

No.	No. De Contrato	Nombre	Monto	Departamento
1	DIACO-106-001-029-2025	Alexander Boanerges Aguilar Reyes	Q7,741.94	Administrativo
2	DIACO-106-002-029-2025	Ana Carina Centeno Cabrera	Q9,677.42	Asistente de Gestion de Calidad y Relaciones Internacionales
3	DIACO-106-003-029-2025	Andrea Paola Carrillo Porras	Q7,741.94	Financiero
4	DIACO-106-004-029-2025	Andrea Sucely Hernández Mora	Q7,741.94	Unidad de protección de servicios financieros
5	DIACO-106-005-029-2025	Angela Marleny Popol Velásquez de Higueros	Q7,258.06	Sede Chimaltenango
6	DIACO-106-006-029-2025	Anselmo Yovani Caal Quib	Q6,774.19	Legal
7	DIACO-106-007-029-2025	Antony Noé Alarcón Escobar	Q8,709.68	Legal
8	DIACO-106-008-029-2025	Aschlee Argentina Kuckling Castellanos	Q5,806.45	Sede Alta Verapaz
9	DIACO-106-009-029-2025	Aulio René Recinos Castañeda	Q7,741.94	Financiero
10	DIACO-106-010-029-2025	Bessie Paola Martínez Recinos	Q8,709.68	Sede de Jalapa
11	DIACO-106-011-029-2025	Brenda Deydania Cerón Ordoñez	Q12,580.65	Promoción y Asesoría al Consumidor al Proveedor
12	DIACO-106-012-029-2025	Brenda Marisol Ixcayá López	Q7,741.94	Sede Sololá
13	DIACO-106-013-029-2025	Byron Danilo Ortiz Díaz	Q9,677.42	Servicios al Consumidor
14	DIACO-106-014-029-2025	Byron Leopoldo Sagastume Hernández	Q19,354.84	Dirección
15	DIACO-106-015-029-2025	Byron Rubén Robles Robles	Q7,258.06	Sede Tonicapan
16	DIACO-106-016-029-2025	Carlos Bosbeli Ajín Cervantes	Q7,741.94	Adquisiciones y Costos
17	DIACO-106-017-029-2025	Carlos Elvin Gudiel Reyes	Q8,225.81	Verificación y Vigilancia
18	DIACO-106-018-029-2025,	Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy	Q11,612.90	Dirección
19	DIACO-106-019-029-2025	Carlos Jeovany López García	Q7,741.94	Sede Baja Verapaz
20	DIACO-106-020-029-2025	Carlos Manuel Herrarte Villela	Q5,322.58	Sede Santa Rosa
21	DIACO-106-021-029-2025	Carlos Modesto Falla Murillo	Q8,225.81	Verificación y Vigilancia
22	DIACO-106-022-029-2025	Carlos Rigoberto Vásquez Quixal	Q13,548.39	Comunicación Social
23	DIACO-106-023-029-2025	Carmén Yolanda Sut Xiquín de Morataya	Q8,709.68	Dirección
24	DIACO-106-025-029-2025	Carolina Méndez Mazariegos	Q7,741.94	Legal
25	DIACO-106-024-029-2025	César Santiago Godoy Velásquez	Q7,741.94	Legal
26	DIACO-106-026-029-2025	Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax	Q7,258.06	Sede Suchitepequez
27	DIACO-106-027-029-2025	Christian Alexander Cabrera Sánchez	Q7,258.06	Servicios al Consumidor
28	DIACO-106-028-029-2025	Cinthia Vanesa Díaz Reyes	Q7,741.94	

29	DIACO-106-029-029-2025	Claudia Ninet Juárez Osorio	Q7,741.94	Servicios al Consumidor
30	DIACO-106-030-029-2025	Crista Amizaday Gudiel Ixén	Q6,774.19	Unidad de protección de servicios financieros
31	DIACO-106-031-029-2025	Daniel Hernández Suret	Q8,225.81	Verificación y Vigilancia
32	DIACO-106-032-029-2025	David Enrique De León Orellana	Q6,774.19	Servicios al Consumidor
33	DIACO-106-033-029-2025	Debora Yohanna Flores Monzón	Q6,048.39	Verificación y Vigilancia
34	DIACO-106-034-029-2025	Diego Alejandro García Laguardía	Q12,096.77	Técnicas de la Información
35	DIACO-106-035-029-2025	Dolores Isabel Morán Aguilar	Q6,774.19	Unidad de protección de servicios financieros
36	DIACO-106-037-029-2025	Eddin Leonel Oxlaj Hernández	Q7,258.06	Sede Quetzaltenango
37	DIACO-106-038-029-2025	Eddy Jeannette Soto Hernández	Q19,354.84	Dirección
38	DIACO-106-039-029-2025	Edgar Anibal Martinez	Q11,612.90	Unidad de protección de servicios financieros
39	DIACO-106-040-029-2025	Edgar Enrique Santos Santos	Q19,354.84	Dirección
40	DIACO-106-041-029-2025	Edgar Giovanni Monroy Cárdenas	Q7,258.06	Sede Huehuetenango
41	DIACO-106-042-029-2025	Edy Manuel López Ramírez	Q12,580.65	Asistente de Gestión de Calidad y Relaciones Internacionales
42	DIACO-106-043-029-2025	Elida Judith López Sipaque de López	Q7,741.94	Administrativo
43	DIACO-106-044-029-2025	Elisa Fernanda Solis León de Morales	Q7,741.94	Sede Santa Rosa
44	DIACO-106-045-029-2025	Elky Mariel De La Roca González	Q8,709.68	Legal
45	DIACO-106-046-029-2025	Elmer Eduardo Batres Ixcoy	Q6,048.39	Recursos Humanos
46	DIACO-106-047-029-2025	Evelyn Reinoso Salazar de Valle	Q7,741.94	Servicios al Consumidor
47	DIACO-106-115-029-2025	Francisco Enrique Bocel Coxaj	Q5,806.45	Sede
48	DIACO-106-048-029-2025	Franz Uri Bailón Monterroso	Q5,806.45	Legal
49	DIACO-106-049-029-2025	Guisela Del Carmen García Esquivel	Q9,677.42	Legal
50	DIACO-106-050-029-2025	Gustavo Adolfo Leonardo De la Cruz	Q11,612.90	Unidad de protección de servicios financieros
51	DIACO-106-051-029-2025	Hesler Orlando Soto Morales	Q7,741.94	Recursos Humanos
52	DIACO-106-052-029-2025	Hilda Maribel De Paz Pac de Sacor	Q7,258.06	Sede Quetzaltenango
53	DIACO-106-053-029-2025	Hugo Estuardo Ocaña Yos	Q7,741.94	Servicios al Consumidor
54	DIACO-106-054-029-2025	Hugo Irrael Yoc López	Q5,806.45	Administrativo
55	DIACO-106-055-029-2025	Hugo Marcelo Escobar Vasquez	Q5,806.45	Unidad de protección de servicios financieros
56	DIACO-106-056-029-2025	Iana Gabriela Palomo Ambrosio	Q7,741.94	Servicios al Consumidor
57	DIACO-106-057-029-2025	Ileana Lisseth Ramírez Campos	Q11,612.90	Unidad de protección de servicios financieros
58	DIACO-106-058-029-2025	Irvin Antonio Alonzo Arriaza	Q5,806.45	Sede Escuintla
59	DIACO-106-059-029-2025	Jacqueline Dinora Jarquín Fernández	Q8,709.68	Sede Chiquimula
60	DIACO-106-060-029-2025	Jasson Jeankarlo Ucelo Morales	Q7,258.06	Sede de Jalapa

61	DIACO-106-061-029-2025	Jenifer Celeste Gómez Ramirez	Q7,258.06	Sede de Jalapa
62	DIACO-106-062-029-2025	Jennifer Alejandra De León Guzmán de López	Q7,258.06	Sede Petén
63	DIACO-106-063-029-2025	Jhosselin Gabriela Escobar Castro	Q7,258.06	Sede de Jutiapa
64	DIACO-106-064-029-2025	Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín	Q11,612.90	Unidad de protección de servicios financieros
65	DIACO-106-065-029-2025	José Antonio Aguilar Monteros	Q7,258.06	Sede Villa Nueva
66	DIACO-106-066-029-2025	José Danilo Sánchez López	Q7,258.06	Sede El Progreso
67	DIACO-106-067-029-2025	José Luis Gonzalo Macz	Q6,290.32	Unidad de protección de servicios financieros
68	DIACO-106-068-029-2025	José Pablo Muy Portillo	Q7,741.94	Unidad de protección de servicios financieros
69	DIACO-106-069-029-2025	Joselin Itxel Calderón Madrid	Q7,741.94	Servicios al Consumidor
70	DIACO-106-070-029-2025	Joseline Andrei Pérez Colindres	Q11,612.90	Unidad de protección de servicios financieros
71	DIACO-106-071-029-2025	Josué Alexander Camey	Q7,741.94	Servicios al Consumidor
72	DIACO-106-072-029-2025	Julia Carlota Gutiérrez Juárez	Q6,774.19	Unidad de protección de servicios financieros
73	DIACO-106-073-029-2025	Juliana Ajcip Xocoxic	Q9,677.42	Legal
74	DIACO-106-074-029-2025	Julio André Díaz Guzmán	Q6,532.26	Servicios al Consumidor
75	DIACO-106-075-029-2025	Karen Julissa Castañeda De León	Q7,741.94	Legal
76	DIACO-106-076-029-2025	Kensy Arlin Martínez Morataya	Q5,419.35	Unidad de protección de servicios financieros
77	DIACO-106-077-029-2025	Keyner David Juárez Martínez	Q7,258.06	Sede San Marcos
78	DIACO-106-078-029-2025	Lady Vanessa Yantuche González de Recancoj	Q7,741.94	Legal
79	DIACO-106-079-029-2025	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná	Q7,258.06	Sede Sololá
80	DIACO-106-080-029-2025	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña	Q7,258.06	Sede Baja Verapaz
81	DIACO-106-081-029- 2025	Lily Yazmín Morales Marroquín de Osorio	Q6,532.26	Legal
82	DIACO-106-082-029-2025	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez	Q7,258.06	Sede Sacatepequez
83	DIACO-106-083-029-2025	Luisa Mariana Noriega Quel	Q7,741.94	Adquisiciones y Contrataciones
84	DIACO -106-084-029-2025	María Alejandra Ruano Sierra	Q6,048.39	Sede Alta Verapaz
85	DIACO-106-085-029-2025	María Sofía Paniagua Aragón	Q7,741.94	Promoción y Asesoría al Consumidor al Proveedor
86	DIACO-106-086-029-2025	Marleny Araceli González y González de Batz	Q6,774.19	Administrativo
87	DIACO-106-087-029-2025	Marvin Dionicio Catzún Alvarado	Q7,258.06	Sede Escuintla
88	DIACO-106-088-029-2025	Matty Elisa Quixchán Marroquín	Q8,709.68	Sede Petén
89	DIACO-106-089-029-2025	Mayber Concepción García Vargas de Yoc	Q7,741.94	Verificación y Vigilancia
90	DIACO-106-090-029-2025	Maynor Reyes Romero	Q6,774.19	Servicios al Consumidor
91	DIACO-106-091-029-2025	Melvin Abraham Quiñonez Aceituno	Q6,774.19	Administrativo
92	DIACO-106-092-029-2025	Miguel Angel Sánchez Pérez	Q6,774.19	Legal

93	DIACO-106-093-029-2025	Miriam Noelia Miranda Hernández	Q7,741.94	Sede Chimaltenango
94	DIACO-106-094-029-2025	Nora Elvira Rodríguez Muralles de Argujo	Q6,774.19	Legal
95	DIACO-106-095-029-2025	Olinda Rebeca Aguilera Sical	Q7,258.06	Sede de Totonicapan
96	DIACO-106-096-029-2025	Omar Mejía Avila	Q11,612.90	Unidad de protección de servicios financieros
97	DIACO-106-097-029-2025	Oswaldo Raul Aldana Martínez	Q7,741.94	Técnicas de la Información
98	DIACO-106-098-029-2025	Patricia Etelvina Martínez Tomás	Q7,258.06	Sede Huehuetenango
99	DIACO-106-099-029-2025	Pedro Pablo Aguilar De Paz	Q6,774.19	Legal
100	DIACO-106-100-029-2025	Rocio Maribell García Gómez	Q8,709.68	Comunicación Social
101	DIACO-106-101-029-2025	Roger Manuel García Fuentes	Q5,806.45	Unidad de protección de servicios financieros
102	DIACO-106-102-029-2025	Rosa Angélica Pú Talé de Quemé	Q7,741.94	Sede Totonicapan
103	DIACO-106-103-029-2025	Rossina Berenice García Sandoval	Q7,741.94	Legal
104	DIACO-106-104-029-2025	Ruben Alexander Gómez Orellana	Q8,225.81	Coordinacion Sedes
105	DIACO-106-105-029-2025	Rudy Alfredo Marroquín Jerez	Q7,741.94	Sede Sacatepequez
106	DIACO-106-106-029-2025	Rudy Neftali Fuentes Orózco	Q8,709.68	Sede San Marcos
107	DIACO-106-107-029-2025	Silvia Lorena González Toledo	Q7,741.94	Sede El Progreso
108	DIACO-106-108-029-2025,	Sylvana Ernestina Colindres Arana	Q7,741.94	Verificación y Vigilancia
109	DIACO-106-109-029-2025	Tania Tamar Píril López	Q7,741.94	Recursos Humanos
110	DIACO-106-110-029-2025	Ulises Bernardo Lobos Quiroa	Q7,258.06	Sede Chiquimula
111	DIACO-106-111-029-2025	Víctor Anibal López Aquino	Q10,645.16	Adquisiciones y Contrataciones
112	DIACO-106-112-029-2025	Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera	Q7,741.94	Técnicas de la Información
113	DIACO-106-113-029-2025	William Oliver Salvador Reyes	Q8,709.68	Coordinacion Sedes
114	DIACO-106-114-029-2025	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López	Q8,709.68	Sede Suchitepequez

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-001-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ALEXANDER
BOANERGES
AGUILAR
REYES

Firmado digitalmente
por ALEXANDER
BOANERGES AGUILAR
REYES
Fecha: 2025.01.16
12:22:48 -06'00'

Alexander Boanerges Aguilar Reyes

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

OTTO
GUILLERMO
CASTILLO
FERNANDEZ

Firmado digitalmente
por OTTO GUILLERMO
CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2025.01.17
09:12:33 -06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe departamento Administrativo

**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	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-002-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

**INFORME 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	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-002-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del: 02 de enero de 2025	al: 31 de enero de 2025
------------------------	---------------------------------	--------------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

**ANA CARINA
CENTENO
CABRERA**

Firmado digitalmente por
ANA CARINA CENTENO
CABRERA
Fecha: 2025.01.16 09:26:15
-06'00'

Licenciada Ana Carina Centeno Cabrera.

**CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ**

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.
Directora.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-003-029-2025
------------------------------	---------------	---------------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- b) Brindar apoyo técnico en la revisión y generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-, de compromiso y devengado en estado de solicitado: así como envío, recepción y escaneo y archivo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados en forma mensual y en originales al Contador General del Departamento**
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración y recepción del CUR de egresos del mes de enero
 - Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR de ingresos y egresos del mes de diciembre
 - Se apoyó técnicamente en impresión de estado de cuenta para los CUR de ingresos
 - Se apoyó técnicamente en generar los comprobantes Únicos de Registro -CUR- devengado en estado de solicitado del mes de enero
 - Se apoyó técnicamente en el envío y recepción de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- a la Dirección Financiera mes de enero
 - Se apoyó técnicamente en archivo y control de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- del mes de diciembre

- c) Brindar apoyo técnico en requerimientos de la Auditoría Interna y Contraloría General de Cuentas**
 - Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR, grabar CD y traslado a la Dirección Financiera de los CUR pagados de forma mensual y traslado de originales al Contador General del Departamento de los CUR del mes de diciembre
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de memoria USB, con los CUR del mes de octubre a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía y traslado de los documentos originales y escaneados al Contador General de DIACO del mes de diciembre

- d) Brindar apoyo técnico en la recepción y envío de correspondencia del departamento financiero**
 - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de correspondencia Departamento Financiero
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios e informes
 - Se apoyó técnicamente en la entrega y recepción de oficios del Departamento Financiero
 - Se apoyó técnicamente en realizar el llenado del formato ME-UE-106-DF-UDAF-C-CRDC-01-2021, para traslado de CUR a la Dirección Financiera del mes de enero

- e) Brindar apoyo técnico en el traslado de oficios a entidades bancarias por traslado de fondos, de forma mensual**
 - Se apoyó técnicamente en la recepción de oficios por traslado de intereses e ingresos por LBTR, para BANRURAL

ANDREA
PAOLA
CARRILLO
PORRAS

Firmado digitalmente por ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS
Fecha: 2025.01.20 15:16:27 -06'00'

Andrea Paola Carrillo Porras

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS

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

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

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS

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

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

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

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

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de quejas y asesoramientos en quejas correspondientes a servicios al consumidor.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS

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

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

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ANDREA
SUCELY
HERNÁNDEZ
MORA** Firmado digitalmente por
ANDREA SUCELY
HERNÁNDEZ MORA
Fecha: 2025.01.15
23:09:24 +01'00'

Andrea Sucely Hernández Mora

**EDGAR
GIOVANY
MARROQUÍN
NAJERA** Firmado digitalmente por
EDGAR GIOVANY
MARROQUÍN
NAJERA
Fecha: 2025.01.16
06:44:29 -06'00'

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

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

Vo.Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	02 DE ENERO 2025	al:	31 DE ENERO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyo 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 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.

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 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 apoyo técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.
- Se apoyo técnicamente en las verificaciones de precios de los productos de la canasta básica en los diferentes comercios del departamento.

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	ENERO 2025	Numero de contrato	DIACO-106-005-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO 2025	al:	31 DE ENERO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

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 las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.

- Se apoyo técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de temporada en mercados y supermercados en el departamento de Chimaltenango, así mismo el vaciado de datos para el traslado correspondiente.
- 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 a estaciones de servicio y expendios de gas propano para el monitoreo de precios, esto en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyo técnicamente en las verificaciones de precios de los productos de la canasta básica en los diferentes comercios 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 apoyo 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.

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	ENERO 2025	Numero de contrato	DIACO-106-005-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO 2025	al:	31 DE ENERO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

Angela
Marleny Popol
Velásquez

Firmado digitalmente por
Angela Marleny
Popol Velásquez

Angela Marleny Popol Velásquez de Higueros

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe Coordinación de Sedes

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. Lcda. Claudia Karina Donis Saenz, MSc.
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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-006-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

ANSELMO YOVANI
CAAL QUIB

Anselmo Yovani Caal Quib

CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

Firmado digitalmente por
ANSELMO YOVANI CAAL QUIB
Fecha: 2025.01.17 07:07:09
-06'00'

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

Firmado
digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA

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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-007-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO 2025	al:	31 DE ENERO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

Firmado digitalmente
por ANTONY NOÉ /
ALARCÓN ESCOBAR /
ABOGADO Y NOTARIO /
Colegiado: 36292
Fecha: 2025.01.23
09:12:04 -06'00'

Lic. Antony Noé Alarcón Escobar

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado
digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Aschlee Argentina Kuckling Castellanos		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Alta Verapaz		

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-008-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente a los impartir capacitación de manera presencial en centros educativos, empresas, comercio y negocios sobre la importancia de sus derechos y obligaciones como consumidores, así mismo la importancia del libro de quejas y como proceder para interponer una queja en la sede departamental o via call center.
- Se apoyó técnicamente en el registro y aprobación de libros de quejas del departamento de Alta Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la recepción, ingreso y visitas de campo de quejas interpuestas en la sede departamental de Alta Verapaz.

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 exhibidos, productos etiquetados, ofertas y promociones en los diferentes empresas, comercios y negocios para evitar la publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio para el monitoreo de precios en la valla publicitaria y bombas de combustibles, en el departamento de Alta Verapaz.

C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, jefatura Dirección y Despacho le asigne en el cumplimiento de actividades de operativos y administrativos y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.

- Se apoyó técnicamente en la 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

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 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.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de contratos de adhesión de los prestadores de servicios educativos que se encuentran en los diferentes municipios del departamento de Alta Verapaz.

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

- Se apoyó técnicamente en la verificación de establecimientos educativos privados en el Departamento de Alta Verapaz
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de librerías en el departamento de Alta Verapaz.

ASCHLEE
ARGENTINA
KUCKLING
CASTELLANOS

Firmado digitalmente por
ASCHLEE ARGENTINA
KUCKLING CASTELLANOS
Fecha: 2025.01.23
09:00:38 -06'00'

Aschlee Argentina Kuckling Castellanos

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado digitalmente
por FRANCISCO
JAVIER PINEDA CONG

**Francisco Javier Pineda Cong
Jefe Coordinación Sedes Departamentales**

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de Caja Fiscal en formas de la Contraloría General de Cuentas, correspondiente al mes de diciembre de 2024.

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

- Se Apoyó técnicamente en la elaboración e impresión de las conciliaciones bancarias correspondientes al mes de diciembre 2024, en libro de Bancos de la institución.

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

- Se Apoyó técnicamente en la realización de oficios y envió a la Dirección Financiera del Ministerio de Economía, las retenciones del IVA e ISR correspondientes al mes de diciembre de 2024.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

**AULIO RENÉ
RECINOS
CASTAÑEDA**
A

Firmado digitalmente por
AULIO RENÉ
RECINOS
CASTAÑEDA
Fecha: 2025.01.22
15:54:57 -06'00'

Aulio René Recinos Castañeda

**CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ**

Firmado digitalmente por
CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, Msc.
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

Mes y año de informe:	ENERO 2025	Número de Contrato:	DIACO-106-010-029-2025
------------------------------	------------	----------------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente 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

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

- Se apoyó profesionalmente en 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.

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

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes que le sean requeridos por Dirección: Informe mensual, informe semanal, informe financiero, informe POA mensual de sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de la planificación anual de actividades de la sede departamental de Jalapa para lo cual se elaboró el cronograma de acciones a implementar y la programación mensual de acuerdo con cada línea de trabajo.
- 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

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

- Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores, usuarios y proveedor sobre requisitos y trámites que se realizan en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores y usuarios sobre los procesos de las quejas que han presentado en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó 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.

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

- Se apoyó profesionalmente en las verificaciones en centros educativos en cumplimiento del plan EDUCA, en los diferentes establecimientos educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó profesionalmente en verificaciones de precios en las diferentes librerías del municipio de Jalapa.

