No.	No. De Contrato	Nombre	Monto	Deparamento
1	DIACO-106-122-029-2024	Alexander Boanerges Aguilar Reyes	Q6,750.00	Administrativo
2	DIACO-106-123-029-2024	Ana Carina Centeno Cabrera	Q8,750.00	Dirección
3	DIACO-106-124-029-2024	Andrea Paola Carillo Porras	Q6,500.00	Financiero
4	DIACO-106-125-029-2024	Andrea Sucely Hernandez Mora	Q8,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros
5	DIACO-106-126-029-2024	Angela Marleny Popol Velásquez	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Chimaltenango
6	DIACO-106-127-029-2024	Anselmo Yovani Caal Quib	Q6,000.00	Legal
7	DIACO-106-128-029-2024	Antony Noé Alarcón Escobar	Q7,750.00	Legal
8	DIACO-106-129-029-2024	Aschlee Argentina Kuckling Castellanos	Q6,000.00	Coordinación de Sedes / Alta Verapaz
9	DIACO-106-130-029-2024	Aulio René Recinos Castañeda	Q6,250.00	Promoción y Asesoría al Consumidor y al Proveedor
10	DIACO-106-131-029-2024	Bessie Paola Martínez Recinos	Q7,500.00	Coordinación de Sedes / Jalapa
11	DIACO-106-132-029-2024	Brenda Deydania Cerón Ordoñez	Q12,500.00	Promoción y Asesoría al Consumidor y al Proveedor
12	DIACO-106-133-029-2024	Brenda Marisol Ixcayá López	Q7,500.00	Coordinación de Sedes / Sololá
13	DIACO-106-134-029-2024	Byron Danilo Ortiz Díaz	Q8,750.00	Servicios al Consumidor
14	DIACO-106-107-029-2024	Byron Leopoldo Sagastume Hernández	Q20,000.00	Dirección
15	DIACO-106-135-029-2024	Byron Rubén Robles Robles	Q6,250.00	Coordinación de Sedes / Totonicapán
16	DIACO-106-136-029-2024	Carlos Bosbeli Ajín Cervantes	Q6,500.00	Adquisiciones y Contrataciones
17	DIACO-106-137-029-2024	Carlos Elvin Gudiel Reyes	Q6,750.00	Verificación y Vigilancia
18	DIACO-106-138-029-2024	Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy	Q10,750.00	Administrativo
19	DIACO-106-139-029-2024	Carlos Jeovany López García	Q7,750.00	Coordinación de Sedes / Baja Verapaz
20	DIACO-106-106-029-2024	Carlos Manuel Herrarte Villela	Q5,500.00	Coordinación de Sedes / Santa Rosa
21	DIACO-106-141-029-2024	Carlos Modesto Falla Murillo	Q6,500.00	Verificación y Vigilancia
22	DIACO-106-140-029-2024	Carlos Rigoberto Vásquez Quixal	Q12,500.00	Comunicación Social
23	DIACO-106-142-029-2024	Carmén Yolanda Sut Xiquín de Mortaya	Q7,750.00	Dirección
24	DIACO-106-143-029-2024	Carolina Méndez Mazariegos	Q6,750.00	Legal
25	DIACO-106-144-029-2024	César Santiago Godoy Velásquez	Q6,250.00	Legal