**BESSIE PAOLA
MARTÍNEZ
RECIOS**

Firmado digitalmente por
BESSIE PAOLA MARTÍNEZ
RECIOS
Fecha: 2025.01.21 18:39:58
-06'00'

Licenciada Bessie Paola Martínez Recinos

**FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG**

Firmado digitalmente
por FRANCISCO
JAVIER PINEDA CONG

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

**CLAUDIA
KARINA**

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA

Vo. Bo. **DONIS SÁENZ**

Licenciada Claudia Karina Donis Saénz MSc.
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

:

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

BRENDA
DEYDANIA
CERÓN
ORDOÑEZ

Firmado
digitalmente por
BRENDA
DEYDANIA CERÓN
ORDOÑEZ

Lcda. Brenda Deydania Cerón Ordoñez

MAURO
ANTONIO
CABRERA
WUG

Firmado
digitalmente por
MAURO ANTONIO
CABRERA WUG

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug
Jefe Inmediato

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo.

Lcda. Claudia Karina Donis
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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-012-029-2025
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero del 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	----------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-012-029-2025
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentación para la autorización de libro de quejas, reposición de libro de quejas, actualización de libro de quejas y contratos de adhesión.
 - Se apoyó técnicamente en informar a los proveedores sobre sus derechos y obligaciones, brindándoles los requisitos para los distintos trámites que pueden realizar ante esta Dirección.
- 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.**
- 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 enero de 2025.
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por la autoridad superior
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que lo requirieron, informando de forma detallada la manera para interponer una queja de manera presencial, call center o por la página web.
 - Se apoyó técnicamente en proporcionar información vía telefónica a proveedores sobre los requisitos para los distintos tramites tales como autorización de libros de queja y contratos de adhesión recibiendo los expedientes en las oficinas de la Sede de Sololá
 - Se apoyó técnicamente en la impresión de citaciones a consumidores y proveedores en conflictos
 - Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones que surgieron del procedimiento administrativo.
 - Se apoyó técnicamente fijando los plazos de acuerdo con los procedimientos establecidos, evacuando audiencias de conciliación entre proveedores y consumidores en conflicto.

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-012-029-2025
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero del 2025
------------------------	------	---------------------	-----	----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente con monitoreo de precios de la canasta básica, granos básicos, gas propano, gasolineras y cualquier otro monitoreo solicitado por la autoridad superior.

BRENDA
MARISOL
IXCAYÁ LÓPEZ

Firmado digitalmente
por BRENDA MARISOL
IXCAYÁ LÓPEZ
Fecha: 2025.01.20
10:17:13 -06'00'

Brenda Marisol Ixcayá López

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA
CONG

Firmado digitalmente
por FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

**INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-013-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de Enero de 2025	al:	31 de Enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-013-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de Enero de 2025	al:	31 de Enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en otras actividades requeridas por la autoridad superior del área para la cual presté mis servicios

**BYRON
DANILO
ORTIZ DÍAZ**

Firmado digitalmente por
BYRON DANILO
ORTIZ DÍAZ
Fecha: 2025.01.15
15:50:14 -06'00'

LIC. BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ

**CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por
CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo. _____

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora**

**HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
A DIAZ**

Firmado digitalmente por
HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2025.01.15
16:51:55 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Asesorar profesionalmente en la elaboración de estrategias para la creación y ejecución de acciones definidas en el Plan Operativo Anual de esta Dirección.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración del Plan Anual de Compras (PAC) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, para el ejercicio fiscal 2025.
 - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de Plan Operativo Anual de 2025, de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
- b) Asesorar profesionalmente a la Dirección en las gestiones de acuerdos de cooperación con otras instituciones en materia de protección en servicios financieros, así como el análisis, coordinación y desarrollo de propuestas relacionadas con el que hacer institucional respecto de los procesos y estrategias en protección de servicios financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración del contenido del plan de capacitación que realizó la Superintendencia de Bancos a la DIACO, en enero 2025.
 - Se brindó apoyo profesional en la revisión de las características y programas que deben incluirse en la educación financiera para la currícula del ciclo básico y diversificado del Ministerio de Educación.
 - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las características de la educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito.
 - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los programas de educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito.
- c) Asesorar profesionalmente en el análisis, elaboración o revisión de documentos o presentaciones en temas de protección de servicios financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de los proyectos de resolución con sanción para los emisores de tarjetas de crédito, que incumplieron la circular UPSF-

01-2024, en lo que respecta a la entrega de la información de las tasas de interés de forma mensual.

- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las notificaciones a los emisores de tarjetas de crédito, para celebrar audiencias e iniciar el proceso sancionatorio por el incumplimiento a las disposiciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
- Se brindó apoyo profesional en la preparación de los oficios para solicitar a los emisores de tarjetas de crédito, la información necesaria por las quejas que se presentaron en la Unidad de Protección de Servicios Financieros (UPSF), conforme al artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración de las resoluciones de archivo, con sanción y sin sanción para los expedientes de quejas a cargo de los diferentes profesionales que laboran en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los expedientes de quejas que presentaron temas muy especializados, con el propósito de resolver los mismos.
- Se brindó apoyo profesional en las reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración y adecuación de la Exposición de Motivos de las reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los manuales de normas y procedimientos para la atención de la queja por medio de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la reorganización de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la auditoria de los expedientes de quejas no documentados recibidos en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo profesional en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, organizando las actividades de la Unidad.
- Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de la página web de la DIACO.
- Se brindó apoyo profesional en las publicaciones de las tasas de interés de los emisores de tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración del memorial de denuncia al Ministerio Público.
- Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas presenciales en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

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

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

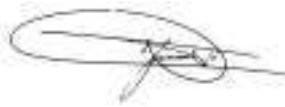
e) Asesorar profesionalmente en las propuestas que se realicen a los órganos financieros relacionados con las tarjetas de crédito.

- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo con la gremial de emisores de tarjetas de crédito, en seguimiento de la atención y cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó apoyo profesional en el oficio dirigido a la Superintendencia de Bancos para establecer si el Banco Azteca es emisor de tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo solicitadas por los emisores de tarjetas de crédito (bancos y grupos financieros), con la finalidad de intercambiar los conocimientos en la administración de la tarjeta de crédito y la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito.

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

- Se brindó apoyo profesional en la elaboración del Reglamento Organizacional Institucional (ROI) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, estableciendo el personal que se requiere y la modificación al organigrama de la institución.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión del diseño del libro de quejas, elaborado por el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, para incorporar lo relativo a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los oficios dirigidos a la Dirección Financiera y al Vice despacho del Ministerio de Economía, relativo a solicitar la aprobación y creación de cuatro plazas 011 "Personal Permanente", para nombrar a dicho personal en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

- Se brindó apoyo profesional en la revisión del calendario elaborado por el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, a efecto de incorporar en el mismo, los derechos de tarjetahabiente, establecidos en la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindó apoyo profesional en la realización de entrevistas de personal para sustituir a los profesionales que rescindieron el contrato y a los que no se les renovó el mismo, para el periodo 2025.
- Se brindó apoyo profesional en la adecuación de la tipología de los cuadros estadísticos sobre las quejas recibidas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, así como en el informe de UPSF de septiembre a diciembre de 2024.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración del informe de todos los expedientes de quejas a cargo de la UPSF, estableciendo el estatus del mismo y el profesional responsable de su gestión.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo con bancos emisores de tarjetas de crédito, derivado de la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito por parte de la DIACO.



BYRON
LEOPOLDO
SAGASTUME
HERNANDEZ
2025.01.23
09:33:19 -06'00'

Byron Leopoldo Sagastume Hernández

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc
Directora

INFORME 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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-015-029-2025
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se 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, del municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los supermercados del municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en panaderías y tortillerías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precios de combustibles, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para el monitoreo de precios, en expendios de gas propano, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de combustibles y gas propano, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.

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

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

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-015-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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.

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

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

Byron Rubén
Robles
Robles

Firmado
digitalmente por
Byron Rubén
Robles Robles
Fecha: 2025.01.24
11:50:03 -06'00'

Byron Rubén Robles Robles

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

CLAUDIA
KARINA

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA

Vo.Bo. DONIS SÁENZ DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
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- / ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES		

Mes y año del Informe	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-016-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

Apoyo técnico en atender las necesidades administrativas como centro de costos.

- a) **Brindar apoyo técnico en la atención de las necesidades de las unidades Administrativas, como Centro de Costos en el Área de Adquisiciones y Contrataciones.**
 - Se apoyó técnicamente en la recepción de notas de trámite y oficios.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios, requeridos por los departamentos debidamente autorizados mediante nota de trámite.

- b) **Brindar apoyo técnico 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 los departamentos de DIACO.**
 - Se apoyó técnicamente en el control y registro de las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios, en el libro con Registro No. 071095 autorizado por la Contraloría General de Cuentas.

- c) **Brindar apoyo técnico 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 apoyó técnicamente en la recepción de facturas de servicios básicos de las Sedes Departamentales, Sedes Municipales y Oficinas Centrales de DIACO.
 - Se apoyó técnicamente en la publicación de las facturas de bienes, servicios e insumos en el sistema de GUATECOMPRAS, para la emisión del Número de Operación de Guatecompras -NPG-

- d) **Brindar apoyo técnico en la solicitud de creación de insumos en el Sistema informático de Gestión -SIGES-.**

- e) **Brindar apoyo técnico en la gestión de modificaciones presupuestarias y Plan Operativo Anual.**
 - Se apoyó técnicamente en el ingreso y registro de datos, descripción y montos en el sistema –SIGES- para modificaciones presupuestarias.
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de las justificaciones de los débitos y créditos de los renglones de las modificaciones presupuestarias.

f) **Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área.**

- Se apoyó técnicamente en la gestión de firmas del solicitante y la máxima autoridad de DIACO en la solicitud de compra de bienes y servicios.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de la documentación para trasladar a Financiero.
- Se apoyó técnicamente en foliar los documentos que se trasladan a Financiero.
- Se apoyó técnicamente en la realización de oficios para traslado de documentos.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de las retenciones de IVA para el Departamento Financiero.
- Se apoyó técnicamente en la calificación de la Recepción de Bienes y/o Servicios para los indicadores del SGC.

Carlos
Bosbeli ajín
cervantes

Firmado digitalmente
por Carlos Bosbeli
ajín cervantes
Fecha: 2025.01.22
10:20:29 -06'00'

CARLOS BOSBELI AJÍN CERVANTES

BETSY
JOHANNA
CASTRO
PALMA

Firmado
digitalmente
por BETSY
JOHANNA
CASTRO PALMA

BETSY JOHANNA CASTRO PALMA
JEFE DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
Y CONTRATACIONES

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

LICENCIADA CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
DIRECTORA

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Carlos Elvin Gudiel Reyes
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-017-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de estaciones de servicio y otras líneas de trabajo:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada de combustibles líquidos.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de documentos para operar gasolineras.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de la calidad de los combustibles.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de combustibles.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido de agua en los tanques de combustibles.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de solución de quejas asentadas en los libros de quejas.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en supermercados.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en mercados.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de centros educativos.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de útiles escolares en librerías.
 - Se apoyó técnicamente en reuniones de trabajo, convocados por la Jefatura del Departamento.
 - Se apoyó técnicamente en elaboración de actas, informes y cuadros informativos.

**CARLOS
ELVIN
GUDIEL
REYES** Firmado digitalmente por
CARLOS ELVIN
GUDIEL REYES
Fecha: 2025.01.20
15:52:09 -06'00'

Carlos Elvin Gudiel Reyes

**HERBERTH
JOSUE
ORDOÑEZ
CABRERA** Firmado digitalmente
por HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2025.01.22
09:41:47 -06'00'

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

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy
Dependencia	106/DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/DIRECCION

Mes y año del Informe	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-018-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a- Brindar apoyo profesional en evaluar los sistemas integrados de administración y finanzas, las herramientas tecnológicas y los procesos de control interno y de calidad a ellos incorporados, para determinar si se están logrando los resultados que fueron establecidos al momento de los objetivos y metas.

- Se apoyó profesionalmente en la revisión y visa de los diferentes Curs.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión y visa de las Conciliaciones Bancarias.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de bancos.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión del libro de formularios de Viaticos.

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

- Se apoyó profesionalmente en redacción de oficio dirigido a la empresa SUZUKI, S.A. para gestionar tramite de placa de las motocicletas.
- Se apoyó profesionalmente en redacción de Oficio (carta de autorización) dirigida a la Superintendencia de Administración tributaria -SAT- para el trámite de placas oficiales para las motocicletas.
- Se apoyó profesionalmente en redacción de oficio dirigido a la empresa COFIÑO STAHL Y COMPAÑÍA, S. A. para gestionar trámite de placa de los vehículos adquiridos.
- Se apoyó profesionalmente en redacción de Oficio (carta de autorización) dirigida a la Superintendencia de Administración tributaria -SAT- para el trámite de placas oficiales para los vehículos adquiridos.

d- Brindar apoyo profesional en la elaboración y revisión de los procedimientos de todos los departamentos de la institución así como, dictar las normas para mantener el control interno y transmitir con claridad y objetividad los hallazgos y las recomendaciones de los trabajos realizados.

- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de revisión de insumos en la bodega de almacén.
- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento de ingreso y egreso de material promocional.

d- Brindar apoyo profesional en la programación de auditorías a sedes Departamentales y Municipales de la Institución.

- Se apoyó profesionalmente en la programación de auditorías a las Sedes Departamentales y Municipales para el año 2025.

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

- Se apoyó profesionalmente en el inventario de bienes activos y fungibles en entrega del puesto del Jefe del departamento Financiero.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del acta administrativa de entrega de los bienes activos y fungibles del jefe del departamento Financiero

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc
Directora

CARLOS
HUMBERTO
GUTIÉRREZ
COYOY

Firmado
digitalmente por
CARLOS HUMBERTO
GUTIÉRREZ COYOY
Fecha: 2025.01.16
14:03:52 -06'00'

Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-019-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**
- Se apoyó a la Dirección, en promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, a través de capacitaciones, buscando alianzas estratégicas para fortalecer la educación y protección de los consumidores en el departamento de Baja Verapaz.
 - Se apoyó a la Dirección, en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su Reglamento, dándole seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios a través de procesos eficaces aplicando la mejora continua fomentando para ello relaciones equitativas, en el departamento de Baja Verapaz.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**
- Se apoyó a la Dirección, con monitoreos de precios de la canasta básica alimentaria, en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos así como también monitoreos de precios de útiles escolares, gas propano y combustible, con el objetivo de evitar la especulación de precios, en el departamento de Baja Verapaz.
 - Se apoyó a la Dirección, con verificaciones de publicidad engañosa, etiquetado general de productos previamente envasados y exhibiciones de precios en establecimientos comerciales del departamento de Baja Verapaz.
 - Se apoyó a la Dirección, con verificaciones a distintos establecimientos educativos privados, para determinar estén cumpliendo con lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003, en el departamento de Baja Verapaz.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó a la Dirección, con la realización de la planificación anual, cronogramas de acciones e indicadores de gestión de las actividades a realizar, en el departamento de Baja Verapaz, para el ejercicio fiscal 2025.
 - Se apoyó a la Dirección, en la redacción y envió del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Baja Verapaz, mensualmente.
 - Se apoyó a la Dirección, con la administración de forma contralada de los recursos internos de la sede para le ejecución de actividades en el departamento de Baja Verapaz.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-019-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público en la recepción, documentación, ingreso al sistema de quejas, y seguimiento las quejas interpuestas por consumidores inconformes con el actuar de proveedores en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en el horario de atención al público con el seguimiento, comunicación permanente y eficaz, con consumidores y proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros de quejas de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.

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

- Se apoyó a la Dirección, con verificaciones en distintos establecimientos educativos privados, para determinar estén cumpliendo con lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003, en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, con envió de fotografías, de los monitoreos realizados en el departamento de Baja Verapaz.

CARLOS
JEOVANY
LOPEZ
GARCIA

Firmado
digitalmente por
CARLOS JEOVANY
LOPEZ GARCIA
Fecha: 2025.01.22
11:28:57 -06'00'

Carlos Jeovany Lopez Garcia.

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-020-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------


Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- 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.
- 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.
- 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. E. Apoyar en otras actividades que requiera el área.

CARLOS MANUEL HERRARTE VILLELA
 Firmado digitalmente por CARLOS MANUEL HERRARTE VILLELA

Carlos Manuel Herrarte Villela

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
 Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. _____

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.
Jefe del departamento de coordinación de sedes departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
 Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc. Directora

INFORME 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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-021-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Brindar apoyo técnico en la Verificación de Estaciones de Servicio de Gasolinera.

- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas.

B) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia de libro de quejas.

- Se apoyo técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
- Se apoyo técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- Se apoyo técnicamente en brindar información sobre tramite y uso de Libro de Quejas.

C) Brindar apoyo técnico en la verificación de quejas.

- Se apoyo técnicamente en verificación de quejas en Estaciones de Servicio, Medición de cantidad despachada

D) Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa

- Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de queja.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en establecimientos
- Se apoyó técnicamente en la verificación de ofertas publicadas

E) Brindar apoyo técnico en la verificación de precios y etiquetado de productos en general.

- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios en los diferentes comercios.

CARLOS MODESTO FALLA MURILLO
Firmado digitalmente por
CARLOS MODESTO FALLA MURILLO
Fecha: 2025.01.15 16:42:16 -06'00'

Carlos Modesto Falla Murillo

HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Firmado digitalmente por
HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2025.01.17 15:06:20 -06'00'

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-022-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. “Apoyo en la verificación de trabajo de campo de los diferentes planes institucionales”.

- Se apoyó y acompañó en las verificaciones de colegios y librerías para monitoreos del Plan Educa 2025.
- Se apoyó y acompañó en la supervisión de comercios y publicidad engañosa del mes enero.
- Se apoyó y acompañó en el monitoreo de precios de los productos de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó y acompañó en la verificación de estaciones de combustible y gas propano.
- Se apoyó y acompañó en la verificación y supervisión en mercados, tiendas de barrios, estaciones de combustibles y cilindro de gas.
- Se apoyó en la verificación de publicidad engañosa en el contexto en el regreso a clases.

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

- Se apoyo con entrevistas sobre los operativos de supervisión a comerciantes de productos escolares.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.
- Se apoyó con la difusión y comunicación de los planes operativos interinstitucionales del Plan Educa 2025.
Se apoyó en la supervisión de centros educativos, con relación a contratos de adhesión y verificación del mural de información y transparencia.
- Se apoyó y dio seguimiento a las reuniones de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Economía.
- Se apoyó con citaciones al Congreso de la República, relacionadas a las temáticas que atiende DIACO.
- Se apoyó y participó en reuniones interinstitucionales entre DIACO y el Ministerio de Educación.
- Se apoyó con la elaboración de estrategias de comunicación, relacionadas a la DIACO.

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

- Se apoyó y colaboró en la realización de un evento público para la promoción del consumo saludable.
- Se apoyó en la coordinación interinstitucional para las acciones operativas del Plan Educa 2025.
- Se apoyó con acciones operativas de verificaciones nocturnas en el marco del Plan Educa.

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

- Se apoyó con el seguimiento a publicaciones en redes sociales y la página web institucional, sobre el retiro de productos del mercado.
- Se apoyó con la retroalimentación de las publicaciones en redes sociales y la página web institucional en las campañas realizadas en el mes de enero.
- Se apoyó en la revisión de diseños gráficos para la difusión de acciones operativas a través de redes sociales institucionales.

Firmado digitalmente por
Carlos Rigoberto
Vásquez Quixal
Fecha: 2025.01.21
16:02:31 -06'00'

Lic. Carlos Rigoberto Vásquez Quixal

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	CARMÉN YOLANDA SUT XIQUÍN DE MORATAYA
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Dirección

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-023-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyo profesional elaborando oficios, memorándums, providencias, actas u otros documentos, recibir y trasladar de forma inmediata, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan de la Dirección, así como reproduciendo mediante impresiones, fotocopias, escáner u otros sistemas análogos los documentos del archivo del Despacho.
- Se apoyó en la elaboración de oficios, notas de trámites, memorándum, informes, entre otros.
 - Se apoyó en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresaron y egresaron a la Dirección.
 - Se apoyó en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por el Despacho Superior del Ministerio de Economía.
- b) Apoyo profesional en el traslado inmediatamente de los documentos recibidos que requieran firma del Director.
- Se apoyó en el traslado inmediato de documentos recibidos que requerían firma de Dirección.
- c) Apoyo profesional en el control y actualización de la base de datos ingresos y egresos de la correspondencia.
- Se apoyó en la actualización de la base de datos de los documentos que ingresaron y egresaron por correspondencia.
- d) Apoyo profesional en la atención de las llamadas telefónicas entrantes y salientes trasladando la información que corresponda.
- Se apoyó en la atención de las llamadas telefónicas realizadas a Dirección.
- e) Apoyo profesional elaborando la agenda del Director y administrar el cumplimiento de los compromisos calendarizados en la misma.
- Se apoyó en agendar las citaciones del Director y brindar el seguimiento para el cumplimiento de las mismas.

**CARMÉN
YOLANDA
SUT
XIQUÍN**

Firmado digitalmente por
CARMÉN
YOLANDA SUT
XIQUÍN
Fecha: 2025.01.20
15:38:26 -06'00'

Carmén Yolanda Sut Xiquín de Morataya

**CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ**

Firmado digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Carolina Méndez Mazariegos
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-025-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.*
- Se apoyó técnicamente con la atención al consumidor y usuario vía telefónica.
- b) *Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.*
- Se apoyó técnicamente en la atención al consumidor y usuario que se presentaron a oficina central y vía telefónica.
- c) *Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.*
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de servicios.
- d) *Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.*
- Se apoyó técnicamente con diligenciamiento de expediente de cotización.
- e) *Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.*
- Se apoyó técnicamente con los informes requeridos de Dirección.
 - Se apoyó técnicamente con actualización de Base de Sistema y Excel.
 - Se apoyó técnicamente con traslado de expediente a PGN.

**CAROLINA
MENDEZ
MAZARIEGOS**

Firmado digitalmente por
CAROLINA MENDEZ
MAZARIEGOS
Fecha: 2025.01.23
11:48:32 -06'00'

Carolina Méndez Mazariegos

**MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA**

Firmado digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

**CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Enero, 2025	Número de Contrato	DIACO-106-024-029-2025
-----------------------	-------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02-01-2025	al:	31-01-2025
------------------------	------	------------	-----	------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Brindar apoyo técnico en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercios y centro educativos para, definir el trámite del expediente.

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de centros educativos, para definir el trámite de expedientes.
- Se apoyó técnicamente en ventanilla al proveedor para verificar el estatus del expediente ingresado con anterioridad a esta dirección.
- Se apoyó técnicamente vía telefónica a proveedores que solicitan el estatus del expediente que ingresaron a esta dirección con anterioridad.

B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de contratos de Menores de Edad, Mayores de Edad o de centros de cuidado infantil según las resoluciones emitidas por el Ministerio de Educación.

C. Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones no aprobadas para centros educativos.
- Se apoyó técnicamente en registrar en el libro de actas los contratos aprobados y no aprobados durante el mes.

D) Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados.

- Se apoyó técnicamente en el registro de las resoluciones emitidas durante el mes en el sistema de DIACO en línea.

E) Brindar apoyo técnico en la atención al público en forma telefónica y presencial.

- Se apoyó técnicamente en 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

Firmado digitalmente por César Santiago Godoy Velásquez

César Santiago Godoy Velásquez

MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA

Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Sede Departamental de Suchitepéquez

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-026-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó capacitando a grupos de personas en el departamento.
 - Se apoyó informando a usuarios sobre procedimientos de quejas.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimiento vigentes relacionados que de estas se deriven.**
- Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez
 - Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta gas propano en sus diferentes medidas con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en mercados municipales en el departamento de Suchitepéquez.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios, en la cabecera departamental de Suchitepéquez se llevó a cabo la visita a supermercados.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Santo Tomas la Unión y Mazatenango.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a depósitos que tienen a la venta granos básicos en Santo Tomas La Unión y en la cabecera del departamento.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigente relacionados.**
- Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe POA de Sede Suchitepéquez.
 - Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe semanal de Sede Suchitepéquez.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de libros de quejas en comercios de la cabecera departamental.
 - Se apoyó técnicamente en verificación a librerías 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-026-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron las oficinas de Sede Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó informando sobre los derechos con los que cuentan los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores a personas que visitan la oficina de Sede Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas en sede Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.

e) Apoyar técnicamente en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se apoyó técnicamente en notificar a consumidores con proceso en centrales de DIACO.

CESIA EUNICE
ZAPETA
FUENTES

Firmado digitalmente por
CESIA EUNICE
ZAPETA FUENTES

Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA
CONG

Firmado digitalmente por FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe Inmediato

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-027-029-2025
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	----------------------------	-----	----------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
 - Se apoyó en generar actas Administrativas o de incomparecencia en relación con la queja, así como brindando información del estatus de la queja como hora y fecha de la audiencia al Consumidor.

- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
 - Se apoyó en hacer la visita correspondiente dentro de los 12 días hábiles o programar la audiencia.

- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
 - Se apoyó en programar la audiencia dentro del plazo de los 10 días y en realizar la comunicación permanente dentro de los 2 días establecidos y trasladando al departamento legal cuando corresponde o finalizando y archivando el expediente si se llega a un arreglo.

- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
 - Se apoyó en verificar la base y el control de las quejas asignadas y hacer la comunicación correspondiente en el plazo establecido.

- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
 - Se apoyó en informes mensuales de las actividades realizadas.

- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
 - Se apoyó en realizar actividades establecidas que indique la autoridad superior.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor		
Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-027-029-2025
Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al: 31 de enero de 2025

CHRISTIAN
ALEXANDER
CABRERA
SÁNCHEZ

Firmado digitalmente
por CHRISTIAN
ALEXANDER
CABRERA SÁNCHEZ
Fecha: 2025.01.15
16:44:39 -06'00'

Christian Alexander Cabrera Sánchez

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ

Firmado digitalmente
por HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2025.01.15
17:11:27 -06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Diaz
Jefe Interino

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora en funciones

**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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-028-029-2025
----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025
------------------------	-------------	------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en divulgar los derechos del consumidor y sus obligaciones.
 - Se apoyó técnicamente en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
 - Se apoyó técnicamente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de papelería para autorización de libros de quejas en todo tipo de comercio en el Departamento de Retalhuleu.
 - Se apoyó técnicamente en la sede a los consumidores y usuarios o proveedores en cuanto a sus derechos y obligaciones como tal.
 - Se apoyó técnicamente con información a consumidores de Retalhuleu que presentan su respectiva queja en nuestras instalaciones, sobre el seguimiento de las mismas.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente con atención a través de correo electrónico, telefónica y otros medios de comunicación a consumidores y proveedores de Retalhuleu, en la recepción de quejas e información de las acciones realizadas por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de Retalhuleu.
 - Se apoyo técnicamente en actividades que requirió la autoridad superior.
 - Se apoyó técnicamente en la recopilación de información de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Retalhuleu, para la elaboración del POA.
 - Se apoyó técnicamente en la redacción del informe POA, informe mensual, informe financiero e informe de metas de la sede.

**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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-028-029-2025
----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO 2025	al:	31 DE ENERO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en proporcionar información telefónicamente a proveedores de Retalhuleu que solicitan información para la realización de trámites de autorización de libros de queja y contratos de adhesión.
- Se apoyo técnicamente en la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyó técnicamente con entrega de citaciones y notificaciones a proveedores y consumidores para evacuar audiencias de conciliaciones.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de exhibición de precios y etiquetado general de productos.

CINTHIA
VANESA
DÍAZ REYES

Firmado digitalmente por
CINTHIA VANESA
DÍAZ REYES

Cinthia Vanesa Díaz Reyes

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, Msc
Directora

FRANCISCO
O JAVIER
PINEDA
CONG

Firmado digitalmente por
FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe Del Departamento de Coordinación Sedes

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-029-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
 - Se apoyó técnicamente cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
 - b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
 - Se apoyó técnicamente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.
 - c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
 - Se apoyó técnicamente el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.
 - d) **Brindar apoyo técnico a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
 - Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.
 - e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que le sean requeridos.
 - 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 otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios
- Atentamente,

CLAUDIA
NINET
JUÁREZ
OSORIO

Firmado digitalmente por
CLAUDIA NINET
JUÁREZ OSORIO
Fecha: 2025.01.22
08:39:59 -06'00'

Claudia Ninet Juárez Osorio

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ

Firmado digitalmente
por HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2025.01.22
11:33:57 -06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Díaz
Jefe Interino Depto. Servicios al Consumidor

Vo.Bo. _____

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Crista Amizaday Gudiel Ixen
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-030-029-2025
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	2 de ENERO 2025	al:	31 de ENERO 2025
------------------------	------	-----------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en efectuar la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda;
- **Se brindó apoyo técnicamente en recibir denuncias o quejas de los consumidores y usuarios, verificando en ventanilla que la documentación esté completa y solicitando los documentos faltantes antes de admitirlas.**
- b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite;
- **Se brindó apoyo técnicamente en solicitar, por medios como teléfono o correo electrónico, documentos de soporte adicionales necesarios para fundamentar las quejas presentadas por diversos canales.**
- c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.

- **Se brindó apoyo técnicamente en actualizar diariamente la base de datos de quejas o denuncias recibidas, incluyendo las ingresadas por página web o Call Center, y registrando las acciones de comunicación realizadas con los consumidores y usuarios**

- d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores;

- **Se brindó apoyo técnicamente, de manera presencial o por otros medios, a consumidores, usuarios y organizaciones en la presentación de quejas relacionadas con servicios financieros, especialmente de tarjetas de crédito. Brindando apoyo técnico en actividades de educación financiera, incluyendo las desarrolladas en la Feria Anual de Educación Financiera.**

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

- **Se brindó apoyo técnicamente en actividades que me sean solicitadas por jefatura en cuanto al apoyo para la unidad financiera.**

**CRISTA
AMIZADAY
GUDIEL IXÉN**

Firmado digitalmente
por CRISTA
AMIZADAY GUDIEL
IXÉN
Fecha: 2025.01.24
08:53:35 -06'00'

Crista Amizaday Gudiel Ixen

**EDGAR
GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA**

Firmado
digitalmente por
EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.24
15:04:21 -06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquin Najera
Jefe Interino de la Unidad de Protección de
Servicios Financieros.

**CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ**

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Saenz,
MSc. Directora

INFORME 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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-031-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de Enero 2025	al:	31 de Enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia del libro de quejas;

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en distintos comercios.

B) Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa;

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.

C) Brindar apoyo técnico en la verificación de Exhibición de precios;

- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en diferentes comercios.

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

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en mercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de los alimentos en diferentes supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en Tiendas, Panaderías y Tortillerías.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Gas licuado de petróleo envasado y Gasolinas.

E) Brindar apoyo técnico en la verificación de Estaciones de servicio:

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia del libro de quejas en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil).
- Se apoyó técnicamente en la verificación de calidad de los combustibles en estaciones de servicio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustibles instalados en estaciones de servicio.

**DANIEL
HERNÁNDEZ
SURET**

Firmado digitalmente
por DANIEL
HERNÁNDEZ SURET
Fecha: 2025.01.15
16:41:32 -06'00'

Daniel Hernández Suret

**HERBERTH
JOSUE
ORDOÑEZ
CABRERA**

Firmado digitalmente
por HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2025.01.17
15:07:16 -06'00'

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera
Jefe de Verificación y Vigilancia.

**CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ**

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-032-029-2024
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación o cédulas de notificación de consumidores y proveedores**
 - Se apoyó técnicamente en transportar al personal encargado para notificar
- b) Brindar apoyo técnico en el traslado del personal para la entrega de oficios para las entidades que prestan servicios públicos, financieros, etc.**
 - Se apoyó técnicamente en trasladar al personal correspondiente para entregar los oficios correspondientes
- c) Brindar apoyo técnico en el traslado de documentos al Ministerio de Economía y a otras Instituciones**
 - Se apoyó técnicamente en el traslado de documentos cuando se requirió.
- d) Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos**
 - Se apoyó técnicamente en la revisión constante del vehículo
- e) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**
 - Se apoyó técnicamente en la limpieza del vehículo
- f) Brindar apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera**
 - Se apoyó técnicamente en brindar la información requerida
- g) Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del país.**
 - Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de las designaciones correspondientes.
- h) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
 - No se realizaron durante el mes

DAVID
ENRIQUE DE
LEON
ORELLANA

Firmado digitalmente
por DAVID ENRIQUE
DE LEON ORELLANA
Fecha: 2025.01.22
16:19:16 -06'00'

David Enrique De León Orellana

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ

Firmado
digitalmente por
HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2025.01.22
17:27:23 -06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz
Jefe Interino Departamento de Servicios al Consumidor

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR
SERVICIOSTECNICOS**

Nombre completo del contratista	Debora Yohanna Flores Monzón
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-033-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en la verificación de la tenencia del libro de quejas.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en diferentes comercios.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en Centros Comerciales y Supermercados
 - Se apoyó técnicamente en brindar información al consumidor y proveedor acerca del trámite y uso del libro de quejas.
- b) **Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.
- c) **Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en locales de centros comerciales asignados.
- d) **Brindar apoyo técnico en la verificación de etiquetado.**
- Se apoyó técnicamente en verificación de etiquetado de productos en supermercados.
- e) **Brindar apoyo técnico en la verificación de precios de productos en general.**
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de productos.
- 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 la verificación de quejas en colegios.

DEBORA
YOHANNA
FLORES MONZÓN

Firmado digitalmente
por DEBORA YOHANNA
FLORES MONZÓN
Fecha: 2025.01.22
15:10:32 -06'00'

Debora Yohanna Flores Monzón

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

HERBERTH
JOSUE ORDOÑEZ
CABRERA

Firmado digitalmente por
HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2025.01.23 13:14:24
-06'00'

M.Sc. Herberth Josue Ordoñez Cabrera
Jefe del Departamento de verificación y Vigilancia

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Diego Alejandro García Laguardía		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Tecnologías de la Información		

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-034-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente con elaboración de los respaldos de base datos de DIACO por medio de conexión remota a los servidores alojados en el Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de la base datos por medio de un cliente de base datos.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para Gestión de la Calidad.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de reportes de las bases de datos para el Departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en el soporte técnico del buzón de correos electrónicos del sistema diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente en la propuesta de desarrollo para un nuevo módulo de monitoreo para el departamento de Servicios al Consumidor en el sistema de diacoenlineav2.

b) Brindar apoyo técnico en mantenimientos preventivos y correctivos a sistemas y bases de datos; así como la administración del data center y centros de datos masivos y red de datos.

- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de libros de quejas.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL la corrección de registros de recibos 63a en las bases de datos.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la reasignación de usuarios, sedes, áreas o estatus de registros de quejas.
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento de registros de quejas en la base de datos para la generación de los documentos en el sistema Plataforma de Quejas.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL con la corrección de registros de contratos de adhesión en el sistema diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente por medio de consultas SQL el mantenimiento de usuarios de los sistemas de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento del sistema Diacoenlineav2 en las funcionalidades de Instrumentos de Medición y Pesaje, Contratos de Adhesión y Libro de Quejas.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Diego Alejandro García Laguardía		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Tecnologías de la Información		

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-034-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

- Se apoyó técnicamente en el desarrollo de módulos y vistas para Libros de Quejas, Contratos de Adhesión para el sistema Diacoenlineav2.

d) Brindar apoyo técnico para realizar capacitaciones sobre el uso de aplicaciones informáticas desarrolladas y/o modificadas al personal de la DIACO.

- Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento Legal en la operabilidad de los contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento de Verificación y Vigilancia en la operabilidad e ingreso de instrumentos de medición y pesaje al sistema.
- Se apoyó técnicamente en la instrucción del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal de las sedes departamentales respecto al ingreso de los contratos de adhesión al sistema.

DIEGO
ALEJANDRO
GARCÍA
LAGUARDÍA

Firmado digitalmente
por DIEGO ALEJANDRO
GARCÍA LAGUARDÍA
Fecha: 2025.01.15
17:18:11 -06'00'

Diego Alejandro García Laguardía
Contratista

LUDIM
GAUDENCIO
NATARENO
MORALES

Firmado digitalmente
por LUDIM
GAUDENCIO
NATARENO MORALES
Fecha: 2025.01.16
14:13:20 -06'00'

Licenciado. Ludim Gaudencio Natareno Morales
Jefe del Departamento de Tecnologías de la
Información

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS

Nombre completo del contratista	DOLORES ISABEL MORÁN AGUILAR		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros		

Mes y año del informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-035-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito o débito y demás servicios financieros, revisando que la documentación anexa presentada esté completa y cumpla los requisitos para fundamentarla conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- b) **Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro.**
- Se apoyo técnicamente en solicitar a los consumidores y usuarios vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes, para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que fueran implementados en el futuro a manera de que los consumidores y usuarios sean atendidos de una forma correcta y eficiente.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS

Nombre completo del contratista	DOLORES ISABEL MORÁN AGUILAR
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-035-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria de la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas que ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros

- Se apoyo técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidas, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito y el traslado de las mismas a primera hora del día siguiente a la jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor.

- Se apoyo técnicamente en las actividades para realizar la Feria Anual de Educación financiera, así como también en efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando sea requerido.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS

Nombre completo del contratista	DOLORES ISABEL MORÁN AGUILAR
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-035-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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

- Se apoyó técnicamente con las actividades solicitadas por la autoridad superior.

DOLORES
ISABEL MORÁN
AGUILAR

Firmado digitalmente
por DOLORES ISABEL
MORÁN AGUILAR
Fecha: 2025.01.22
08:27:57 -06'00'

Dolores Isabel Morán Aguilar
Receptora de Quejas

EDGAR
GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA

Firmado digitalmente
por EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.22
10:22:46 -06'00'

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

CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Msc. Claudia Karina Donis Sáenz
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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-037-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para al cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se diriven

- Se apoyó técnicamente en los siguientes monitoreos de precios: **A)** Boleta de mercado. **B)** Boleta de supermercado. **C)** Boleta de tienda de Barrio. **D)** Boleta de panadería. **E)** Boleta de tortillería. **F)** Boleta de granos básicos por quintal y libra. **G)** Boleta de combustible. **H)** Boleta de Gas Propano. **I)** Otros, en las diferentes zonas del municipio de Quetzaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la digitalización de los monitoreos de precios en: mercado, supermercado, tienda de barrio, panadería, tortillería, granos básicos por quintal y libra, combustible y expendios de gas propano que es enviada al departamento de análisis económico de DIACO central.

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

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones en el municipio de Quetzaltenango.
- Se apoyo técnicamente en la entrega de informe semanal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA
- Se apoyo técnicamente en la atención y asesoría al consumidor con relación a Quejas.
- Se apoyo técnicamente al proveedor con recepción de autorización de libro de quejas.

EDDIN
LEONEL
OXLAJ
HERNÁNDEZ

Firmado digitalmente por
EDDIN LEONEL
OXLAJ HERNÁNDEZ
Fecha: 2025.01.15
18:23:09 -06'00'

Eddin Leonel Oxlaj Hernández

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe de coordinación sedes departamentales

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. _____
Licenciada. Claudia Karina Donis Saénz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	EDDY JEANNETTE SOTO HERNÁNDEZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Dirección		

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-038-029-2025
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	--------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

Brindar apoyo profesional en:

a) Asesorar profesionalmente en la revisión de expedientes que se generen en los departamentos que conforman esta Dirección.

1. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la revisión de las diferentes resoluciones emitidas en los expedientes por denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios, sobre su contenido y fundamentación.
2. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de las negociaciones de arrendamiento, para uso de la Dirección, observando los procedimientos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado como los Manuales de Procedimiento.
3. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis en las negociaciones de compras de bienes y servicios, realizadas en la modalidad de compra directa en su contenido y fundamentación.
4. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal, en los procesos judiciales previo a ser presentados a los Órganos Jurisdiccionales correspondientes en su contenido y fundamentación.
5. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis, para la aprobación de lo actuado por las Juntas de Cotización sobre la adquisición de bienes y servicios, en su contenido y fundamentación.
6. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis, para la aprobación de las Juntas de Cotización y de documentos en los procesos de cotización, recomendando lo legalmente pertinente.
7. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de los expedientes que deben ser remitidos a las autoridades superiores del Ministerio de Economía, derivados de

8. los Recursos de Revocatoria interpuestos contra las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en cuanto al contenido y plazos establecidos en la Ley.
9. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de los expedientes que se generan para remitir al Archivo, por acuerdo voluntario de las partes con posterioridad a la audiencia conciliatoria, aportando sugerencias en estos casos.

b) Asesorar profesionalmente en el análisis de los casos especiales de quejas no resueltas conciliatoriamente y proponer los procedimientos legales a seguir.

1. Se apoyó profesionalmente en el análisis de las quejas que no fueron resueltas en la vía conciliatoria, sugiriendo los procedimientos a seguir conforme lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

EDDY
JEANNETTE
SOTO
HERNÁNDEZ

Firmado digitalmente
por EDDY JEANNETTE
SOTO HERNÁNDEZ
Fecha: 2025.01.17
10:30:35 -06'00'

Eddy Jeannette Soto Hernández

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Edgar Anibal Martinez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-039-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyé profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos;
- **Apoyé profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas o denuncias recibidas para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo y las que no, se seguía el proceso administrativo establecido.**
- b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;
- **Apoyé profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito, operadores que prestan servicios a los emisores de tarjeta de crédito, afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley;

- **Apoyé profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que me fueron asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.**

d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros;

- **Apoyé profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**

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

- **Apoyé en otras actividades profesionales que me requirió la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios.**

EDGAR
ANIBAL
MARTINEZ
(SOA)

Firmado digitalmente por
EDGAR ANIBAL
MARTINEZ (SOA)
Fecha: 2025.01.21
19:58:02 -06'00'

Licenciado Edgar Anibal Martinez

EDGAR GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA

Firmado digitalmente
por EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.22
05:39:03 -06'00'

Licenciado Edgar Giovany Marroquin Najera

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	EDGAR ENRIQUE SANTOS SANTOS
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / DIRECCIÓN

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-040-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se brindó asesoría profesional en el planteamiento, seguimiento y ejecución del Plan Operativo Anual a cargo de la DIACO.

b) Asesorar profesionalmente en el análisis y elaboración de los perfiles de todos los departamentos que integran esta Dirección.

- Se brindó asesoría profesional en la propuesta de modificación del Reglamento Orgánico Interno, actividad que incluyó la revisión de formularios que contienen la propuesta para incluir las dependencias que se encuentran pendientes de incorporar en dicho documento.
- La actividad anterior incluyó la elaboración de propuesta de nuevos puestos y requerimiento de personal para las unidades a integrar al POA, con base en los lineamientos formulados.

c) Asesorar profesionalmente en el análisis, elaboración o revisión de documentos o presentaciones; así como, el desarrollo de propuestas relacionadas con el quehacer institucional respecto a los procesos, estrategias, y normativa en materia de protección de servicios financieros.

Se brindó asesoría profesional en las actividades siguientes:

- Se revisaron los documentos elaborados por personal de la Dirección, entre los que se encuentran Resoluciones elaboradas por personal del Departamento Legal.
- Se elaboraron proyectos de respuesta instituciones del estado, entre las que se encuentra la Procuraduría General de la Nación – PGN-.
- Se dio seguimiento a documentos requerimiento de información a la luz de Ley de Acceso a la Información Pública.
- Elaboración y revisión de otros documentos que solicitó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-.

d) Asesorar profesionalmente a esta Dirección en temas de simplificación de trámites.

Se brindó asesoría profesional en temas de simplificación de trámites, específicamente en la implementación de un nuevo Sistema Integrado de Información que automatice los diferentes procesos de la DIACO. Se realizó presentación de primera propuesta de diseño de dicho sistema.

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) Asesorar profesionalmente en el análisis y propuesta de los Programas de Educación Financiera dirigidos a los tarjetahabientes, relacionados con el uso adecuado de la tarjeta de Crédito y demás servicios financieros; así como en el análisis, creación de programas para la inclusión de contenidos de educación financiera en la currícula educativa a nivel básico y diversificado.

Se brindó asesoría profesional en las actividades siguientes:

- Se elaboraron y revisaron los documentos finales que contienen los criterios y propuestas de contenido de Programas de Educación Financiera que deben implementar los emisores de Tarjetas de Crédito, en atención a lo prescrito en la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se efectuó revisión de los documentos que preparó la Unidad de Comunicación Institucional que contienen la información que se publicará en la Página Web y Redes Sociales que se hace referencia en el párrafo anterior.
- Se revisó la Currícula educativa a nivel básico y diversificado, y se incluyeron los puntos de educación financiera que se consideraron procedentes, para dar cumplimiento a lo prescrito en la Ley de Tarjetas de Crédito.

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

Se brindó asesoría profesional en las actividades siguientes:

- Brindar acompañamiento a la Dirección en reuniones que se realizan con motivo de las atribuciones asignadas a esta dependencia con personal de otras dependencias.
- Participación en reuniones con personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se realizaron reuniones con la Directora de la DIACO, para dar seguimiento a la Unidad de Servicios Financieros.