26	DIACO-106-145-029-2024	Cesia Eunice Zapeta Fuentes	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Suchitepéquez
27	DIACO-106-146-029-2024	Christian Alexander Cabrera Sánchez	Q6,500.00	Servicios al Consumidor
28	DIACO-106-147-029-2024	Cinthia Vanesa Díaz Reyes	Q7,750.00	Coordinación de Sedes / Retalhuleu
29	DIACO-106-148-029-2024	Claudia Ninet Juárez Osorio	Q6,750.00	Servicios al Consumidor
30	DIACO-106-113-029-2024	Crista Amizaday Gudiel Ixen	Q3,612.90	Unidad de protección de servicios financieros Octubre
31	DIACO-106-113-029-2024	Crista Amizaday Gudiel Ixen	Q7,000.00	Unidad de protección de servicios financieros Noviembre
32	DIACO-106-149-029-2024	Daniel Hernández Suret	Q6,750.00	Verificación y Vigilancia
33	DIACO-106-150-029-2024	David Enrique De León Orellana	Q6,250.00	Servicios al Consumidor
34	DIACO-106-151-029-2024	Debora Yohanna Flores Monzón	Q6,250.00	Verificación y Vigilancia
35	DIACO-106-152-029-2024	Diego Alejandro García Laguardía	Q12,000.00	Tecnologías de la Información
36	DIACO-106-153-029-2024	Domingo Alvarez Ajanel	Q6,000.00	Coordinación de Sedes / Retalhuleu
37	DIACO-106-154-029-2024	Eddin Leonel Oxlaj Hernández	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Quetzaltenango
38	DIACO-106-111-029-2024	Eddy Jeannette Soto Hernandez	Q10,322.58	Unidad de protección de servicios financieros Octubre
39	DIACO-106-111-029-2024	Eddy Jeannette Soto Hernandez	Q20,000.00	Unidad de protección de servicios financieros Noviembre
40	DIACO-106-114-029-2024	Edgar Anibal Martinez	Q6,193.55	Unidad de protección de servicios financieros Octubre
41	DIACO-106-114-029-2024	Edgar Anibal Martinez	Q12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros Noviembre
42	DIACO-106-108-029-2024	Edgar Enrique Santos Santos	Q20,000.00	Dirección
43	DIACO-106-155-029-2024	Edgar Giovani Monroy Cárdenas	Q6,500.00	Coordinación de Sedes / Huehuetenango
44	DIACO-106-156-029-2024	Edy Manuel López Ramírez	Q12,500.00	Dirección
45	DIACO-106-157-029-2024	Elida Judith López Sipaque de López	Q6,750.00	Administrativo
46	DIACO-106-158-029-2024	Elisa Fernanda Solís León	Q6,250.00	Coordinación de Sedes / Santa Rosa
47	DIACO-106-159-029-2024	Elky Mariel De La Roca González	Q7,750.00	Legal
48	DIACO-106-160-029-2024	Ervin Reginaldo Bartolon Ajpacajá	Q6,750.00	Financiero
49	DIACO-106-161-029-2024	Evelyn Reinoso Salazar de Valle	Q6,750.00	Servicios al Consumidor
50	DIACO-106-115-029-2024	Franz Uri Bailon Monterroso	Q3,096.77	Unidad de protección de servicios financieros Octubre
51	DIACO-106-115-029-2024	Franz Uri Bailon Monterroso	Q6,000.00	Unidad de protección de servicios financieros Noviembre
52	DIACO-106-162-029-2024	Guissela Del Carmen García Esquivel	Q8,750.00	Legal
53	DIACO-106-116-029-2024	Gustavo Adolfo Leonardo De la Cruz	Q6,193.55	Unidad de protección de servicios financieros Octubre
54	DIACO-106-116-029-2024	Gustavo Adolfo Leonardo De la Cruz	Q12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros Noviembre

55	DIACO-106-163-029-2024	Hesler Orlando Soto Morales	Q7,500.00	Recursos Humanos
56	DIACO-106-164-029-2024	Hilda Maribel De Paz Pac de Sacor	Q6,250.00	Coordinación de Sedes / Quetzaltenango
57	DIACO-106-165-029-2024	Hugo Estuardo Ocaña Yos	Q6,750.00	Servicios al Consumidor
58	DIACO-106-166-029-2024	Hugo Irrael Yoc Lopez	Q5,000.00	Administrativo
59	DIACO-106-117-029-2024	Hugo Marcelo Escobar Vasquez	Q3,096.77	Unidad de protección de servicios financieros Octubre
60	DIACO-106-117-029-2024	Hugo Marcelo Escobar Vasquez	Q6,000.00	Unidad de protección de servicios financieros Noviembre
61	DIACO-106-167-029-2024	Iana Gabriela Palomo Ambrosio	Q6,750.00	Servicios al Consumidor
62	DIACO-106-118-029-2024	Ileana Lisseth Ramírez Campos	Q6,193.55	Unidad de protección de servicios financieros Octubre
63	DIACO-106-118-029-2024	Ileana Lisseth Ramírez Campos	Q12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros Noviembre
64	DIACO-106-168-029-2024	Ingrid Siomara Santizo Estrada	Q6,750.00	Verificación y Vigilancia
65	DIACO-106-169-029-2024	Irvin Antonio Alonzo Arriaza	Q6,000.00	Coordinación de Sedes / Escuintla
66	DIACO-106-170-029-2024	Jacqueline Dinora Jarquín Fernández	Q7,750.00	Coordinación de Sedes / Chiquimula
67	DIACO-106-171-029-2024	Jasson Jeankarlo Ucelo Morales	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Jalapa
68	DIACO-106-172-029-2024	Jenifer Celeste Gómez Ramírez	Q6,500.00	Coordinación de Sedes / Jalapa
69	DIACO-106-173-029-2024	Jennifer Alejandra De León Guzmán de López	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Peten
70	DIACO-106-174-029-2024	Jhosselin Gabriela Escobar Castro	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Jutiapa
71	DIACO-106-175-029-2024	Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín	Q12,000.00	Verificación y Vigilancia
72	DIACO-106-176-029-2024	José Antonio Aguilar Monteros	Q6,000.00	Coordinación de Sedes / Villa Nueva
73	DIACO-106-177-029-2024	José Danilo Sánchez López	Q6,250.00	Coordinación de Sedes / Progreso
74	DIACO-106-178-029-2024	José David Méndez Salvador	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Central
75	DIACO-106-109-029-2024	Jose Luis Gonzalo Macz	Q6,500.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros
76	DIACO-106-179-029-2024	José Pablo Muy Portillo	Q8,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros
77	DIACO-106-180-029-2024	Joselin Itxel Calderón Madrid	Q6,750.00	Servicios al Consumidor
78	DIACO-106-119-029-2024	Joseline Andreí Pérez Colindres	Q6,193.55	Unidad de protección de servicios financieros Octubre
79	DIACO-106-119-029-2024	Joseline Andreí Pérez Colindres	Q12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros Noviembre
80	DIACO-106-181-029-2024	Josué Alexander Camey	Q6,750.00	Servicios al Consumidor
81	DIACO-106-182-029-2024	Juliana Ajcip Xocoxic	Q8,750.00	Legal
82	DIACO-106-183-029-2024	Karen Julissa Castañeda De León	Q6,500.00	Legal
83	DIACO-106-184-029-2024	Keyner David Juárez Martínez	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / San Marcos