Firmado digitalmente
por EDGAR ENRIQUE
SANTOS SANTOS
Fecha: 2025.01.22
09:38:20 -06'00'

LIC. EDGAR ENRIQUE SANTOS SANTOS

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-041-029-2025		
Período de actividades	del:	2 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025	

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- 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.
- 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.
- 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.
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

**EDGAR
GIOVANI
MONROY
CARDENAS**

Firmado digitalmente por
EDGAR GIOVANI
MONROY CARDENAS
Fecha: 2025.01.16
10:13:53 -06'00'

Edgar Giovani Monroy Cárdenas

**FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG**

Firmado digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong
Jefe Inmediato

**CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ**

Firmado digitalmente por
CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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	enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-042-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyo profesional en la revisión de manuales de procedimientos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad:

- Se apoyó profesionalmente en la revisión del manual de procedimiento de atención y resolución de la queja.

b) Apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo del sistema de gestión de calidad en cuanto a:

- Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los indicadores de los procesos certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se apoyo profesionalmente en realizar el seguimiento a la entrega de los indicadores de los procesos certificados en la Norma ISO 9001:2015
- Se apoyo en el seguimiento profesional a los procesos en los del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto a:
 - Seguimiento a las no conformidades.
 - Seguimiento a los dueños de procesos para la respuesta y planes de acción para el cierre de acciones.
 - Seguimiento a los planes de acción para el cierre de las No-Conformidades externas

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES

- c) Apoyo profesional para el resguardo de la información del sistema de gestión de la calidad en cuanto a:
- Se apoyó profesionalmente en el resguardo de manuales de procedimientos
 - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de encuestas de satisfacción
 - Se apoyó profesionalmente en el resguardo de los indicadores de los procesos
- d) Se apoyo profesionalmente en el traslado de las quejas y seguimientos realizados a las quejas ingresadas en los libros de quejas de las oficinas centrales de DIACO, y del Departamento de Servicios al Consumidor.
- e) Apoyo profesional en realizar contactos y comunicación estratégica para realizar trabajos conjuntos en beneficio de los consumidores con los diferentes organismos internacionales.
- Se apoyó profesionalmente en las comunicaciones con los entes internacionales relacionados a la protección de los consumidores y usuarios:
 - Se apoyó profesionalmente en la comunicación con CONCADECO, Consejo Centroamericano de Agencias e Protección al Consumidor.
 - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones con la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA.
 - Se apoyo profesionalmente en las comunicaciones y planes de trabajo con el FIAGC, Foro Iberoamericano de Agencias de Protección al Consumidor.

EDY MANUEL
LÓPEZ RAMÍREZ

Firmado digitalmente por EDY
MANUEL LÓPEZ RAMÍREZ
Fecha: 2025.01.15 16:06:38
-06'00'

M.Sc. Edy Manuel López Ramírez

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	ELIDA JUDITH LÓPEZ SIPAQUE DE LÓPEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025.
------------------------	------	---------------------	-----	----------------------

Actividades Realizadas

- a) **Brindar apoyo técnico en el área de inventarios en el cuadro de inventarios SICOIN y el inventario físico elaboración de FIN 1 y FIN 2, seguimiento y gestionar el visto bueno de la máxima autoridad del Ministerio de Economía para iniciar el trámite de baja de los bienes activos en mal estado y que no es posible su reparación o utilización y seguimiento de expedientes de material ferroso, material incinerable, que le indiquen las autoridades de la Dirección de Adjudicación Ilegalización de bienes del estado de la Dirección de Contabilidad del Estado Ministerio de Finanzas Públicas gestionando su baja definitiva y su posterior traslado al botadero de actas administrativas de inventario.**
- Se apoyó técnicamente, en el informe del FIN 1 y FIN 2
 - Se apoyó técnicamente en el cuadro de inventarios.
 - Se apoyo técnicamente en informe circunstanciado de la cuenta 1232.09
 - Se apoyo técnicamente en informe final de bienes adquiridos del primero de julio al treinta y uno de diciembre del año dos mil veinticuatro.
- b) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de oficios dirigidos personal de la DIACO, Dirección de Bienes del Estado de Ministerio de Finanzas Públicas a la Contraloría General de Cuentas, de finiquito, certificaciones por rotación o retiro de personal en conjunto con recursos humanos.**
- Se apoyó técnicamente, en la redacción de oficios; clasificación de documentos enviados, recibidos, movimientos de equipo, Salida de equipo, Ingresos a Almacén y a Inventario; y otros documentos relacionados al área de inventarios.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de finiquito.
 - Se apoyo técnicamente en la elaboración de actas relacionadas al área de inventarios.
- c) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de inventarios y en el sistema SICOIN listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles, así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos y bienes fungibles movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	ELIDA JUDITH LÓPEZ SIPAQUE DE LÓPEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025.
------------------------	------	---------------------	-----	----------------------

Actividades Realizadas

- Se apoyó técnicamente, en ingresar digitalmente datos de tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros.
 - Se apoyó técnicamente, en resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para uso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-
 - Apoyó técnico en el ingreso de los Bienes Activos de la institución al libro de hojas movibles de bienes activos autorizado y habilitado por la Contraloría General de Cuentas
 - Se apoyó técnicamente, en Resguardar Libro de Inventarios de Bienes Activos, Libro bienes fungibles, Libro de Controles Internos de Tarjetas de Responsabilidad de Bienes Activos, Fungibles y Bienes de Terceros, los cuales se encuentran autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
 - Se apoyó técnicamente, en la impresión de las hojas móviles de los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- d) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.**
- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento de los movimientos de bienes activos en mal estado, a la bodega ubicada en el Edificio el patio, para su respectivo resguardo.
 - Se apoyo técnicamente en la recepción de bienes para traslados a la Unidad de Protección Financiera
- e) Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos bienes fungibles de DIACO en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN, así como en el informe anual de activos fijos de la DIACO y en la actualización de la base de datos de inventario.**
- Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	ELIDA JUDITH LÓPEZ SIPAQUE DE LÓPEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025.
------------------------	------	---------------------	-----	----------------------

Actividades Realizadas

- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes activos.
 - Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes fungibles.
 - Se apoyó técnicamente en la toma física de inventario.
 - Se apoyó técnicamente, en realizar el ingreso de bienes activos al libro de inventarios.
- f) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente, en atender notas de trámites de requerimientos relacionados al Área de Inventarios.
 - Se apoyó técnicamente en seguimiento y traslado de información actualizada, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala; del artículo 10, numeral 13 Inventario de Bienes, Muebles e Inmuebles.

**ELIDA JUDITH
LÓPEZ SIPAQUE**

Firmado digitalmente por
ELIDA JUDITH LÓPEZ
SIPAQUE
Fecha: 2025.01.16 16:43:21
-06'00'

Elida Judith López Sipaque de López

**OTTO GUILLERMO
CASTILLO FERNANDEZ**

Firmado digitalmente por OTTO
GUILLERMO CASTILLO
FERNANDEZ
Fecha: 2025.01.22 08:29:12 -06'00'

Señor Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe Departamento Administrativo

**CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ**

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Elisa Fernanda Solis León De Morales
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental Santa Rosa

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-044-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- 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.
- 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.
- 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.
- E. Apoyar en otras actividades que requiera el área.

ELISA FERNANDA SOLIS LEÓN
Firmado digitalmente por ELISA FERNANDA SOLIS LEÓN

Elisa Fernanda Solis León De Morales

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Vo.Bo. _____

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.
Jefe del departamento de coordinación de sedes departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. _____

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Elky Mariel de la Roca González		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-045-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos y base alterna de los expedientes de queja.
- Se apoyó técnicamente en la revisión, análisis y emisión de resolución final y de movimientos para traslado de expedientes de queja.

b) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios tanto telefónica como personal.

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios de expedientes de queja.

c) Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.

- Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.

d) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.

- Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de expedientes de cotización (dictámenes, aprobación de documentos, proyecto de contrato, nombramiento de juntas, resolución de lo aprobado por las juntas, contrato, solicitar delegación de firma, número de contrato y acuerdo ministerial para aprobación de contrato.

e) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados por interposición de recurso de revocatoria.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de dictámenes jurídicos para arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones de aprobación de documentos y de ofertas para arrendamiento de bienes inmuebles.

**ELKY MARIEL
DE LA ROCA
GONZÁLEZ** Firmado digitalmente
por ELKY MARIEL DE
LA ROCA GONZÁLEZ
Fecha: 2025.01.16
14:03:01 -06'00'

Elky Mariel de la Roca González

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

Vo. Bo. _____
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora**

**MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA** Firmado
digitalmente por
MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

**Licenciada. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal**

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	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-046-029-2025
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02/01/2025	al:	31/01/2025
------------------------	------	------------	-----	------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en el proceso de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos y elaboración de contratos para contrataciones del renglón presupuestario 029 “otras remuneraciones de personal temporal”

- Se Apoyó con revisión de los diferentes documentos solicitados al personal de igual manera solicitud de correcciones de los diferentes documentos solicitados
- Se Apoyó con adjuntar las diferentes correcciones solicitadas al personal
- Se Apoyó con validar la totalidad de documentos solicitados

b) Apoyar técnicamente en la atención al personal de esta Dirección, vía presencial, telefónica y por correo electrónico;

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información a los contratistas, referentes a los procesos propios de Recursos Humanos.

c) Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos;

- Se apoyó técnicamente en la divulgación de los indicadores de los procesos propios del departamento, correspondiente al mes.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones del Desempeño de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y seguimiento de el Diagnostico de Necesidades de Capacitación de la Dirección pronto a solicitarse según lo establece el Manual de Capacitación.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las Evaluaciones de la Eficacia de la Capacitación correspondiente a las Capacitaciones Programadas, según DNC.

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

- Se apoyó técnicamente en el registro de las facturas, informes y verificadores de los contratistas bajo el renglón presupuestario 029, correspondiente al mes
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de formularios de vacaciones en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de la jefatura.

- Se apoyó técnicamente en el control de asistencia del personal de esta Dirección en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control y actualización del archivo del personal bajo el renglón presupuestario 011 y 029.

ELMER EDUARDO BATRES IXCOY
Firmado digitalmente por ELMER EDUARDO BATRES IXCOY
Fecha: 2025.01.23 14:47:50 -06'00'

Elmer Eduardo Batres Ixcoy

EDDY NORMANDO ARDON PERALTA
Firmado digitalmente por EDDY NORMANDO ARDON PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe departamento RRHH

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Evelyn Reinoso Salazar de Valle
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-047-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en las actividades del departamento en atención al público de manera personal**
- Se apoyó técnicamente en las actividades del departamento en la atención al público de manera personal y dando el seguimiento correspondiente a las quejas vía telefónica.
- b) **Brindar apoyo técnico en la alimentación de la base de datos que sirve de registro de las quejas que se reciben a diario, relacionadas a servicios públicos**
- Se apoyó técnicamente en la alimentación de la base de datos que sirve de registro de las quejas que se reciben a diario, relacionadas a servicios públicos.
- c) **Brindar apoyo técnico en el traslado de quejas que competen al Departamento de Verificación y Vigilancia y a las Sedes Departamentales**
- Se apoyó técnicamente en el traslado de quejas que competen al Departamento de Verificación y a las Sedes Departamentales.
- d) **Brindar apoyo técnico a la jefatura para la realización de informes en general**
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento a las quejas recibidas de servicios públicos y alimentación en la base de datos, realizando el registro y control de los archivos internos, que incluye los expedientes de quejas y la documentación que se genera dentro del Departamento.
- e) **Brindar apoyo técnico en el reporte de cualquier problema que se presente con el sistema, en la base de datos al área de informática**
- Se apoyó técnicamente a la jefatura redactando oficios, memorándums, informes en general en informes que requiera Dirección; así como el reportar cualquier problema que se presente en el sistema, en la base de datos al Área de Tecnologías de la Información.
- f) **Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- Se apoyó técnicamente en la realización de informes.

EVELYN REINOSO SALAZAR
Firmado digitalmente por
EVELYN REINOSO SALAZAR
Fecha: 2025.01.15 16:07:27
-06'00'

Evelyn Reinoso Salazar de Valle

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO
ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2025.01.15 16:55:34
-06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz
Jefe Interino Depto. Servicios al Consumidor

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente
por CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-115-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente a los consumidores y proveedores en charlas sobre sus derechos y obligaciones de acuerdo lo que establece la ley de protección al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la atención a consumidores para autorización de libros que quejas de los distintos establecimientos del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo que contiene información sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores.
- Se apoyó técnicamente en las charlas realizada en el municipio de San Juan La Laguna del departamento de Sololá.

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

- Se apoyo técnicamente en e etiquetado de productos de la canasta básica en los diferentes municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyo técnicamente a proveedores sobre el tema de exhibición de precios de sus productos y servicios que brindan en el departamento de Sololá.
- Se apoyo técnicamente a consumidores sobre sus derechos y obligaciones de publicidad engañosa.

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-115-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

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 las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en monitores y en vaciados de datos en la sede de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos y vaciados de datos.
- 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 atención al público.**
- Se apoyo técnicamente en los monitores de precios de la canasta básica tanto de mercado Supermercado, Tiendas de barrio, Granos básica así mismo en establecimientos de gasolineras y en expendios de gas propano
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual resta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios haciendo uso de procesos eficaces.
 - 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

FRANCISCO ENRIQUE BOCEL COXAJ
Firmado digitalmente por FRANCISCO ENRIQUE BOCEL COXAJ
 Fecha: 2025.01.20 11:05:47 -06'00'

Francisco Enrique Bocel Coxaj.

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____
 Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
 Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Franz Uri Bailón Monterroso
Dependencia	106/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO LEGAL

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-048-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyo 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.

- Se apoyo técnicamente en la entrega de Oficios y 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 apoyo 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 apoyo técnicamente en la atención al personal de DIACO de manera respetuosa.

E) Brindar apoyo técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

- Se apoyo técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

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

- Se apoyo técnicamente en actividades requeridas por la autoridad superior del Departamento legal.

FRANZ URI
BAILÓN
MONTERROSO
Firmado digitalmente por FRANZ URI BAILÓN MONTERROSO
FRANZ URI BAILÓN MONTERROSO
Franz Uri Bailón Monterroso

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

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA
Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-049-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.

- Se apoyó profesionalmente con atención a consumidores y proveedores respecto al estatus de sus quejas a través de teléfono y personal.

b) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento el procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de quejas.

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en el análisis del expediente de quejas y elaboración de resolución final con sanción y sin sanción.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de notificaciones a consumidores y proveedores.

c) Brindar apoyo profesional en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de actas administrativas correspondientes.

d) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.

- Se apoyó profesionalmente en la revisión del expediente de cotización y elaboración de resoluciones (nombramiento de la persona idónea para emitir dictamen técnico, dictamen jurídico, proyecto de contrato, aprobación de documentos, aprobación de oferta, etc).
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de contrato del evento de cotización y en solicitar delegación de firma, numero de contrato y aprobación del contrato.

Guissela del Carmen García Esquivel
Firmado digitalmente por Guissela del Carmen García Esquivel
Fecha: 2025.01.22 20:21:49 -06'00'

Lcda. Guissela del Carmen García Esquivel

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

MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA

Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Lega

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-050-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte;**
- Apoyé profesionalmente en cada caso asignado para identificar la posible necesidad de intervención de otras entidades, garantizando un seguimiento adecuado al caso y una resolución conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;**
- Apoyé profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones de acuerdo la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como aquellos actos en donde es necesaria la intervención de la Superintendencia de Bancos.
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan;**
- Apoyé profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e

informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

- d) **Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento;**
- Apoyé profesionalmente a los usuarios de los casos asignados, atendiendo llamadas telefónicas, así como una orientación general a las personas sobre la Ley y su Reglamento.
- e) **Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**
- Apoyé profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).
- f) **Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**
- Apoyé profesionalmente en la elaboración de oficios de casos asignados, a efecto de requerir información a los bancos del sistema y a la Superintendencia de Bancos. Además atendí llamadas telefónicas a tarjeta habientes, a efecto de dar una orientación general sobre la Ley y su Reglamento.

GUSTAVO ADOLFO
LEONARDO DE LA
CRUZ
2025.01.15 19:17:21
-06'00'

Lic. Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz

EDGAR GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA

Firmado digitalmente
por EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.16
06:57:53 -06'00'

Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera
Jefe Interino
Unidad de Protección de Servicios Financieros

CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

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

**INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-051-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Brindar apoyo técnico en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección
. Se apoyo técnicamente en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección
- B. Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos
. Se apoyo técnicamente en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos
- C. Brindar apoyo técnico en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos
. Se apoyo técnicamente en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos
- D. Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos
. Se apoyo 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 apoyo técnicamente en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC

HESLER
ORLANDO
SOTO MORALES

Firmado digitalmente por
HESLER ORLANDO
SOTO MORALES

Hesler Orlando Soto Morales

EDDY
NORMANDO
ARDON
PERALTA

Firmado digitalmente por
EDDY NORMANDO
ARDON PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe de Recursos Humanos

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-052-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la Atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**
- Se apoyó técnicamente en la divulgación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios con charlas a los Vendedores del Mercado La Democracia
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de derivan.**
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones y tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios de los municipios de Quetzaltenango.
 - Se apoyó en la verificación de Colegios (Actas de Verificación de Colegios).
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de combustibles y gas propano.
 - Se apoyó técnicamente con monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria y productos de temporada, en el departamento.
 - Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente y personalizada a consumidor y usuario del departamento.
- **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 fijar los plazos de acuerdo con procedimientos establecidos, para poder evacuar audiencias de conciliación entre proveedores y consumidores, en la oficina de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 - Se apoyó Técnicamente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
 - Se apoyó técnicamente con entrega de citaciones y notificaciones a proveedores y consumidores para evacuar audiencias de conciliaciones.
 - Se apoyó técnicamente en la programación de Audiencias de Conciliación y Mediación.
 - Se apoyó técnicamente en Audiencias de Conciliación y Mediación.
- c) Otras actividades técnicas que la requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de POA mensual.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de Informe de metas semanal.

HILDA
MARIBEL DE
PAZ PAC

Firmado digitalmente por
HILDA MARIBEL DE PAZ
PAC
Fecha: 2025.01.15
18:19:42 -06'00'

Hilda Maribel de Paz Pac de Sacor

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

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

**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	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-053-029-2024
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	----------------------------	-----	----------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario

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

Se apoyó técnicamente en la entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

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

Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos.

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

Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando fueron requeridos.

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

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que fueron requeridos.

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

Se apoyo técnicamente en otras actividades que me requirió la autoridad superior del área para la cual presté los servicios.

HUGO
ESTUARDO
OCAÑA YOS

Firmado
digitalmente por
HUGO ESTUARDO
OCAÑA YOS

Hugo Estuardo Ocaña Yos

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente
por HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ

Fecha: 2025.01.23
12:16:57 -06'00'

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo.

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora**

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Hugo Irrael Yoc López
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Administrativo

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-054-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de pedidos de suministros, papelería y útiles que sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la DIACO, observando los inventarios adecuados para mantener un surtido permanente de bienes.**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de los oficios de los diferentes departamentos de DIACO para los suministros necesarios.
- b) **Brindar apoyo técnico en el registro de la base de datos, de la información de los bienes ingresados al almacén.**
- Se apoyó técnicamente para las tarjetas Kardex de suministros de DIACO.
- c) **Brindar apoyo técnico en la recepción y entrega de suministros, materiales, papelería y útiles que sean solicitados, mediante comprobación de la requisición aprobada por el del Área Administrativa a todos los departamentos de esta Dirección.**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para para el departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Legal.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Verificación y Vigilancia.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Relaciones Públicas.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Administrativo.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Sedes Departamentales.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Dirección.

HUGO IRRAEL
YOC LÓPEZ

Hugo Irrael Yoc López

Firmado digitalmente por
HUGO IRRAEL YOC LÓPEZ
Fecha: 2025.01.22 09:35:42
-06'00'

OTTO GUILLERMO
CASTILLO
FERNANDEZ

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe de Departamento Administrativo

Firmado digitalmente por OTTO
GUILLERMO CASTILLO
FERNANDEZ
Fecha: 2025.01.22 09:45:14 -06'00'

CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.
Directora.

Firmado digitalmente
por CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS O PROFESIONALES**

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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-055-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO 2025	al:	31 DE ENERO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a los diferentes lugares asignados y velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos, así como la limpieza interior y exterior de los mismos.

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros al Edificio del Registro Mercantil donde se encuentra la sede central de la Diaco.

B. Apoyar técnicamente en revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO.

- Se brindó apoyo técnicamente en la revisión de insumos y herramientas para el buen funcionamiento del vehículo que me fue asignado.

C. Apoyar técnicamente en las promoción y distribución de materiales educativos acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores cuando lo requiera.

- Se brindó apoyo técnicamente en el traslado de promociones varias a las sedes.

D. Apoyar técnicamente en el traslado de los notificadores de la unidad de protección de Servicios Financieros, a la ubicación que se requiera;

- Se brindó apoyo técnicamente en Logística de entrega de notificaciones, a diferentes sedes bancarias.

E. Apoyar técnicamente en designaciones al interior del país;

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

- Se brindó apoyo Técnico en entrega de Documentación, Recursos Humanos.
- Se brindó Apoyo Técnico en llevar personal a Cedes.

HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ
Firmado digitalmente por HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ
Fecha: 2025.01.20 12:11:14 -06'00'

Hugo Marcelo Escobar Vásquez

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.21 05:56:33 -06'00'

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Iana Gabriela Palomo Ambrosio
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-056-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 / enero /2025	al:	31 / enero /2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) “Apoyar Técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos”

- Se apoyó técnicamente llevando audiencias de conciliación.
- Se apoyo técnicamente en redacción de actas, y comunicación permanente, personalizadas y eficaces con el Consumidor y Usuario

b) “Apoyar Técnicamente en las visitas de campo”

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.

c) “Apoyar Técnicamente en el control de las quejas que fueron asignadas actualizando la base de datos”

d) “Apoyar Técnicamente a Consumidores, usuarios y Proveedores brindando información vía telefónica de casos cuando fueron requeridos”

e) “Apoyar Técnicamente en la redacción de informes requeridos”

f) “Apoyar Técnicamente en otras actividades requeridas donde se prestan los servicios”

IANA GABRIELA
PALOMO
AMBROSIO

Firmado digitalmente por
IANA GABRIELA PALOMO
AMBROSIO
Fecha: 2025.01.22 13:29:35
-06'00'

Iana Gabriela Palomo Ambrosio

HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente por HUGO
ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2025.01.22 17:11:06
-06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz
Jefe Interino
Departamento Servicios al Consumidor

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Ileana Lisseth Ramírez Campos
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-057-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas recibidas para determinar que contaran con la documentación requerida y establecer el curso de estas.

b) Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de oficios dirigidos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; para solicitar la información necesaria para el debido cumplimiento de las funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros.

c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámites y finales, de conformidad con la ley.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento de oficios y denuncias que fueron asignados.

d) **Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.**

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del informe de las tasas de interés de tarjetas de crédito reportadas por los emisores de tarjetas de crédito, solicitado por la Jefatura de la Unidad y la Dirección.

e) **Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**

- Se apoyó profesionalmente en presentar informes para la dirección y jefatura sobre los emisores que dieron respuesta a la literal b) de la Circular Número UPSF-01-2024.

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

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de expedientes para las quejas recibidas por la unidad.
- Se apoyó profesionalmente en dar seguimiento a la información enviada por los emisores de tarjetas de crédito con el propósito que la misma cumpliera lo requerido en la Circular Número UPSF-01-2024.



Nombre: ILEANA LISSETH RAMÍREZ CAMPOS
Empleada por: UPSF

Ileana Lisseth Ramírez Campos

EDGAR GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA

Firmado digitalmente
por EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.16
06:53:09 -06'00'

Edgar Giovany Marroquín Nájera

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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 EL Progreso

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-058-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- . Se apoyó técnicamente en capacitaciones de consumidores en la Cabecera departamental del Escuintla.
 - . Se apoyó técnicamente informando a los consumidores sobre los procedimientos para realizar sus denuncias e inconformidad de compra.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio.
 - . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
 - . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales del departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de los supermercados del departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de tienda de barrio, tortillerías y panaderías en el departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de granos básicos en la cabecera departamental de Escuintla.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías en el departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados de la cabecera Departamental Escuintla.
- 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 consumidores que visitaron la oficina sede de Escuintla.
- 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.
 - . Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla, municipio de Puerto San José y Puerto Iztapa.

IRVIN ANTONIO ALONZO ARRIAZA
Firmado digitalmente por IRVIN ANTONIO ALONZO ARRIAZA

Irvin Antonio Alonzo Arriaza.

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-059-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores y usuarios que visitaron la sede.
 - Se apoyó profesionalmente vía telefónica y correo electrónico a consumidores y usuarios sobre sus quejas y procesos.
 - Se apoyó profesionalmente en divulgar los derechos del consumidor y obligaciones del proveedor, en Sede Departamental.
 - Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo sobre derechos y obligaciones de los consumidores en idiomas español y Chortí.
 - Se apoyó profesionalmente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
 - Se apoyó profesionalmente en la realización de audiencias de conciliación en está sede, entre proveedores y consumidores afectados.
- b) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con Los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.**
- Se apoyó profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.
 - Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de centros educativos.

- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de libros de quejas, publicidad engañosa y exhibición de precios.
 - Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a proveedores respecto a quejas, trámite de libros y contratos de adhesión.
- c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó profesionalmente en actividades que requirió la autoridad superior.
 - Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas, documentación, ingreso de datos al sistema y actualización de bitácora.
 - Se apoyó profesionalmente en la recepción, verificación de documentos y correcciones de contratos de adhesión.
 - Se apoyó profesionalmente en la recepción e ingreso de expedientes de libros de quejas en el sistema.
 - Se apoyó profesionalmente en redactar actas de conciliación e incomparecencia de acuerdo al procedimiento.
 - Se apoyó profesionalmente en la realización de informes POA, informe mensual, informe financiero e informes de metas de la sede
- d) Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores y usuarios que visitaron la sede.
 - Se apoyó profesionalmente en atención a proveedores en autorización y reposición de libros de quejas y autorización y modificación de contratos de adhesión.

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

- Se apoyó profesionalmente en representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en reuniones y actividades interinstitucionales en el departamento.

JACQUELINE
DINORA JARQUÍN
FERNÁNDEZ

Firmado digitalmente
por JACQUELINE
DINORA JARQUÍN
FERNÁNDEZ

Lcda. Jacqueline Dinora Jarquín Fernández

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc
Directora

INFORME 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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-060-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la atención y asesoramiento a consumidores que presentaron quejas sobre servicios públicos y privados, siguiendo los procedimientos establecidos.
 - Se apoyó técnicamente en impartir charlas educativas sobre derechos y obligaciones del consumidor en establecimientos comerciales y centros educativos del departamento de Jalapa.
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes semanales y mensuales que detallan las actividades de asistencia al consumidor realizadas en la sede DIACO Jalapa.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en realizar verificaciones técnicas de publicidad engañosa en establecimientos comerciales, garantizando el cumplimiento de las normativas de etiquetado y precios exhibidos.
 - Se apoyó técnicamente en supervisar, mercados, supermercados y otros comercios para asegurar que los productos básicos se comercialicen conforme a las normativas establecidas en los manuales de procedimientos.
 - Se apoyó técnicamente en llevar a cabo la verificación de la tenencia y correcto uso de libros de quejas en diferentes comercios del departamento de Jalapa.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionadas.**
- Se apoyó técnicamente en el vaciado y envío de información de monitoreo de precios diariamente en mercados, tiendas de barrio, depósitos de granos básicos, gas propano, combustibles y otros monitoreos, de acuerdo con las directrices operativas y administrativas recibidas.
 - Se apoyó técnicamente en la resolución de quejas mediante mediación entre consumidores y empresas de servicios, asegurando el cumplimiento de los procedimientos administrativos.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público:**
- Se apoyó técnicamente en oficinas de la DIACO en Jalapa en los horarios de atención establecidos, garantizando que consumidores y proveedores reciban atención adecuada dentro de los tiempos designados.
 - Se apoyó técnicamente en la atención al público en relación con consultas y quejas de los usuarios, consumidores y/o proveedores.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas que presentan en sede DIACO Jalapa.
 - Se apoyó técnicamente en la resolución de quejas por la vía de mediación con Instituciones que tienen Leyes Específicas como; ENERGUATE, Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa, entidades Bancarias y Empresas de Telefonía celular, en sede DIACO Jalapa.
 - Se apoyó técnicamente en el ingreso y seguimiento a quejas de consumidores y usuarios inconformes que se apersonan a la Sede DIACO Jalapa.
 - Se apoyó técnicamente en la resolución de quejas por medio de la primera audiencia de conciliación en Sede DIACO Jalapa.
 - Se apoyó técnicamente para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran en sede DIACO Jalapa.
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes que le sean requeridos. (informe semanal 4, informe financiero 2, informe monitoreos 5, informe POA mensual entre otros).
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes de las reuniones interinstitucionales tales como, mesa de competitividad, CODESAN, CONRED, reuniones con la municipalidad de Jalapa, entre otros.
 - Se apoyó técnicamente en otras actividades del departamento, tales como; verificaciones especiales, redacción de informes laborales, informes financieros, entre otros.
 - Se apoyó técnicamente en informar a contadores y dependientes de oficinas de contabilidad, sobre la obligatoriedad de que sus contribuyentes tengan un libro De quejas autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

JASSON
JEANKARLO
UCELO MORALES

Firmado digitalmente por
JASSON JEANKARLO
UCELO MORALES

Jasson Jeankarlo Ucelo Morales

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong
Jefe de departamento de coordinación de sedes departamentales

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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:	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-061-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación de sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan;*
- *Se apoyo técnicamente en la promoción y distribución de material educativo en los establecimientos comerciales del municipio de Jalapa.*
 - *Se apoyo técnicamente en la promoción y distribución de material informativo en diferentes establecimientos educativos del municipio de Jalapa.*
 - *Se apoyo técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos y Obligaciones del consumidor y usuario a estudiantes y colaboradores de empresas del municipio de Jalapa.*
- b) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en verificación de tenencias de libros de quejas en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.*
 - *Se apoyó técnicamente en verificaciones de expendios de precios de gas propano del departamento de Jalapa*
 - *Se apoyó técnicamente en verificaciones y monitoreos solicitados tales como mercado, supermercado, tiendas de barrio, granos básicos, panaderías y tortillerías.*
 - *Se apoyó técnicamente en verificaciones especiales y monitoreos de productos de mayor consumo en mercado y supermercados del municipio de Jalapa.*
 - *Se apoyó técnicamente en vaciado y envío de monitoreos que se realizan en sede DIACO Jalapa.*
- c) *Brindar apoyo técnico con la ejecución de las instrucciones de la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados;*
- *Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que les sean requeridos tales como: informe mensual, informe semanal, informe financiero, Informe POA.*
 - *Se apoyó técnicamente en control, recepción y archivo de oficios, informes, solicitudes y demás documentos que ingresen a sede DIACO Jalapa.*
- d) *Brindar apoyo técnico a la Dirección en velar por el cumplimiento a la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;*
- *Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.*
 - *Se apoyó técnicamente en verificaciones generales y de campo que se realicen en DIACO Jalapa.*
 - *Se apoyó técnicamente en el control, ingreso y recepción de libros de quejas que se presenten en DIACO Jalapa.*
 - *Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a las quejas presentadas en DIACO Jalapa.*
- e) *Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;*
- *Se apoyó técnicamente para brindar información vía telefónica a proveedores, consumidores y usuarios sobre las gestiones que se realizan en DIACO Jalapa.*
 - *Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios que se remiten a sede central entre otros.*
 - *Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios que se remiten a instituciones como PDH, JALAPAGUA y EEMJ.*

JENIFER CELESTE GÓMEZ RAMIREZ
 Firmado digitalmente por JENIFER CELESTE GÓMEZ RAMIREZ
 Fecha: 2025.01.16 09:46:37 -06'00'

Jenifer Celeste Gómez Ramirez

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
 Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
 Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Jennifer Alejandra de León Guzmán de López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Petén

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-062-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con el servicio de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos se derivan.

- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en proteger los Derechos de los consumidores y usuarios.

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

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma y la Torre, en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Flores y San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
- Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Itzá y Puma realizados en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.

c) Brindar apoyo técnico en la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de los manuales vigentes relacionados.

- Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de San Benito y Flores.

d) Brindar apoyo técnico en la Dirección en velar por cumplimiento de las actividades, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.

- Se apoyó técnicamente en la atención de consumidores, usuarios y proveedores y la información que requiera.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Jennifer Alejandra de León Guzmán de López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Petén

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-062-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

- Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Petén en el recibimiento de queja por parte de los consumidores.

e) Brindar apoyo técnico en otras actividades técnicas que le requiere la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

JENNIFER
ALEJANDRA DE
LEÓN GUZMÁN

Firmado digitalmente
por JENNIFER
ALEJANDRA DE LEÓN
GUZMÁN

Jennifer Alejandra de León Guzmán de López

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Lic. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JHOSELIN GABRIELA ESCOBAR CASTRO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Jutiapa

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-063-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	02 de Enero de 2025	al:	31 de Enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreos de precios de canasta básica en el mercado del departamento de Jutiapa los lunes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en los supermercados del departamento de Jutiapa los días martes.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de canasta básica en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el departamento y municipios de Jutiapa los días miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificación y monitoreo de precios de granos básicos en depósitos del departamento de Jutiapa.
- Se apoyó en el vaciado de datos de los distintos monitoreos realizados.

b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones de precios en expendios de gas propano y combustible.

- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de combustibles en gasolineras y expendios de gas propano del departamento de Jutiapa.

c) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos, seguimiento de quejas y apoyo en brindar información a consumidores y proveedores.

- Se apoyó técnicamente en verificación y seguimiento de quejas presentadas en la sede.
- Se apoyó técnicamente en orientar a los proveedores sobre el uso del libro de quejas en el departamento de Jutiapa.
- Se apoyo técnicamente en entrega de notificaciones a proveedores.
- Se apoyo técnicamente en verificaciones en Colegios.

JHOSELIN
GABRIELA
ESCOBAR CASTRO

Firmado digitalmente
por JHOSELIN GABRIELA
ESCOBAR CASTRO
Fecha: 2025.01.22
16:45:37 -06'00'

Jhosselin Gabriela Escobar Castro

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe del Departamento de Sedes Departamentales

CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

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

INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-065-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriva.**
- Se apoyó técnicamente en atender denuncias presentadas por consumidores.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de la tenencia del libro de quejas en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en capacitaciones brindadas a usuarios sobre sus derechos que como consumidores poseen
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precio de combustibles, en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Villa Nueva
 - Se apoyó técnicamente técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de canasta básica, combustibles y gas propano en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en mercados municipales de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en supermercados en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías del municipio de Villa Nueva
 - Se apoyó técnicamente técnico en el monitoreo de precios en panaderías del municipio de Villa Nueva
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas del municipio de Villa Nueva
- c) Apoyar Técnicamente con la ejecución las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción del informe Plan Operativo Anual.
 - Se apoyo técnicamente en la redacción del informe 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-065-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la autorización de libros de quejas.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión.

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

- Se apoyó técnicamente con monitoreo especiales en el municipio de Villa Nueva.
- Se apoyo técnicamente con las citaciones requeridas.

JOSÉ
ANTONIO
AGUILAR
MONTEROS

Firmado digitalmente
por JOSÉ ANTONIO
AGUILAR MONTEROS
Fecha: 2025.01.22
12:56:13 -06'00'

José Antonio Aguilar Monteros

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe del Departamento de Coordinación
de sedes departamentales

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	José Danilo Sánchez López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental EL Progreso

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-066-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de Enero de 2025	al:	31 de Enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- . Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
 - . Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de deriven.**
- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
 - . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
 - . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales del departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de los supermercados del departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de tienda de barrio, tortillerías y panaderías en el departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de granos básicos en el departamento.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- . Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe del POA de la sede del Progreso.
 - . Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración de l informe semanal de la sede del Progreso.
 - . Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías en el departamento.
 - . Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados de el departamento.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- . Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
 - . Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
 - . Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de el progreso
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

JOSÉ DANILO SÁNCHEZ LÓPEZ
 Firmado digitalmente por JOSÉ DANILO SÁNCHEZ LÓPEZ
 José Danilo Sánchez López

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

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
 Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-067-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados
. Se apoyo técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados.
- b. Apoyar técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.
. Se apoyo técnicamente en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos.
- c. Apoyar técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos
. Se apoyo técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos
- d. Apoyar técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO
. Se apoyo técnicamente en la revisión de insumos y herramientas de los vehículos de la DIACO

JOSÉ LUIS
GONZALO
MACZ (SOA)

Firmado digitalmente por
JOSÉ LUIS GONZALO
MACZ (SOA)

José Luis Gonzalo Macz

EDGAR GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA

Firmado digitalmente
por EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.22
14:55:20 -06'00'

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

CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	José Pablo Muy Portillo		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-068-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la publicación de las tasas de interés de los distintos emisores de tarjetas de crédito, así como la accesibilidad dentro de sus páginas web respectivas, en cumplimiento a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud y control de las distintas casas de cobranzas o personas jurídicas contratadas por los distintos emisores de tarjetas de crédito para gestiones de cobro de cartera.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de plazos de cumplimiento del Artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito así como su respectivo informe en el caso que no se haya registrado respuesta de la solicitud de información según los plazos de ley.

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

- Se apoyó técnicamente en el llenado respectivo de las fechas de envío y de recepción de solicitud de información recibidos por los distintos emisores de tarjetas de crédito para gestionar la revisión oportuna del cumplimiento del plazo de ley especificado en el artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en informar a la jefatura en caso se haga caso omiso de la solicitud de información solicitada a través de los mecanismos establecidos en la ley.

c) Apoyar técnicamente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito y otros servicios financieros relacionados, así como en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidos, para determinar si cuentan con la documentación, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.


- Se apoyó técnicamente en la actualización de la bitácora de la queja consignando oportunamente las actuaciones realizadas dentro del proceso de la queja.
- Se apoyó técnicamente en la actualización del control de quejas manejado por el personal de la Unidad para el filtrado de datos así como el registro del estado de la misma.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de la finalización de las quejas, así como el análisis y cálculo de los montos recuperados oportunamente.

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

- Se apoyó técnicamente en la generación del informe de quejas presentado en el Plan Operativo Anual (POA) mensual correspondiente al mes de enero de 2025, así como la segmentación oportuna de las quejas asignadas y las cuales no asignadas, y el filtrado por la tipología de la misma.
- Se apoyó técnicamente en el reporte de quejas finalizadas, así como los montos recuperados por los distintos resolutores de la UPSF, así como las vías de ingreso de las mismas.

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

- Se apoyó técnicamente en la atención presencial y telefónica a tarjetahabientes con relación dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en la recepción e ingreso de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en el análisis y conformación del expediente de la queja documentada sobre casos tipificados dentro de la Ley de Tarjetas de Crédito Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación vía correo electrónico o llamada telefónica con los tarjetahabientes que registraron su queja en DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la descarga de las quejas que ingresaron a la base de datos por registro vía Call Center o Página Web.



Firmado
digitalmente por
JOSÉ PABLO MUY
PORTILLO

José Pablo Muy Portillo

**EDGAR
GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA**

Firmado digitalmente
por EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.21
05:51:26 -06'00'

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

**CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ**

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. Bo. _____

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz
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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-069-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Periodo de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente personalizada y eficaz con el consumidor y usuario**
- Se apoyó técnicamente en recibir el expediente asignado e iniciar el procedimiento para realizar la primera audiencia en el Departamento de Servicios al Consumidor, redacción de las actas necesarias, trasladar al Departamento Legal cuando corresponde, asimismo, la finalización y archivo de los expedientes para su debido resguardo.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto**
- Se apoyó en establecer comunicación con el consumidor en el plazo establecido, por medio de llamada telefónica y por medio de correo electrónico, para informarle en relación con el seguimiento de su queja y notificando la fecha y hora señalada para audiencia
 - Se apoyó en emitir las citaciones y notificaciones correspondientes para se entregadas a los proveedores señalados.
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos**
- Se apoyó técnicamente en el registro de la bitácora del proceso de cada expediente asignado.
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido**
- Se apoyó técnicamente en la atención específica para cada consumidor, según las necesidades del caso.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos**
- Se apoyó técnicamente en realizar los informes requeridos durante el mes por la jefatura
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
- No se realizaron actividades extraordinarias.

JOSELIN ITXEL
CALDERÓN
MADRID

Firmado digitalmente por
JOSELIN ITXEL
CALDERÓN MADRID
Fecha: 2025.01.15
17:34:26 -06'00'

Joselin Itxel Calderón Madrid

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DÍAZ

Firmado
digitalmente por
HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2025.01.15
17:39:18 -06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz
Jefe Interino Departamento de Servicios al Consumidor

**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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-070-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-----	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de los expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

B) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.
- C) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.
- D) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.**
- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.
- E) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).**

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).
- F) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó profesionalmente en el análisis de expedientes, elaboraron oficios e informes a solicitud de la Jefatura de la Unidad.
 - Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.



Licenciada Joseline Andreí Pérez Colindres

**EDGAR GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA**

Vo. Bo. _____

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera
Jefe Interino**

Unidad de Protección de Servicios al Consumidor

Firmado digitalmente por
EDGAR GIOVANY MARROQUIN
NAJERA
Fecha: 2025.01.16 06:47:29
-06'00'

**CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ**

Vo. Bo. _____

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

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

**INFORME 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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-071--029-2025
-----------------------	------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;**
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto;**
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos;**
- Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos;
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido;**
- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de los casos, cuando fue requerido
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos;**
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que me fueron requeridos
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en otras actividades técnicas que me requiriera la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios

JOSUÉ ALEXANDER
CAMEY (SOA)

Firmado digitalmente
por JOSUÉ ALEXANDER
CAMEY (SOA)

Josué Alexander Camey

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ

Firmado digitalmente
por HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2025.01.30
11:03:54 -06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz
jefe interino Departamento de Servicios al Consumidor

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		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

Mes y año del informe	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-072-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	02 ENERO DE 2025	al:	31 ENERO DE 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

DETALLE DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS POR MES

Se informa que el mes que se prestó servicios del contrato corresponden a: ENERO

- A) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.
- Se brindó poyo técnico y adecuado en la recepción de las quejas realizadas por los usuarios de tarjetas de crédito, así como información sobre los servicios financieros, verificando en el escritorio de recepción que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada estuviera completa y que cumpliera con los requisitos para fundamentarla. Así mismo cuando la documentación no estaba completa, se solicitó al tarjetahabiente la reuniera y presentara previo a admitir la queja correspondiente, así mismo se recibieron los documentos de soporte que entregaron o enviaron por correo electrónico y se anexo al expediente correspondiente.
- B) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Cal Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.
- Se brindo apoyo técnico en solicitar a los usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideraron pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center actualmente implementados, así como se mantuvo comunicación permanente, personalizada y eficaz con el usuario para informarle el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

- C) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda
- Se apoyo técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.
- D) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad o por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- Se apoyo técnicamente en realizar actividades de mediación telefónica para proporcionar información, así como llenar la bitácora tanto de visitas como de llamadas para ser utilizados en los informes que le sean requeridos a la Jefatura de la Unidad o por la Dirección.
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se brindo total apoyo en todas las actividades técnicas que se me requirieron por parte de la autoridad superior del área para la cual presto mis servicios como por ejemplo la capacitación del nuevo personal y la coordinación del inventario de insumos ingresados a la unidad.

**JULIA CARLOTA
GUTIÉRREZ
JUÁREZ**

Firmado digitalmente
por JULIA CARLOTA
GUTIÉRREZ JUÁREZ
Fecha: 2025.01.23
15:42:57 -06'00'

Julia Carlota Gutiérrez Juárez
Receptor de Quejas

**EDGAR
GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA**

Firmado digitalmente
por EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.23
15:47:19 -06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquín Najera
Jefe interino de la Unidad de Protección de
Servicios Financieros

**CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ**

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	JULIANA AJCIP XOCOXC
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-073-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) “Brindar apoyo profesional en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercio y centros educativos, para definir el trámite del expediente”.

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de cada expediente en forma deductiva.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación si cumplen con los requisitos esenciales.
- Se apoyó profesionalmente estableciendo si cada uno de los datos tales como: nombre del proveedor, establecimiento, ubicación geográfica, niveles educativos, coincidía con todos los documentos adjuntos.

b) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.

- Se apoyó profesionalmente realizando análisis de forma y de fondo sobre la aprobación o no aprobación de los expedientes.
- Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de entidades mercantiles sobre consultas de contrato de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración y entrega constancias de expedientes en análisis a solicitud del proveedor.

c) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos”.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de resoluciones de aprobación o no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cuadro de movimiento de expedientes y se ingresó a la plataforma de contratos de adhesión.

d) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados”.

- Se apoyó profesionalmente en la alimentación de la plataforma de contratos de adhesión de cada expediente de solicitud de contratos de adhesión de centros educativos y de comercios que se resolvieron.
- Se apoyó profesionalmente en la firma electrónica de cada resolución final elaborada y enviada a proceso de firma de las autoridades correspondientes.

e) “Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión, según contrato tipo –DIACO- de los expedientes de centros educativos”.

- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Menores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en el desarrollo proyecto de Contrato de Adhesión para Mayores de Edad, acorde a la documentación proporcionada.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de proyectos de Contratos de Adhesión.

Nombre completo del contratista	JULIANA AJCIP XOCOXCIC
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Departamento Legal

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-073-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

f) “Brindar apoyo profesional en la atención al público en forma telefónica y presencial”

- Se apoyó profesionalmente en atención a proveedores de contratos de comercios y centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en brindar asesoría a proveedores de comercios para la elaboración de contratos de adhesión.

g) “Brindar apoyo profesional otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior”.

- Se apoyó profesionalmente en presentar informe de Plan Operativo Anual.