84	DIACO-106-185-029-2024	Lady Vanessa Yantuche González de Recancoj	Q6,750.00	Legal
85	DIACO-106-112-029-2024	Landy Guisela López Girón	Q6,193.55	Unidad de protección de servicios financieros
86	DIACO-106-186-029-2024	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná	Q6,500.00	Coordinación de Sedes / Sololá
87	DIACO-106-187-029-2024	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Baja Verapaz
88	DIACO-106-110-029-2025	Lily Yazmin Morales Marroquin de Osorio	Q6,750.00	Legal
89	DIACO-106-188-029-2024	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Sacatepéquez
90	DIACO-106-189-029-2024	Luisa Mariana Noriega Quel	Q6,500.00	Adquisiciones y Contrataciones
91	DIACO-106-190-029-2024	María Alejandra Ruano Sierra	Q6,250.00	Coordinación de Sedes / Alta Verapaz /
92	DIACO-106-105-029-2024	María Sofía paniagua Aragón	Q8,000.00	Comunicación Social
93	DIACO-106-191-029-2024	Marleny Araceli González y González de Batz	Q6,750.00	Administrativo
94	DIACO-106-192-029-2024	Marvin Dionicio Catzún Alvarado	Q6,250.00	Coordinación de Sedes / Escuintla
95	DIACO-106-193-029-2024	Matty Elisa Quixchán Marroquín	Q7,750.00	Coordinación de Sedes / Peten
96	DIACO-106-194-029-2024	Mayber Concepción García Vargas de Yoc	Q6,500.00	Verificación y Vigilancia
97	DIACO-106-195-029-2024	Maynor Reyes Romero	Q6,250.00	Servicios al Consumidor
98	DIACO-106-196-029-2024	Melvin Abraham Quiñonez Aceituno	Q6,000.00	Administrativo
99	DIACO-106-197-029-2024	Miguel Angel Sánchez Pérez	Q6,000.00	Legal
100	DIACO-106-198-029-2024	Miriam Noelia Miranda Hernández	Q7,750.00	Coordinación de Sedes / Chimaltenango
101	DIACO-106-199-029-2024	Nora Elvira Rodríguez Muralles de Argujo	Q6,500.00	Legal
102	DIACO-106-200-029-2024	Olinda Rebeca Aguilera Sical	Q6,500.00	Coordinación de Sedes / Totonicapán
103	DIACO-106-201-029-2024	Oswaldo Raul Aldana Martinez	Q7,750.00	Tecnologías de la Información
104	DIACO-106-202-029-2024	Patricia Etelvina Martínez Tomás	Q6,500.00	Coordinación de Sedes / Huehuetenango
105	DIACO-106-203-029-2024	Pedro Pablo Aguilar de Paz	Q6,250.00	Legal
106	DIACO-106-204-029-2024	Raul Alberto Gómez Cóc	Q6,250.00	Coordinación de Sedes / Mixco
107	DIACO-106-121-029-2024	Raymond Hugo David Menéndez Esquivel	Q6,193.55	Unidad de protección de servicios financieros Octubre
108	DIACO-106-121-029-2024	Raymond Hugo David Menéndez Esquivel	Q12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros Noviembre
109	DIACO-106-205-029-2024	Rocio Maribell García Gómez	Q7,500.00	Comunicación Social
110	DIACO-106-206-029-2024	Rosa Angélica Pú Talé	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Totonicapán
111	DIACO-106-207-029-2024	Rossina Berenice García Sandoval	Q6,750.00	Legal