**JULIANA
AJCIP
XOCOXCIC** Firmado digitalmente por JULIANA AJCIP XOCOXCIC
Fecha: 2025.01.22 08:59:09 -06'00'

Lcda. Juliana Ajcip Xocoxic

**MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA** Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA

Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

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

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JULIO ANDRE DIAZ GUZMAN
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-074-029-2025
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	----------------------------	-----	----------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presenten en las oficinas de DIACO para interponer quejas por controversias con proveedores, ingresar las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por página la Web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario:**
 - Se apoyó a los consumidores y usuarios que presentaban quejas en DIACO por medio de la recepción de documentos e información que solicitaban para asesoramiento. Se realizó la actualización de datos en la base cuando las quejas se ingresaban en página web y call center manteniendo una comunicación permanente y eficaz.
- b) **Brindar apoyo técnico, solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle tramite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar el expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos:**
 - Se brindo apoyo técnico solicitando a los consumidores y usuarios por medio de vía telefónica y correo electrónico los documentos de soporte relacionados a las quejas, dándole el trámite correspondiente y trasladándolos a los conciliadores.
- c) **Apoyar técnicamente en el traslado de quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos:**
 - Se apoyó técnicamente trasladando las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
- d) **Apoyar técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica:**
 - Se apoyó técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica.
- e) **Apoyar técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor:**
 - Se apoyó técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor.
- f) **Otras actividades técnicas que el requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios:**
 - Se apoyo en otras actividades técnicas que requirió la autoridad superior del área e la cual presto servicios

JULIO ANDRÉ DÍAZ GUZMÁN
 Firmado digitalmente por JULIO ANDRÉ DÍAZ GUZMÁN
 Fecha: 2025.01.22 08:34:14 -06'00'

JULIO ANDRE DIAZ GUZMAN

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
 Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
 Fecha: 2025.01.22 11:36:26 -06'00'

**Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz
 Jefe interino Departamento de Servicios al Consumidor**

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
 Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

**Vo.Bo. _____
 Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
 Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Karen Julissa Castañeda de León		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-075-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO DEL 2025	al:	31 DE ENERO DEL 2025
------------------------	------	----------------------	-----	----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

d) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

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

KAREN JULISSA
CASTAÑEDA DE
LEÓN

Firmado digitalmente por KAREN
JULISSA CASTAÑEDA DE LEÓN
Fecha: 2025.01.16 15:44:07 -06'00'

Karen Julissa Castañeda de León

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado
digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licenciada. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Kensy Arlin Martínez Morataya
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-076-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de Enero 2025	al:	15 de Enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos;
- **Asesoré en reuniones, colaboración de directrices, seguimiento delinear y apoyo en asesoramiento.**
- b) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidas, 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
- **Asesoré en la conformación de los expedientes relacionados a las quejas o denuncias.**
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración de cédulas de notificación;
- d) 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;
- **Asesoré en la realización de oficio de requerimiento de información a los emisores de tarjetas de crédito relacionados con las quejas.**
- e) Apoyar profesionalmente 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;
- **Asesoré en la elaboración e implementación de los controles necesarios.**

f) Apoyar profesionalmente 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;

- **Asesoré en la alimentación del sistema, y diferentes documentos de control que llevan la información de los expedientes de denuncias o quejas presentadas relacionadas con tarjetas de crédito.**

g) Apoyar profesionalmente en informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;

- **Verifiqué la inexistencia de actos de la competencia de la Superintendencia de Banco.**

h) Apoyar profesionalmente en la elaboración de las resoluciones de trámite y finales del procedimiento administrativo sancionador;

- **Asesoré en la resolución de la elaboración de las resoluciones de trámite y finales del procedimiento administrativo sancionador**

i) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación;

- **Asesoré en la elaboración de resoluciones de oficios.**

j) Apoyar profesionalmente en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

- **Asesoré en las diferentes reuniones que se han tenido con respecto a las actividades relacionadas a temas de educación financiera.**

k) Apoyar profesionalmente en notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley;

l) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que me han solicitado por la Jefatura de la Unidad o la Dirección;

m) Brindar apoyo profesional en las reuniones que me han convocado, en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros;

n) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual/o a requerimiento de la jefatura;

- **Asesoré en la elaboración de documentos y presentaciones solicitados por la jefatura de la Unidad.**

o) Apoyar profesionalmente en designaciones al interior del país;

p) Apoyar profesionalmente en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e

implementación de mejora continua;

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

- **Apoyé y asesoré en actividades profesionales donde requirieron mis servicios profesionales, desarrollando presentaciones.**

KENSY ARLIN
MARTINEZ
MORATAYA

Firmado digitalmente
por KENSY ARLIN
MARTINEZ
MORATAYA
Fecha: 2025.01.16
16:03:08 -06'00'

Licenciada Kensy Arlin Martínez

EDGAR
GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA

Firmado digitalmente
por EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.17
05:32:44 -06'00'

Licenciado Edgar Giovany Marroquin Najera

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

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

Nombre completo del contratista	Kensy Arlin Martínez Morataya
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros
Contrato por Servicios	<input type="checkbox"/> Técnicos <input checked="" type="checkbox"/> Profesionales

Fecha Finalización Contrato	15/01/2025	Número de Contrato	DIACO-106-076-029-2025
------------------------------------	-------------------	---------------------------	-------------------------------

Período de actividades	De	02 DE ENERO 2025	al:	15 DE ENERO 2025
-------------------------------	-----------	-------------------------	------------	-------------------------

Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes

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

ENERO:

- a) **Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidos, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el procedimiento administrativo, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y la Ley de Tarjetas de Crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos.**
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de quejas recibidas para determinar que contaran con la documentación requerida y establecer el curso de estas.
- b) **Apoyar profesionalmente en solicitar en casos concretos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de oficios dirigidos a los emisores de tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; para solicitar la información necesaria para el debido cumplimiento de las funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros.
- c) **Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámites y finales, de conformidad con la ley.**

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

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento de oficios y denuncias que fueron asignados.
- d) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.**
 - Se apoyó profesionalmente en la elaboración del informe de las tasas de interés de tarjetas de crédito reportadas por los emisores de tarjetas de crédito, solicitado por la Jefatura de la Unidad y la Dirección.
- e) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**
 - Se apoyó profesionalmente en presentar informes para la dirección y jefatura sobre los emisores que dieron respuesta a la literal b) de la Circular Número UPSF-01-2024.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
 - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de expedientes para las quejas recibidas por la unidad.

Se apoyó profesionalmente en dar seguimiento a la información enviada por los emisores de tarjetas de crédito con el propósito que la misma cumpliera lo requerido en la Circular Número UPSF-01-2024.

**KENSY
ARLIN
MARTINEZ
MORATAYA**

Firmado digitalmente
por KENSY ARLIN
MARTINEZ MORATAYA
Fecha: 2025.01.16
16:03:49 -06'00'

Licenciada Kensy Arlin Martínez

**EDGAR GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA**

Firmado digitalmente por
EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.17 05:42:46
-06'00'

Vo.Bo. _____
Licenciado Edgar Giovani Marroquín Nájera

**CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ**

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	KEYNER DAVID JUÁREZ MARTÍNEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-077-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyo técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.

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

- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en los municipios de San Marcos, y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados de los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyó en verificaciones en expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.

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

- Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en la redacción y envío del informe mensual de las actividades realizadas por el uso de la Motocicleta que se encuentra al servicio de la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero mensual en sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.

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

- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos en atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de la tarjeta de crédito.

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

- Se apoyo verificando colegios en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos cabecera y Malacatán del departamento de San Marcos,
- Se apoyo verificando precios en Librerías en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos cabecera, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.

KEYNER
DAVID
JUÁREZ
MARTÍNEZ

Firmado digitalmente por
KEYNER DAVID
JUÁREZ MARTÍNEZ
Fecha: 2025.01.16
12:13:11 -06'00'

Keyner David Juárez Martínez

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe de Coordinación Sedes Departamentale

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

Mes y año del Informe	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-078-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

b) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

c) Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

d) Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

LADY VANESSA
YANTUCHE
GONZÁLEZ

Firmado digitalmente
por LADY VANESSA
YANTUCHE GONZÁLEZ
Fecha: 2025.01.16
13:15:38 -06'00'

Lady Vanessa Yantuche Gonzalez de Recancoj

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA
ARITA

Firmado
digitalmente por
MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Apoyar técnicamente en informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Apoyar técnicamente para la distribución de folletos a los consumidores en otros municipios de Sololá.
- Apoyar técnicamente en la recepción de expedientes a centros educativos para autorización de contratos de adhesión.
- Apoyar técnicamente en notificar a las personas en los municipios de Sololá
- Apoyar técnicamente en la recepción de quejas interpuestas en las oficinas de la sede de Sololá.

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

- Apoyar técnicamente en darle seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios haciendo uso de procesos eficaces.
- Apoyar técnicamente en verificación de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en los municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en verificaciones de precios, en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas en libro de quejas en los distintos municipios del departamento de Sololá.

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Apoyar técnicamente en monitores y en vaciados de datos en la sede de Sololá.
- Apoyar técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos y vaciados de datos.
- Apoyar técnicamente en las actividades que se realizan en la sede de Sololá.
- Apoyar técnicamente en los monitores requeridos por parte de la sede central de -DIACO-

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

- Apoyar técnicamente en informar a las personas que visitaron las oficinas de Sede -DIACO- Sololá, sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.
- Apoyar técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, en el departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en dar la información a los usuarios por medio de llamadas en la sede de Sololá.
- Apoyar técnicamente he informar a los usuarios sobre los horarios y por los pedio que puedan interponer sus quejas

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero del 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Apoyar técnicamente en verificaciones de precios en mercados de los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en verificaciones a expendios de combustibles y gas propano en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en monitoreo de ferreterías, establecidos en los municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en visitar a los distintos negocios del departamento y municipios de Sololá.

LAURA CRISTINA
SAHÓN SULUGUÍ

Firmado digitalmente
por LAURA CRISTINA
SAHÓN SULUGUÍ
Fecha: 2025.01.22
11:50:29 -06'00'

Laura Cristina Sahón Suluguí

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental Baja Verapaz

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-080-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en brindar charlas educativas sobre los derechos y obligaciones a consumidores que se acercaron a las instalaciones.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo e informativo a consumidores que se acercaron a las instalaciones de la Diaco, así como a la población en general en las principales calles y avenidas del departamento.

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

- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio y depósito de granos básicos con el objetivo de evitar la especulación de precios en el municipio de Salamá departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar etiquetado y exhibición de alimentos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar publicidad engañosa en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en librerías.
- Se Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.

C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA, de la sede de Baja Verapaz.

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

- Se apoyó técnicamente en el horario de atención al público brindando información a consumidores sobre los medios a utilizar para interponer sus quejas y el seguimiento de las mismas para la agilización y así poder brindar un servicio de calidad
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación de libros de quejas.

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

- Se apoyó en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales de la cabecera departamental.
- Se apoyó en realizar inspecciones en establecimientos educativos privados del departamento, para establecer el cumplimiento con lo normativo en la Ley de Protección al Consumidor y usuario.

LEONELA
GUADALUPE
BALCARCEL PEÑA

Firmado digitalmente por
LEONELA GUADALUPE
BALCARCEL PEÑA
Fecha: 2025.01.20
15:15:37 -06'00'

Leonela Guadalupe Balcarcel Peña

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR
SERVICIOTÉCNICOS**

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-081-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN
Firmado digitalmente por LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN
Fecha: 2025.01.16 15:41:18 -06'00'

Lily Yazmín Morales Marroquín de Osorio

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-082-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2024	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente con la entrega de información y capacitaciones a consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas y se da información necesaria para iniciar con el debido proceso.

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

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en supermercados de Antigua Guatemala y Jocotenango Sacatepéquez los martes.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados Antigua Guatemala los miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en el mercado Municipal de Antigua Guatemala los viernes del mes.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar precios, etiquetado, publicidad engañosa de combustibles los jueves en los municipios de Jocotenango, Antigua y Pastores que tiene a la venta combustible con el objetivo de evitar la especulación en el precio.

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

- Se apoya en la realización de los informes solicitados a la jefatura de sedes de informes semanales y POA

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

- Se apoyó con atención al usuario, consumidor y proveedor en las gestiones requeridas. Recepción de quejas, autorización libro de quejas y recepción de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en llevar a cabo audiencias conciliatorias de quejas presentadas en la Sede y las que trasladan de Oficinas Centrales
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificación de la sede de Sacatepéquez y las que se trasladan de oficinas centrales.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-082-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en monitoreos especiales a solicitud de dirección.
- Se apoyó técnicamente con el fortalecer económico de competitividad, a través de monitoreo de precios y verificaciones realizadas.

LOURDES WALESKA
RODRIGUEZ
SOLORZANO

Firmado digitalmente por
LOURDES WALESKA
RODRIGUEZ SOLORZANO
Fecha: 2025.01.15 15:32:22
-06'00'

Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz , MSc.

Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Luisa Mariana Noriega Quel
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Adquisiciones y Contrataciones

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-083-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyo técnico en el seguimiento de los procesos de compra y adquisiciones garantizando su eficiencia desde que se recibe la solicitud de compra hasta que el bien o servicio solicitado sea entregado.

- Se apoyó técnicamente en realizar TDR para el proceso en la contratación de servicios.
- Se apoyó técnicamente en realizar recopilación de documentos para publicación de compras, bienes y servicios.

b) Apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, SIGES Y SICOIN y además y plataformas que de acuerdo al rol de sus actividades puedan implementarse.

- Se apoyó técnicamente en la realización de publicación de facturas en el portal de GUATECOMPRAS.
- Se apoyó técnicamente en la realización de pre órdenes de compra en el Sistema de SIGES.

c) Apoyo técnico en la gestión de pago de compras, bienes y servicios conforme lo consignado en la solicitud de compra, razonamiento de factura y firmas de autorización.

- Se apoyó técnicamente en la solicitud de firma en documentos por parte de las jefaturas.

d) Apoyo técnico en verificar que los expedientes de compra, bienes y servicios que se trasladen al Departamento Financiero, cuenten con toda la documentación requerida.

- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada documento de los expedientes trasladados al Departamento Financiero de compra, bienes y servicios.

•

LUISA MARIANA NORIEGA QUEL
Firmado digitalmente por LUISA MARIANA NORIEGA QUEL

Luisa Mariana Noriega Quel

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

BETSY JOHANNA CASTRO PALMA
Firmado digitalmente por BETSY JOHANNA CASTRO PALMA

Betsy Johanna Castro Palma
Jefe de Departamento de Adquisiciones

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	María Alejandra Ruano Sierra		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Alta Verapaz		

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-084-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- ✓ Se apoyó técnicamente en la recepción de denuncias de los consumidores de las distintas inconformidades de bienes y servicios de los comercios, que se encuentran en el Departamento de Alta Verapaz.
 - ✓ Se apoyó técnicamente en el seguimiento de las distintas denuncias, en el sistema de quejas.
 - ✓ Se apoyó técnicamente en Capacitaciones educativas a Establecimientos Educativos del Departamento de Alta Verapaz, así como a proveedores, consumidores y usuarios en cuanto a sus Derechos y Obligaciones, Publicidad Engañosa e Importancia del Libro de Quejas, uso adecuado y solución de quejas a través del mismo, tanto como consumidor y como 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 deriven.**
- ✓ Se apoyó en las verificaciones a estaciones de servicio para verificación de precios en las diferentes gasolineras del departamento de Alta Verapaz.
 - ✓ Se apoyó en las verificaciones de Publicidad Engañosa en los diferentes comercios, empresas y negocios 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 operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- ✓ Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Supermercados
 - ✓ Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Mercados
 - ✓ Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Tiendas de barrio
 - ✓ Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Tortillas
 - ✓ Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Pan
 - ✓ Se apoyo técnicamente en la verificación de precios de ferreterías, materiales de construcción, huevos, materia prima de pan popular y fertilizantes.
 - ✓ Se apoyó técnicamente en la realización de etiquetado y exhibición de precios de los productos envasados en los diferentes supermercados que se encuentran en los municipios de Alta Verapaz.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- ✓ Se apoyó técnicamente en la Atención al Consumidor dentro de la Sede departamental de Alta Verapaz.
 - ✓ Se apoyó técnicamente a los proveedores de los diferentes comercios del Departamento de Alta Verapaz, en la autorización del libro de quejas dentro de la Sede departamental de Alta Verapaz, dándoles a conocer la importancia que tiene el libro de quejas y cómo solucionar las quejas por medio de este.
 - ✓ Se apoyó técnicamente en la recepción de contratos de adhesión de los prestadores de servicios educativos que se encuentran en los diferentes municipios de Alta Verapaz
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- ✓ Se apoyó técnicamente en la Verificación de Establecimientos Educativos Privados en el departamento de Alta Verapaz.
 - ✓ Se apoyo técnicamente en la verificación de precios librerías por temporada de inicio del Ciclo Escolar 2025.

MARÍA ALEJANDRA
RUANO SIERRA

Firmado digitalmente por MARÍA
ALEJANDRA RUANO SIERRA
Fecha: 2025.01.22 16:19:14
-06'00'

María Alejandra Ruano Sierra

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Firmado digitalmente
por CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		MARÍA SOFÍA PANIAGUA ARAGÓN			
Dependencia		106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y ASESORIA AL CONSUMIDOR			
Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-085-029-2025		
Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025	

ACTIVIDADES REALIZADAS

- **Brindar apoyo técnico en propuestas de diseños gráficos institucionales en la elaboración de invitaciones, mantas, banners, diseños web y derechos del consumidor y usuario.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diseños gráficos para campaña en redes sociales sobre el monitoreo de CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA -CBA- en Sedes Departamentales y Municipales de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con el diseño gráfico, contenido y elaboración tablas de precios de monitoreos de productos de mayor consumo de la CBAU y CBAU.
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de productos de las CBA urbana y rural con precios bajos, altos y estables.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de tablas para la publicación de tasas de interés por producto y segmento de tarjetas de crédito de moneda nacional y moneda extranjera, como parte del cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó en la elaboración de diseños para la divulgación de los Derechos y Obligaciones de los tarjetahabientes en páginas de redes sociales de DIACO.

- **Brindar apoyo técnico en la elaboración de diseños gráficos para las redes sociales y pagina web de la DIACO.**

- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de tarjetas de crédito para la página web de DIACO.

- **Brindar apoyo técnico en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y CÁMARAS Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y La Ley de Tarjetas de Crédito.**

- Se apoyó técnicamente en la promoción de las capacitaciones en:
 - Administración de Centros Comerciales del municipio de Mixco.
 - Direcciones Municipales de la mujer de los municipios de Mixco.

- Direcciones municipales de la mujer de los municipios de Mixco, San José Pinula y Amatitlán.
- **Brindar apoyo técnico en el material de divulgación sobre el que hacer de la DIACO.**
- Se apoyó técnicamente en el desarrollo de diversos diseños de materiales educativos y promocionales.
- **Brindar apoyo técnico en la elaboración de afiches para la institución.**
- **Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en la autorización de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de materiales educativos y promocionales en las diferentes dependencias del Ministerio de Economía.

**MARÍA SOFÍA
PANIAGUA
ARAGÓN**

Firmado digitalmente
por MARÍA SOFÍA
PANIAGUA ARAGÓN
Fecha: 2025.01.21
14:43:39 -06'00'

María Sofía Paniagua Aragón

**MAURO
ANTONIO
CABRERA WUG**

Firmado
digitalmente por
MAURO ANTONIO
CABRERA WUG

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug
Jefe Inmediato

**CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ**

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Marleny Araceli González y González de Batz
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Administrativo

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-086-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Brindar apoyo técnico en el servicio y atención del público, así como consultar la base de datos y brindar información a los consumidores sobre el estado de quejas que visita las oficinas centrales de la DIACO;

- Se apoyó técnicamente en brindar información de manera presencial sobre quejas.
- Se apoyó técnicamente en dirigir a las personas que tenían audiencia en las instalaciones.

B) Apoyar técnicamente en atención, recepción y entrega de correspondencia;

- Se apoyó técnicamente en la entrega de correspondencia a cada departamento donde pertenecía cada documento.
- Se apoyó técnicamente en recibir la papelería correspondiente para cada departamento.

C) Brindar apoyo técnico en planta telefónica para recibir y atender las llamadas de los consumidores y usuarios guatemaltecos;

- Se apoyó técnicamente en atender llamadas para brindar información de estado de quejas.
- Se apoyó técnicamente en transferir llamadas al personal.
- Se apoyó técnicamente en brindar información de requisitos para trámite de quejas.

D) Brindar apoyo técnico en direccionar a los visitantes que se dirigen a la Dirección y demás áreas y departamentos;

- Se apoyó técnicamente en la bienvenida a los consumidores y proveedores que asistieron a las audiencias e indicarles donde deben esperar.
- Se apoyó técnicamente en comunicar a los conciliadores del departamento legal acerca de la llegada de las partes a las audiencias.

E) Apoyar técnicamente para realizar controles y registros de documentos que ingresan por medio de la recepción;

- Se apoyó técnicamente en realizar el registro de ingreso de papelería firmada y sellada para controles internos.
- Se apoyó técnicamente en ingresar la papelería en el libro de control y solicitar firma de quien lo recibe.
- Se apoyó técnicamente en entregar los documentos a cada área correspondiente.

MARLENY ARACELI GONZÁLEZ Y GONZÁLEZ
Firmado digitalmente por MARLENY ARACELI GONZÁLEZ Y GONZÁLEZ
Fecha: 2025.01.16 13:23:50 -06'00'

Marleny Araceli González y González de Batz

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

VO.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.

Directora

OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Firmado digitalmente por OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2025.01.17 09:12:02 -06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe departamento Administrativo

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-087-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente con atención a los diferentes consumidores sobre los procedimientos de quejas en oficina y trabajo de campo de la cabecera Departamental de Escuintla.

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 con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de los productos que ofrecen al consumidor, informando que todos sus productos deben contar con precios finales.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor

ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios a librerías en la cabecera Departamental de escuintla.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de Centros Educativos en la Cabecera Departamental de escuintla.

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

- Se apoyó en la recepción de documentos para la autorización de LIBRO DE QUEJAS.
- 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 Catzún Alvarado
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-087-029-2025
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

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

- Se apoyó en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de la Tiquisate y Santa Lucia Cotzumalguapa.
- Se apoyó en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla, municipio de Masagua.

MARVIN
DIONICIO
CATZÚN
ALVARADO

Firmado digitalmente por
MARVIN DIONICIO
CATZÚN
ALVARADO

Marvin Dionicio Catzún Alvarado

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. Licda. Claudia Karina Donis Saéñz Msc
Directora

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado digitalmente
por
FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-088-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a.) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**
- Se apoyó profesionalmente en informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
 - Se apoyó profesionalmente en proteger y defender los derechos de los consumidores y usuarios.
 - Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas, dándole a éstas seguimiento, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través de procesos eficaces.
- b.) **Apoyar profesionalmente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos en mercados municipales del Municipio de Flores y San Benito, así mismo de supermercados tales como La Torre, Maxi Despensa y Despensa Familiar del Municipio de Flores y San Benito, del Departamento de Petén.
 - Se apoyó profesionalmente en monitoreos de tienda de barrio, pan y tortilla, granos básicos, gas propano Tropigas y Zeta Gas Express, gasolineras como Texaco, Shell, Itzá y Puma en los Municipios de San Benito y Flores del Departamento de Petén.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios.
 - Se apoyó profesionalmente en la verificación de Centros Educativos.
 - Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de libro de quejas en los municipios de San Benito y Flores del departamento de Petén.
- c.) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción y envío de informes de actividades de sede departamental a DIACO Central, como el informe financiero, informe mensual e informe de POA.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-088-029-2024
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

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 brindar información a los consumidores o proveedores con la información que soliciten para el ingreso de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información vía telefónica y correo electrónico a proveedores que solicitan información para la autorización de libros de queja y contratos de adhesión.

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

- Se apoyó profesionalmente en asistir a reuniones o actividades interinstitucionales.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

MATTY ELISA
QUIXCHÁN
MARROQUÍN

Firmado digitalmente
por MATTY ELISA
QUIXCHÁN
MARROQUÍN

Matty Elisa Quixchán Marroquín

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

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/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-089-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del: 02 enero de 2025	al: 31 de enero de 2025
------------------------	------------------------------	--------------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en la verificación de la tenencia del libro de quejas y establecimientos educativos.**
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en diferentes comercios.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en Centros Comerciales y Supermercados
 - Se apoyó técnicamente en brindar información al consumidor y proveedor acerca del trámite y uso del libro de quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en centros educativos.
- b) **Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa.**
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.
- c) **Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto.**
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de Contenido Neto de preempacados en las diferentes empresas de la republica
- d) **Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.**
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en locales de centros comerciales asignados.
- e) **Brindar apoyo técnico en la verificación de instrumentos de Medición y pesaje.**
 - Se apoyó técnicamente en el ingreso de instrumentos de pesaje al sistema, así como certificados de Calibración.
- f) **Otras actividades de apoyo que le asigne el jefe de departamento.**
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en tiendas de barrios y mercados.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en supermercados.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.

MAYBER
CONCEPCIÓN
GARCÍA VARGAS

Firmado digitalmente
por MAYBER
CONCEPCIÓN GARCÍA
VARGAS
Fecha: 2025.01.21
07:07:18 -06'00'

Mayber Concepción García Vargas de Yoc

HERBERTH
JOSUE
ORDOÑEZ
CABRERA

Firmado
digitalmente por
HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2025.01.22
09:43:38 -06'00'

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-090-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación, cédulas de notificación de consumidores y proveedores, documentos al Ministerio de Economía, así como entrega de oficios a entidades que prestan servicios públicos

- Se apoyó técnicamente en entregar las citaciones y notificaciones correspondientes, en la entrega de documentos y oficios en el Ministerio de Economía, Oficinas Centrales de DIACO y Superintendencia de Bancos.

b) Brindar apoyo técnico realizando las rutas correspondientes para la entrega diaria de cédulas de notificación, oficios, etc.

- Se apoyó técnicamente en la gestión de la ruta diaria para la entrega de lo requerido

c) Brindar apoyo técnico solicitando vehículo y combustible para las actividades que se desarrollan en el departamento

- Se apoyó técnicamente en la solicitud de combustible y enseres necesarios para la conducción del vehículo.

d) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo

- Se apoyó técnicamente en la limpieza del interior y exterior del vehículo, cuando se requirió.

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

- Se apoyó técnicamente en el traslado de insumos de oficinas centrales al Departamento de Servicios al Consumidor.

MAYNOR REYES ROMERO
 Firmado digitalmente por MAYNOR REYES ROMERO
 Fecha: 2025.01.15 17:36:08 -06'00'
Maynor Reyes Romero

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
 Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
 Fecha: 2025.01.15 17:40:31 -06'00'
Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz
Jefe Interino Departamento de Servicios al Consumidor

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-091-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en transportar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados;

- Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a diferentes zonas de la Capital para realizar diferentes actividades.
- Se apoyó técnicamente en traslado de notificadores del departamento Legal de DIACO a diferentes zonas y Municipios del departamento de Guatemala.
- Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a los departamentos del interior de la república de Guatemala.

b) Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos;

- Se apoyó técnicamente en realizar y tramitar la papelería de respaldo para formar el expediente de pago de los vehículos propiedad de la DIACO, que se les realizo servicio y reparación en talleres.

c) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior de los vehículos;

- Se apoyó técnicamente en control y coordinación de personal que realiza la Sanitización, de los vehículos propiedad de la DIACO.
- Se apoyó técnicamente en coordinar la limpieza periódica a vehículos de la DIACO.

d) Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área en la cual presta sus servicios

- Se apoyó técnicamente en verificar que los vehículos propiedad de DIACO no tengan Infracciones de Tránsito.
- Se apoyó técnicamente en cubrir al Asistente del área de Transportes en labores Administrativas.
- Se apoyó técnicamente en control de Herramientas en los vehículos propiedad de la DIACO.
- Se apoyó técnicamente en control de las Licencias de pilotos verificar que todas estén vigentes.
- Se apoyó técnicamente en coordinar traslado de vehículos con desperfectos mecánicos a los talleres que se me indico.

MELVIN ABRAHAM QUIÑONEZ ACEITUNO
Firmado digitalmente por MELVIN ABRAHAM QUIÑONEZ ACEITUNO
Fecha: 2025.01.23 14:06:10 -06'00'

Melvin Abraham Quiñonez Aceituno

OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Firmado digitalmente por OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2025.01.23 14:19:36 -06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe departamento Administrativo

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	MIGUEL ANGEL SÁNCHEZ PÉREZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

Mes y año del Informe	enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-092-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2024	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal;

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

b) Brindar apoyo técnico en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil;

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil.

c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal;

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal.

d) Brindar apoyo técnico en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal;

- Se apoyó técnicamente en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal.

e) Brindar apoyo técnico en control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.

- Se apoyó técnicamente en el control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.

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

- Se apoyo técnicamente en la recepción de medios de prueba para ser incorporados a los respectivos expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en transportar al personal del departamento Legal, a los diferentes lugares asignados.
- Se apoyó técnicamente en la logística y elaboración de rutas diarias de Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

Miguel Angel Sánchez Pérez
Firmado digitalmente
por Miguel Angel
Sánchez Pérez
Fecha: 2025.01.16
13:38:58 -06'00'

Miguel Angel Sánchez Pérez

MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Firmado digitalmente
por MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del departamento Legal

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente con la defensa de los derechos de los consumidores y Usuarios, velando por promover y divulgar los mismos y defendiéndolos a través de la recepción, seguimiento y resolución de los reclamos en contra de proveedores y prestadores de servicio en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y evaluación de expedientes para registro de contratos de Adhesión de centros educativos privados, enlistando los requisitos necesarios, que el propietario del establecimiento necesito saber para el ingreso de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos para libro de quejas, enlistando los requisitos necesarios para realizar la gestión necesaria.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos para ingreso en la plataforma de quejas por inconformidad presentada por consumidor.

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

- Se apoyó técnicamente en la actividad de verificación y monitoreo a gasolineras.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo a gas propano.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de producto de temporada en supermercado y mercados del departamento de Chimaltenango con el hecho de informar y orientar al consumidor y usuario, de igual manera reportar los mismos, al departamento de verificación y vigilancia.

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

- Se apoyó técnicamente con asistencia hacia ambas partes, (consumidor y proveedor), a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas a la sede de Chimaltenango, con el fin de informar sobre el seguimiento de quejas o procesos respectivos iniciados en la sede, como libros de quejas, o contratos de Adhesión.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se Apoyó técnicamente informando de forma detallada la manera para ingresar una queja ya sea presencial, por la página web o por el Call Center de DIACO, a todas las personas que soliciten la información.
- Se apoyó técnicamente Indicando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, para que estos no sean violados y el consumidor pueda tener un mejor entendimiento acerca de los mismos.
- Se apoyó técnicamente en informar vía telefónica, sobre algunos precios de canasta básica, gas propano o combustible con el hecho de informar y orientar al consumidor. Se apoyó técnicamente con brindar información y capacitar a las personas sobre los Derechos de Consumidor y Usuario, como también las obligaciones que se adquieren.
- Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto
- Se apoyó técnicamente en programar y fijar fecha para celebrar audiencias de conciliación según lo establecido en la comunicación permanente de la queja.
- Se apoyó técnicamente en imprimir cedulas de citación y notificación de citación para la celebración respectiva de las quejas antes programadas, con el fin de llegar al acuerdo.
- Se apoyó técnicamente en celebrar audiencias de conciliación, antes programadas, con las cedulas de notificación y cedulas de citación ya firmadas de recibido por el consumidor y proveedor.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de audiencia de conciliación y por comparecencia, elaborando las mismas de acuerdo con la solución llegada por ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en el traslado respectivo al departamento jurídico de DIACO central, para segunda audiencia de conciliación si este fuera el caso, de esta manera seguir con el procedimiento respectivo de conciliación.
- Se apoyó técnicamente con la impresión respectiva de resolución de queja por cierre de la misma después de llegar al arreglo conciliatorio deseado.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de boletas para habilitación de libros de quejas y contratos de adhesión, de esta manera cumplir con el informe respectivo de ingresos quincenales y mensuales.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA mensual, para tal elaboración se cuantificaron las boletas de monitoreos en general realizados, los contratos de adhesión recibidos y trasladados a la central, los libros de quejas autorizados y registrados, las charlas realizadas y quejas ingresadas.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en el traslado de notificación de citación por segundas audiencias de conciliación, programadas en oficina central.
- Se apoyó técnicamente en verificación de producto de temporada siendo estos librerías, venta de útiles escolares y colegios.

**Miriam Noelia
Miranda
Hernandez** Firmado digitalmente
por Miriam Noelia
Miranda Hernandez
Fecha: 2025.01.15
17:15:14 -06'00'

Miriam Noelia Miranda Hernandez

**FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG** Firmado
digitalmente por
FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe Coordinación de Sedes

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

Vo.Bo. _____
Licenciada. Claudia Karina Donis Saénz, MSc.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS

TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES DE ARGUJO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Legal

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-094-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero 2025	al:	de 31 enero 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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 y escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.

C) Brindar apoyo técnico en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.

D) Brindar apoyo técnico en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

Se apoyó técnicamente en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

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.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS

TÉCNICOS

NORA
ELVIRA
RODRIGUEZ
MURALLES

Firmado digitalmente por
NORA ELVIRA
RODRIGUEZ
MURALLES
Fecha: 2025.01.15
17:29:06 -06'00'

Nora Elvira Rodriguez Muralles de Argujo

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente por
MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento legal

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Olinda Rebeca Aguilera Sical
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-095-029-2024
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se realizó el apoyo técnico en la distribución del material educativo como apoyo a los consumidores para brindar información, en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en dar información a los consumidores y proveedores que se acercan a nuestras instalaciones para realizar trámites en la cabecera departamental.

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

- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de precios de: carnes, embutidos, verduras, frutas, pastas, sopas, harinas de maíz, huevos, cereales, lácteos, grasas y aceites, café, granos básicos, azúcar y bebidas en mercado y supermercados en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en la verificación del libro de quejas de los supermercados en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los supermercados en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en tiendas de barrio, tortillerías y panaderías en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el monitoreo de precios en panaderías en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el monitoreo de precios en tortillerías en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico para el monitoreo de precio de combustibles en el municipio de San Cristóbal y la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el monitoreo de precios, en gasolineras, combustible, en el municipio de San Cristóbal y en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de combustibles y gas propano en el municipio de San Cristóbal y la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en la verificación del libro de quejas en gasolineras en el municipio de San Cristóbal y la cabecera departamental.

b) 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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-095-029-2024
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) 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 verificar todo tipo de publicidad en el departamento de Totonicapán.
- Se realizó el apoyo técnico en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico para la notificación y divulgación de la obligatoriedad de la tenencia de libro de quejas en las tiendas de barrio en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico para la notificación y divulgación de la obligatoriedad de exhibir los precios a los consumidores en las tiendas de barrio en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de normas de etiquetado de productos empacados en la cabecera departamental.

OLINDA
REBECA
AGUILERA
SICAL

Firmado
digitalmente por
OLINDA REBECA
AGUILERA SICAL

Olinda Rebeca Aguilera Sical

FRANCISCO
O JAVIER
PINEDA
CONG

Firmado
digitalmente
por FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. _____
Licda. Claudia Karina Donis Sáenz
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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-096-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-----	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor Usuario de la Ley de Tarjetas de Crédito, de igual forma se apoyó en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte.

b) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de

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 los expedientes y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que se presentaron ante la Dirección de igual forma se atendió a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

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

- Se apoyó profesionalmente en atención personal a tarjetahabientes y distintos representantes de entidades Bancarias entre ellos Banco Azteca.
- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

OMAR Firmado digitalmente
digitalmente
por OMAR
MEJÍA MEJÍA AVILA
Fecha:
AVILA 2025.01.15
22:29:32 -06'00'

Lic. Omar Mejía Avila

EDGAR GIOVANY Firmado digitalmente
por EDGAR GIOVANY
MARROQUIN MARROQUIN NAJERA
NAJERA Fecha: 2025.01.16
07:29:44 -06'00'

Vo. Bo. _____

Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera
Jefe Interino

Unidad de Protección de Servicios al Consumidor

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Oswaldo Raul Aldana Martinez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-097-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de software, sistemas operativos, reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Área de tecnologías de la información

- Se apoyó en la reinstalación de sistema operativo e instalaciones de programas y accesos directos e instalación de impresoras y scanner y su respectivo back-up a la compañera Luisa Noriega del departamento de compras
- Se apoyó en la reinstalación de sistema operativo e instalaciones de programas y accesos directos e instalación de impresoras y scanner y su respectivo back-up al compañero Carlos Ajin del departamento de compras

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 del cambio del enlace del servicio de internet, así como verificación del rango de Ip's en el centro de quejas Diaco Plaza zona 4
- Se apoyó en la reconexión del E1 de la planta telefónica el biométrico y del ups del centro de quejas Diaco plaza zona 4
- Se Apoyó a la compañera Claudia Juárez en la reconfiguración y actualización del escáner asignado a su equipo de computo del centro de quejas Diaco plaza zona 4
- Se apoyó a la compañera Gabriela Palomo en la instalación Uanataca UKC en su equipo de computo en el centro de quejas Diaco plaza zona 4

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-097-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

c) Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.

- Se apoyó a la compañera Andrea Carrillo del departamento financiero en la configuración de su usuario en su equipo de cómputo y del correo electrónico institucional .

d) Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.

- Se apoyó en la rellena de los depósitos de tinta y en el mantenimiento de los cabezales de la impresora de la compañera Rocío Garcia del departamento Comunicación Social

OSWALDO
RAUL ALDANA
MARTINEZ

Firmado digitalmente
por OSWALDO RAUL
ALDANA MARTINEZ
Fecha: 2025.01.24
13:21:31 -06'00'

Oswaldo Raul Aldana Martinez

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Lcda Msc. Claudia Karina Donis Sáenz
Directora



Nombre: LUDIM GAUDENCIO NATARENO
MORALES
Emitido por: SB CAI

Ludim Gaudencio Natareno Morales
Jefe del Departamento de
Tecnologías de la Información

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-098-029-2025		
Período de actividades	del:	2 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025	

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas presentadas en forma presencial.
 - Se apoyó profesionalmente en la verificación de quejas presentadas.
 - Se apoyó profesionalmente en la recepción de ingreso de libros de quejas.
 - Se apoyó profesionalmente en la verificación de libros de quejas.
- 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 con monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria, en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías, panaderías, depósitos de granos básicos, así como también monitoreo de precios de productos de temporada, con el objetivo de evitar la especulación de precios, en el departamento de Huehuetenango.
 - Se apoyó profesionalmente en verificación de gasolineras y ventas de gas propano en distintas zonas de la ciudad.
 - Se apoyó profesionalmente en etiquetado de productos empacados.
 - Se apoyó profesionalmente en verificación de calidad y exhibición de precios.
- 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 revisión de documentación recibida en los expedientes de contrato de adhesión del departamento de Huehuetenango.
 - Se apoyó profesionalmente en verificación de Centros Educativos
 - Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-098-029-2025		
Período de actividades	del:	2 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025	

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 brindando asesoría legal a personas individuales y jurídicas con el objeto de defender sus derechos en el departamento de Huehuetenango.
- Se apoyó profesionalmente con brindar información sobre los procedimientos establecidos en ley a consumidores con respecto a las quejas.

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

- Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción al consumidor y proveedor en el departamento de Huehuetenango.
- Se apoyó con presentar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación con el objeto de defender los derechos de los consumidores y usuarios, y mejorar la transparencia del mercado local, a través de la Sede Departamental de la DIACO en Huehuetenango.

**PATRICIA
ETELVINA
MARTÍNEZ
TOMÁS** Firmado
digitalmente por
PATRICIA ETELVINA
MARTÍNEZ TOMÁS
Fecha: 2025.01.29
12:27:20 -06'00'

Licenciada Patricia Etelvina Martínez Tomás

**FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG** Firmado
digitalmente por
FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong
Jefe Inmediato

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

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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	enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-099-029-2024
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	2 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

- Se apoyó técnicamente en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.

f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

PEDRO PABLO AGUILAR DE PAZ
Firmado digitalmente
por PEDRO PABLO
AGUILAR DE PAZ
Fecha: 2025.01.22
08:31:54 -06'00'

Pedro Pablo Aguilar De Paz

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

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA
Firmado digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe departamento de Legal.

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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-100-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 enero de 2024	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyo profesional en toma de fotografías institucionales en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.

- Se apoyó en el acompañamiento al grupo de verificaciones para tomas de fotografías y videos en colegios y librerías para monitoreos del Plan Educa 2025.
- Se apoyó con la toma de fotografías y videos de diferentes operativos de verificación de productos de la Canasta Básica de Alimentos en mercados y tiendas de barrio, supervisión de exhibición de precios de combustibles, gas propano y tendencia del Libro de Quejas.
- Se apoyó en toma de fotografías, video para el contenido de la campaña, **“Apoyando la educación de nuestros hijos en el regreso a clases 2025”**.
- Se apoyó en videos de los diferentes operativos de verificación, mercados y tiendas de barrios, en precios de combustible en gasolineras y en expendios de cilindros de gas propano.
- Se apoyó con toma de fotografías y videos de las diferentes actividades llevadas en el lanzamiento del Plan Educa 2025.
- Se apoyó y acompañó en operativos a puestos y establecimientos de ventas de pirotecnia con personal de verificación y vigilancia y delegados interinstitucionales en el marco del Plan Educa.

b) Apoyo profesional en redes sociales Facebook, Exis y traslado de propuesta de información para publicaciones en la página web institucional.

- Se apoyó en la elaboración de videos de la actividad de supervisión de centros educativos del mural de información de precios de colegiaturas en el marco del Plan Educa 2025.
- Se apoyó en la producción de contenido y edición de videos cortos, de monitoreo y verificaciones de diferentes sedes que conforma la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
Se apoyó en la edición de videos de las campañas para redes sociales de actividades de tema que ve la DIACO, como también en Canasta Básica de Alimentos y Combustibles a nivel nacional.
Se apoyó en la elaboración de comunicado de prensa sobre precios de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó con el mantenimiento de contenido mensual de las redes sociales institucionales, sus publicaciones y visualizaciones.

- Se apoyó con la elaboración de contenido para las redes sociales institucional del mes en curso.
- Se apoyó con publicaciones sobre la Canasta Básica de Alimentos de precios bajos, estables y altos, a nivel rural y metropolitana.

c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.

- Se apoyó en el monitoreo de publicaciones relacionadas del plan Educa, ley de tarjetas de crédito.
- Se apoyó con el monitoreo de publicaciones en medios de comunicación digitales, de televisión y de radio, en temas relacionados al quehacer de DIACO, (retiro de productos del mercado, precios de combustibles, canasta básica, leyes y acuerdos relacionados al trabajo de la institución.
- Se apoyó en el monitoreo de noticias digitales en las diferentes plataformas de redes sociales institucionales, Facebook, Exis, YouTube y Tik Tok.

d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial, al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.

- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas para el plan operativo del Plan Educa 2025.
- Se apoyó en la parte logística del evento público para la promoción del consumo saludable.
- Se apoyó y acompañó a delegados de DIACO a medios de comunicación. Para entrevistas, o en temas relacionados a la institución.
- Se apoyó en diversas actividades secretariales en las actividades llevadas a cabo en el mes de enero 2025.
- Se apoyó y acompañó a actividades operativas con el departamento de verificación y vigilancia de Diaco, así como de manera interinstitucional.
- Se apoyó con la solicitud de información en el Centro de Atención de Quejas de datos estadísticos para atender entrevistas solicitadas.
- Se apoyó en control de agenda de actividades y temas relacionados a la oficina de comunicación social.
- Se apoyó con el acompañamiento de actividades de verificaciones y supervisiones en conjunto con el equipo de verificación y vigilancia en conjunto con MINEDUC, en el marco de Plan Educa 2025.

ROCIO
MARIBELL
GARCIA
GOMEZ

Firmado digitalmente por
ROCIO MARIBELL
GARCIA GOMEZ
Fecha: 2025.01.22
15:27:44 -06'00'

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Lcda. Rocio Maribell García Gómez

VoBo. Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-100-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 enero de 2024	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyo profesional en toma de fotografías institucionales en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.

- Se apoyó en el acompañamiento al grupo de verificaciones para tomas de fotografías y videos en colegios y librerías para monitoreos del Plan Educa 2025.
- Se apoyó con la toma de fotografías y videos de diferentes operativos de verificación de productos de la Canasta Básica de Alimentos en mercados y tiendas de barrio, supervisión de exhibición de precios de combustibles, gas propano y tendencia del Libro de Quejas.
- Se apoyó en toma de fotografías, video para el contenido de la campaña, **“Apoyando la educación de nuestros hijos en el regreso a clases 2025”**.
- Se apoyó en videos de los diferentes operativos de verificación, mercados y tiendas de barrios, en precios de combustible en gasolineras y en expendios de cilindros de gas propano.
- Se apoyó con toma de fotografías y videos de las diferentes actividades llevadas en el lanzamiento del Plan Educa 2025.
- Se apoyó y acompañó en operativos a puestos y establecimientos de ventas de pirotecnia con personal de verificación y vigilancia y delegados interinstitucionales en el marco del Plan Educa.

b) Apoyo profesional en redes sociales Facebook, Exis y traslado de propuesta de información para publicaciones en la página web institucional.

- Se apoyó en la elaboración de videos de la actividad de supervisión de centros educativos del mural de información de precios de colegiaturas en el marco del Plan Educa 2025.
- Se apoyó en la producción de contenido y edición de videos cortos, de monitoreo y verificaciones de diferentes sedes que conforma la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
Se apoyó en la edición de videos de las campañas para redes sociales de actividades de tema que ve la DIACO, como también en Canasta Básica de Alimentos y Combustibles a nivel nacional.
Se apoyó en la elaboración de comunicado de prensa sobre precios de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó con el mantenimiento de contenido mensual de las redes sociales institucionales, sus publicaciones y visualizaciones.

- Se apoyó con la elaboración de contenido para las redes sociales institucional del mes en curso.
- Se apoyó con publicaciones sobre la Canasta Básica de Alimentos de precios bajos, estables y altos, a nivel rural y metropolitana.

c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.

- Se apoyó en el monitoreo de publicaciones relacionadas del plan Educa, ley de tarjetas de crédito.
- Se apoyó con el monitoreo de publicaciones en medios de comunicación digitales, de televisión y de radio, en temas relacionados al quehacer de DIACO, (retiro de productos del mercado, precios de combustibles, canasta básica, leyes y acuerdos relacionados al trabajo de la institución.
- Se apoyó en el monitoreo de noticias digitales en las diferentes plataformas de redes sociales institucionales, Facebook, Exis, YouTube y Tik Tok.

d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial, al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.

- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas para el plan operativo del Plan Educa 2025.
- Se apoyó en la parte logística del evento público para la promoción del consumo saludable.
- Se apoyó y acompañó a delegados de DIACO a medios de comunicación. Para entrevistas, o en temas relacionados a la institución.
- Se apoyó en diversas actividades secretariales en las actividades llevadas a cabo en el mes de enero 2025.
- Se apoyó y acompañó a actividades operativas con el departamento de verificación y vigilancia de Diaco, así como de manera interinstitucional.
- Se apoyó con la solicitud de información en el Centro de Atención de Quejas de datos estadísticos para atender entrevistas solicitadas.
- Se apoyó en control de agenda de actividades y temas relacionados a la oficina de comunicación social.
- Se apoyó con el acompañamiento de actividades de verificaciones y supervisiones en conjunto con el equipo de verificación y vigilancia en conjunto con MINEDUC, en el marco de Plan Educa 2025.

ROCIO
MARIBELL
GARCIA
GOMEZ

Firmado digitalmente por
ROCIO MARIBELL
GARCIA GOMEZ
Fecha: 2025.01.22
15:27:44 -06'00'

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Lcda. Rocio Maribell García Gómez

VoBo. Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-101-029-2024
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Brindar apoyo técnico en recibir las cédulas de citaciones, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación;

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de notificación y oficios a distintas entidades bancaria, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

B. Brindar apoyo Técnico en elaborar, programar y llevar control de las rutas de entrega de cédulas de citación, oficios y cualquier otra documentación a entregar;

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.
Se brindó apoyo en la planificación de las rutas de entregas del día a día.

C. Apoyar técnicamente en contactar y citar por la vía telefónica a consumidores y/o usuarios, emisores, co-emisores, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente;

D. Apoyar técnicamente en la entrega de oficios u otros documentos al MINECO o entidades que prestan servicios financieros o proveedores de servicios financieros y otras instituciones no financieras;

Se apoyo técnicamente, en la entrega de oficios a DIACO Central por diversos requerimientos.

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 para la firma de contratos.

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 recepción de insumos y útiles para la Unidad correspondiente de Plaza 4.

Se apoyó técnicamente, en la recepción de equipo de cómputo enviado desde DIACO Central.

**ROGER MANUEL
GARCIA
FUENTES**

Firmado digitalmente por
ROGER MANUEL GARCIA
FUENTES
Fecha: 2025.01.22
08:24:25 -06'00'

Roger Manuel Garcia Fuentes

**EDGAR GIOVANY
MARROQUIN
NAJERA**

Firmado digitalmente por
EDGAR GIOVANY
MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2025.01.22 10:41:14
-06'00'

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

**CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ**

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

**Licda. Claudia Karina Donis Sáenz
Directora**

**INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-102-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en realizar una charla presencial sobre derechos y obligaciones de los consumidores dirigido a la población en general.
- Se apoyó técnicamente en dar a conocer los derechos y obligaciones del consumidor, mediante entrevistas por medio de medios de comunicación y extendiendo la invitación a la población acercarse a la sede.
- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento a sus quejas e ir informando la situación de la queja vía telefónica, correo electrónico o presencial.

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

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en todo tipo de comercio y que las quejas antepuestas ya estén debidamente solucionadas en la cabecera departamental de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de productos de la canasta básica.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de útiles escolares en las diferentes librerías del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de contratos de adhesión en diversos establecimientos educativos.

C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativo y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.

- Se apoyó Técnicamente en realizar la Planificación anual correspondiente a la Sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en transferir la información del informe POA.
- Se apoyó técnicamente en realizar y remitir el informe Financiero mensual de la sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en redactar y enviar informe de actividades 029.

**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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-102-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas mediante la nueva plataforma de quejas, en las distintas modalidades siendo estas: libro de quejas, online, telefónicas o presenciales.
- Se apoyó técnicamente en el registro de quejas debidamente documentadas para el ingreso adecuado al sistema electrónico de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la solución de quejas mediante mediación, conciliación o visita de campo, traslado al departamento jurídico y seguimiento de estas para una conclusión satisfactoria entre proveedor y consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la habilitación y autorización de libros de quejas, revisando que los requisitos sean los correctos para formar el expediente.
- Se apoyó técnicamente en recibir, revisar, subir al sistema y enviar al departamento jurídico, contratos de adhesión de diversos establecimientos educativos del departamento de Totonicapán.

**ROSA
ANGÉLICA
PÚ TALE**
Firmado digitalmente
por ROSA ANGÉLICA
PÚ TALE
Fecha: 2025.01.20
09:10:47 -06'00'

Rosa Angélica Pú Talé

**FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG**
Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

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

**INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-103-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.
 - Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como presencialmente.
- b) Brindar apoyo técnico en la recepción y asignación de expedientes y demás documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
 - Se apoyó técnicamente en la recepción y asignación de expedientes y otros documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base del sistema de quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base del sistema de quejas.
- d) Brindar apoyo técnico en la redacción de documentos que se solicitan.
 - Se apoyó técnicamente en la redacción e impresión de documentos que se solicitaron .
- e) Brindar apoyo en otras actividades en otras actividades que requiera la autoridad superior.
 - Se apoyó técnicamente en otras actividades requeridas por la autoridad superior.

ROSSINA
BERENICE
GARCÍA
SANDOVAL

Firmado
digitalmente por
ROSSINA BERENICE
GARCÍA SANDOVAL
Fecha: 2025.01.20
15:35:55 -06'00'

Rossina Berenice García Sandoval

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado
digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	RUBEN ALEXANDER GÓMEZ ORELLANA
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / COORDINACIÓN DE SEDES DEPARTAMENTALES

Mes y año del contrato	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-104-029-2025
------------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 DE ENERO DE 2025	al:	31 DE ENERO DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- **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, productos de temporada y otros que son competencia específica de las líneas de trabajo de DIACO.
 - 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.

- **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 integración del POA de las 21 sedes Departamentales y 2 municipales.
 - Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a las solicitudes de insumos que se envían mensualmente.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones relacionadas a expedientes de quejas, contratos de adhesión que están a cargo del departamento jurídico.

- **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 si como en la gestión ante otras unidades del Ministerio de Economía con el objeto de equipar (equipo de oficina y de computo) a las 21 sedes departamentales y municipales.

- **Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la actual presta sus servicios.**
 - Se apoyó técnicamente en la organización charlas a los colegios educativos para la distribución de material sobre los derechos y obligaciones de los consumidores.

- Se apoyó técnicamente en dar cumplimiento a las actividades designadas en el interior del país.
- Se apoyó técnicamente en realizar visitas de campo a las gasolineras para verificar libros de quejas.
- Se apoyó técnicamente en levantar actas de visita en los diferentes establecimientos que no cuentan con su libro de quejas de los diferentes departamentos.

RUBEN
ALEXANDER
GOMEZ
ORELLANA

Firmado digitalmente
por RUBEN ALEXANDER
GOMEZ ORELLANA
Fecha: 2025.01.20
10:42:33 -06'00'

Rubén Alexander Gómez Orellana

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

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

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Rudy Alfredo Marroquín Jerez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Sede Departamental de Sacatepéquez

Mes y año del Informe	Enero	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2025
-----------------------	--------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 dar seguimiento a los Contratos de adhesión enviados a la sede central y entrega de notificaciones de los mismos, en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a la verificación de quejas en libros de quejas requeridas por los consumidores y usuarios por incumplimiento de los proveedores en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a las Autorizaciones y Registros de libros de quejas en la sede de la Dirección de Atención y Asistencia Al Consumidor en Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a las Autorizaciones y Registros de libros de quejas en la sede de la Dirección de Atención y Asistencia Al Consumidor en Sacatepéquez.

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 dar seguimiento a brindar información vía telefónica y presencial, a proveedores y usuarios que la solicitaron en la sede del departamento de Sacatepéquez.

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

- del departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento las audiencias de quejas en la sede de la Dirección de Atención y Asistencia Al Consumidor en Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento y brindar información vía telefónica, a proveedores y usuarios que la solicitaron de sus casos en la sede de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a la verificación de precios de la Canasta Básica de Alimentos en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a la verificación de precios de precios de farmacias y fertilizantes del departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento la redacción e impresiones de las citaciones a consumidores y proveedores
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a la verificar precios de gas propano y combustible, en los expendios de gas en el departamento de Sacatepéquez.

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 dar seguimiento y reportar el Plan Operativo anual de la sede de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento e informar de forma mensual los ingresos de la sede de Sacatepéquez en forma detallada.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento y elaboración de oficios institucionales, para la Dirección de Atención y Asistencia Al Consumidor, y para otras instituciones, en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento y hacer la redacción del informe de la reunión del Consejo Municipal de Desarrollo del municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

**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	Enero	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2025
-----------------------	--------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

E) Otras actividades técnicas que requiera la autoridad superior de la área donde presta sus servicios

- Se apoyó técnicamente y dar seguimiento en la redacción del informe de la reunión del Consejo de Desarrollo del departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en la redacción del informe de la reunión del Consejo consultivo de la municipalidad de Antigua Guatemala del departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyo técnicamente en reunión de COMUDE en Antigua Guatemala
- Se apoyó técnicamente en reunión del Consejo consultivo de la municipalidad de Antigua Guatemala del departamento de Sacatepéquez.

**RUDY
ALFREDO
MARROQ
UÍN JEREZ**
Firmado digitalmente por
RUDY ALFREDO
MARROQUÍN
JEREZ
Fecha: 2025.01.22
08:59:40 -06'00'

Rudy Alfredo Marroquín Jerez

**FRANCISCO
JAVIER
PINEDA
CONG**
Firmado digitalmente por
FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

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

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

**Vo.Bo. _____
Licda. Claudia Karina Donis Saenz MSc.
Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	RUDY NEFTALI FUENTES OROZCO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos

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

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyo profesionalmente a usuarios y o consumidores sobre el uso adecuado de la tarjeta de crédito.
- Se apoyó en recepción y autorización de libros de quejas, brindando la información a los proveedores sobre el funcionamiento de este instrumento y lo beneficioso que resulta para resolver conflictos entre las partes.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.

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

- Se apoyó con atención e información a los consumidores y/o usuarios como también a los proveedores en cuanto a sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó en charlas a estudiantes sobre los derechos y obligaciones al consumidor y entre otras actividades que realizamos en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor sede San Marcos.

c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones, así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;

- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programadas.

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

- Se apoyo para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.
- Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores con el objeto de encontrar un arreglo satisfactorio entre las partes.

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

- Se apoyó brindando información vía telefónica a proveedores y consumidores y/o usuarios que solicitan información para la realización de algún trámite, autorización de libros de quejas y contratos de adhesión o plantear alguna queja.
- Se apoyó en monitoreos en mercados municipales de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos y Malacatán, y también en supermercados como La Torre y Despensa Familiar en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Pablo, San Marcos y Malacatán.
- Se apoyó en monitoreos en tiendas de barrio, pan y tortilla, granos básicos, gas propano y gasolineras en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos y Malacatán.

RUDY
NEFTALI
FUENTES
ORÓZCO

Firmado
digitalmente por
RUDY NEFTALI
FUENTES ORÓZCO
Fecha: 2025.01.16
12:16:29 -06'00'

Lic. Rudy Neftali Fuentes Orozco

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Silvia Lorena González Toledo
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental EL Progreso

Mes y año del Informe	Enero 2025	Número de Contrato	DIACO-106-107-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de Enero de 2025	al:	31 de enero 2025
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
 - Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.
 - Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidor y proveedor.
- B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas de deriven.**
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
 - Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
 - departamento.
- C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe del POA de la sede del Progreso.
 - Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración de l informe semanal de la sede del Progreso.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados de el departamento.
- D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas interpuestas por los consumidores inconformes en el actuar de proveedores,
 - Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
 - Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de el progreso
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

SILVIA LORENA
GONZÁLEZ
TOLEDO

Firmado digitalmente
por SILVIA LORENA
GONZÁLEZ TOLEDO

Silvia Lorena González Toledo

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc
Directora

FRANCISCO
JAVIER PINEDA
CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

INFORME 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	Enero de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-108-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas y establecimientos educativos
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación en todos los establecimientos educativos de la ciudad capital y municipios.
 - Se apoyó técnicamente en brindar información acerca del trámite y uso del Libro de Quejas.
- b) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Publicidad Engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- c) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en los comercios y supermercados de la capital.
- d) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto de productos preempacados en las diferentes empresas de la Republica de Guatemala.
- e) Brindar apoyo técnico en el Registro y Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje.
- Se apoyó técnicamente en el registro de los Instrumentos de Medición y Pesaje en la base de datos.
- f) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el jefe del Departamento, como las siguientes:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas de oficio en centro educativos de la zona 01, 07 y 12 de la capital
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de oficio de precios de combustibles líquidos y GLP envasado en zona 3 de la Capital.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA y de los 14 productos de mayor consumo en el mercado La Palmita zona 5 de la capital.

SYLVANA
ERNESTINA
COLINDRES
ARANA

Firmado digitalmente
por SYLVANA
ERNESTINA COLINDRES
ARANA
Fecha: 2025.01.28
07:44:27 -06'00'

Sylvana Ernestina Colindres Arana

HERBERTH
JOSUE ORDOÑEZ
CABRERA

Firmado digitalmente por
HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2025.01.28 14:51:45
-06'00'

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.

- Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios, memorándum, nombramientos, Acuerdos, etc.
- Se apoyó técnicamente en escanear la documentación enviada y recibida en este departamento.

b) Brindar apoyo técnico en proceso de gestión de conformación de expedientes y revisión de documentos que obren en los mismos.

- Se apoyó técnicamente en la conformación y revisión de expedientes del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

c) Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 Y CGC.

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 para la creación de expedientes de personal de nuevo ingreso bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

d) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de contratos para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 para la creación de contratos del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

e) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de proyectos, solicitud de número y fecha de Acuerdos Ministeriales, para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal"

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de proyectos de acuerdos Ministeriales para la aprobación de contratos del personal bajo el renglón 029.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de número y fecha para realizar Acuerdos Ministeriales.

INFORME 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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del: 02 de enero de 2025	al: 31 de enero de 2025
------------------------	---------------------------------	--------------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública de oficio relacionada al área de Recursos Humanos.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y traslado de constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el control y seguimiento de las constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" que estaban por vencer.
- Se apoyó técnicamente en asistir al enlace de información pública de esta Dirección para la recepción y traslado de la información pública de oficio a la Unidad del Ministerio de Economía.

TANIA
TAMAR
PIRIL
LÓPEZ

Firmado
digitalmente por
TANIA TAMAR
PIRIL LÓPEZ
Fecha: 2025.01.21
12:38:32 -06'00'

Tania Tamar Piril López

EDDY
NORMAND
O ARDON
PERALTA

Firmado
digitalmente por
EDDY
NORMANDO
ARDON PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe Departamento de Recursos Humanos

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TECNICOS

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa
- Se apoyó técnicamente en verificación a negocios establecidos en el departamento de Chiquimula.
 - Se apoyó técnicamente en verificación y autorización de libros de Quejas de distintos comercios en oficina Diaco Chiquimula.
- b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Chiquimula.
 - Se apoyó con verificación que coincidiera el precio publicado con el ofertado en bomba en expendios de combustibles.
- c) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Chiquimula.
 - Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en la cabecera departamental de Chiquimula se llevó a cabo la visita a supermercados
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Chiquimula y Quezaltepeque.
 - Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en Quezaltepeque y en la cabecera del departamento.
- d) Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Chiquimula mensualmente.

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío del respectivo informe quincenal y mensual de libros autorizados por esta Dirección, en el departamento de Chiquimula, con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Chiquimula.
- e) Brindar apoyo técnico en designación al interior del País.
- Se apoyó técnicamente en representar a Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, realizando actividades de promoción,
- f) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó técnicamente en actividades que requirió la autoridad superior.

ULISES
BERNARDO
LOBOS QUIROA

Firmado digitalmente por
ULISES BERNARDO LOBOS
QUIROA
Fecha: 2025.01.17 14:10:39
-06'00'

Ulises Bernardo Lobos Quiroa

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado
digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo. Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc
Directora

FRANCISCO
JAVIER
PINEDA CONG

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO JAVIER
PINEDA CONG

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

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-111-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 el armado de documentación para pago de servicios básicos.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios varios para entrega de expedientes de servicios adjudicados.
 - Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de acta de negociación de modalidad de compras baja cuantía del mes de diciembre 2024.
 - Se apoyó técnicamente en la publicación de acta de negociación de compras de baja cuantía correspondiente al mes de diciembre 2024.
 - Se apoyó técnicamente en el archivo de documentación del año 2024.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de TDR para los diferentes arrendamientos de bodegas y sedes departamentales para el año 2025.
 - Se apoyó técnicamente en el planteamiento de reprogramación del Plan Anual de Compras -PAC- 2025. (1ra. Modificación)
- b) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse.**
- Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
 - Se apoyó técnicamente en el registro de liquidaciones en SIGES.
- c) **Otras actividades:**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro para cuota de enero 2025.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuota para el primer cuatrimestre del ejercicio fiscal 2025.

VÍCTOR
ANIBAL LÓPEZ
AQUINO

Firmado digitalmente por
VÍCTOR ANIBAL
LÓPEZ AQUINO

f. _____
Victor Anibal López Aquino

BETSY
JOHANNA
CASTRO
PALMA

Firmado digitalmente
por BETSY
JOHANNA
CASTRO PALMA

f. _____
Betsy Johanna Castro Palma
Jefe de Departamento de Adquisiciones

CLAUDIA
KARINA
DONIS
SÁENZ

Firmado digitalmente
por CLAUDIA
KARINA DONIS
SÁENZ

Vo.Bo. _____
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-112-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de software, sistemas operativos, reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Área de tecnologías de la información

- Se apoyó en la asistencia al personal en inspección e instalación de impresoras y scanner.
- Se apoyó en la movilización e instalación de computadoras al personal de unidad de servicios financieros.
- Se apoyó en la instalación de sistemas internos y aplicaciones externas al personal solicitante.

b) Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.

- Se apoyó en el seguimiento para el reinicio de contraseñas del correo institucional del personal.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación del correo institucional del personal designado.

c) Brindar apoyo técnico en la realización de movimiento en la ubicación de equipo. A solicitud de Dirección.

- Se apoyó en la movilización de 2 equipos de cómputo que se instalaron en la sede central.
- Se apoyó en la colocación y movimientos de impresoras en la sede de servicios de protección financiero.

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	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-112-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

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 reinicio de impresoras de la sede central
- Se apoyó en la elaboración y actualización de una base donde indica el personal y el equipo de cómputo que tienen a cargo y numero de puerto de internet para realizar mantenimientos.
- Se apoyo en la elaboración de una base la cual indica el número de puerto de internet y línea telefónica y a quien le fue asignado ese puerto

e) Brindar Apoyo técnico en la revisión y actualización de datos de la página Web de la DIACO, así como todo lo relacionado con información publica

- Se apoyó en el ordenamiento y habilitación de Información Pública del mes de diciembre en la página Web de DIACO.
- Se apoyó en la realización de diversos diseños gráfico y adaptación para la página web.
- Se apoyo con la creación y direccionamiento de dos pestañas del menú de la pagina Web

VICTOR ESVIN
GEOVANY
ARÉVALO
HERRERA

Firmado digitalmente por
VICTOR ESVIN GEOVANY
ARÉVALO HERRERA
Fecha: 2025.01.22 08:45:42
-06'00'

Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera

CLAUDIA
KARINA
DONIS SÁENZ

Firmado
digitalmente por
CLAUDIA KARINA
DONIS SÁENZ

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

LUDIM
GAUDENCIO
NATARENO
MORALES

Firmado digitalmente
por LUDIM GAUDENCIO
NATARENO MORALES
Fecha: 2025.01.22
08:51:50 -06'00'

Ludim Gaudencio Natareno Morales
Jefe del Departamento de
Tecnologías de la Información

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	William Oliver Salvador Reyes		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes		

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-113-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	William Oliver Salvador Reyes		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes		

Mes y año del Informe	ENERO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-113-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

WILLIAM OLIVER SALVADOR REYES
Firmado digitalmente por WILLIAM OLIVER SALVADOR REYES
William Oliver Salvador Reyes

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

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

INFORME 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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información a consumidores explicando derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente informando sobre las gestiones y trabajo que realiza Diaco.
- Se apoyó en la comunicación a usuarios y consumidores de los derechos y obligaciones que poseen.
- Se apoyó personalmente en transferir información sobre las actividades que realiza Diaco en cuanto a documentación a presentar para contratos de adhesión y su procedimiento.
- Se apoyó indicando a los consumidores los requisitos para interponer una queja.

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

- Se apoyó en el cumplimiento de los procedimientos de ingresos de libros de quejas.
- Se apoyó con el procedimiento debido de ingreso de quejas.
- Se apoyó con el cumplimiento de conciliación de quejas.

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

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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados

- Se apoyó en notificar las citaciones para informar sobre la primera audiencia.
- Se apoyó en emitir la impresión de las citaciones para su respectiva notificación para llevar a cabo la primera audiencia de conciliación sobre quejas interpuestas por consumidores.
- Se apoyó en llevar a cabo conciliaciones con diversos consumidores en base al procedimiento y apegado a la ley de Diaco.
- Se fraccionó actas de las conciliaciones que se llevaron a cabo en oficinas de Diaco Suchitepéquez.
- Se realizó traslado de expedientes a departamento jurídico para que siga con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó en realizar informe de POA.
- Se apoyó en realizar informe de POA semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe Financiero de Sede de Suchitepéquez.
- Se apoyó en realizar informe de Matriz semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe si hay quejas puestas por proveedores y/o consumidores y usuarios en el libro de quejas de oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó en realizar informe sobre el Plan Belén realizado en el departamento de Suchitepéquez.

d. Apoyar profesionalmente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público

- Se apoyó en indicar con que requisitos debe de cumplir para interponer una queja en oficina de Diaco.
- Se apoyó llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento

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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

de su caso expuesto en oficina de Diaco Suchitepéquez.

- Se apoyó con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidor en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se llevó a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones para estudiantes.
- Se apoyó en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.
- Se apoyó en monitoreos normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó en coordinación de Plan Belén.
- Se apoyó en verificaciones de Plan Belén.
- Se apoyó en verificaciones de extracción de quejas de libros de quejas de establecimientos.
- Se apoyó en monitoreo de productos de temporada.

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

- Se apoyó en realizar informe mensual al señor gobernador del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.
- Se apoyó en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.

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	ENERO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	02 de enero de 2025	al:	31 de enero de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta roja.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta anaranjada a nivel Nacional.
- Se apoyó en actividad designada por Diaco.
- Se apoyó en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Jurídico.

Yeymi Melissa Rodríguez Girón
Firmado digitalmente por Yeymi Melissa Rodríguez Girón

Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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