112	DIACO-106-208-029-2024	Ruben Alexander Gómez Orellana	Q8,250.00	Coordinación de Sedes / Central
113	DIACO-106-209-029-2024	Rudy Alfredo Marroquín Jerez	Q7,750.00	Coordinación de Sedes / Sacatepéquez
114	DIACO-106-210-029-2024	Rudy Neftali Fuentes Orózco	Q7,750.00	Coordinación de Sedes / San Marcos
115	DIACO-106-211-029-2024	Silvia Lorena González Toledo	Q7,750.00	Coordinación de Sedes / Progreso
116	DIACO-106-212-029-2024	Sylvana Ernestina Colindres Arana	Q6,750.00	Verificación y Vigilancia
117	DIACO-106-213-029-2024	Tania Tamar Piril López	Q6,750.00	Recursos Humanos
118	DIACO-106-214-029-2024	Ulises Bernardo Lobos Quiroa	Q6,750.00	Coordinación de Sedes / Chiquimula
119	DIACO-106-215-029-2024	Víctor Anibal López Aquino	Q10,500.00	Adquisiciones y Contrataciones
120	DIACO-106-216-029-2024	Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera	Q6,750.00	Tecnologías de la Información
121	DIACO-106-217-029-2024	Wendy Lissette Garrido Garci-Aguirre	Q6,500.00	Servicios al Consumidor
122	DIACO-106-218-029-2024	William Oliver Salvador Reyes	Q8,750.00	Coordinación de Sedes / Central
123	DIACO-106-219-029-2024	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López	Q7,750.00	Coordinación de Sedes / Suchitepéquez

EDDY NORMANDO ARDON PERALTA

Firmado digitalmente por EDDY NORMANDO ARDON PERALTA

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-122-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 de noviembre 2024

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

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

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

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: 2024.11.07 11:21:19 -06'00'

Alexander Boanerges Aguilar Reyes

OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Firmado digitalmente por OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2024.11.08 06:47:59 -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 PROFESIONALES

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

Mes y año del informe	noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-123-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 de noviembre de 2024	**al:**	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Brindar "Apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC- ".

a) Se apoyó profesionalmente en la consolidación de la información de los indicadores de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad.

b) 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.

c) Se apoyó profesionalmente en el vaciado de las encuestas de Satisfacción Audiencias y Encuestas de Visita, en el sistema de quejas Diaco en línea.

d) Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los resultados de encuestas de satisfacción Visita y Audiencia.

e) Se apoyó profesionalmente en el reporte del control de las encuestas de satisfacción audiencias.

f) Se apoyó profesionalmente en la divulgación de los resultados de las encuestas a los jefes de procesos involucrados dentro de la misma.

g) Se apoyó profesionalmente en el archivo de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

h) 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.

i) Se apoyo profesionalmente en reunión con jefes de proceso y entrega de informes de los resultados del control de la gestión de la queja.

j) Se apoyó profesionalmente en la elaboración y entrega de informes a los jefes de procesos operativos para establecer mejoras dentro de los procesos.

k) Se apoyó profesionalmente en la actualización del manual de calidad del sistema de gestión de calidad, matriz de partes interesadas, foda institucional, planificación y objetivos de calidad, ponderación de indicadores que aportan a los objetivos de calidad.

l) Se apoyó profesionalmente en la publicación en el sistema Ariane, el manual de calidad del sistema de gestión de calidad, matriz de partes interesadas, foda institucional, planificación y objetivos de calidad, ponderación de indicadores que aportan a los objetivos de calidad, y la divulgación al personal involucrado.

m) Se apoyó profesionalmente en la elaboración de presentación del sistema de gestión de calidad para capacitar al personal del proceso Atención y Resolución de la Queja.

n) Se apoyó profesionalmente en la elaboración de presentación del sistema de gestión de calidad para capacitar al personal del proceso Verificación de la Queja.

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	noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-123-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 de noviembre de 2024	**al:**	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

o) Se apoyó profesionalmente en la inducción del Sistema de Gestión al personal de nuevo ingreso.
p) Se apoyó profesionalmente en reunión con personal del departamento de Recursos Humanos para capacitar sobre los procesos del mismo al personal de nuevo ingreso sobre el sistema de gestión de calidad.
q) Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de la evaluación de concientización al personal que está dentro del sistema de gestión de calidad.
r) Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los resultados de la evaluación de concientización del periodo 2024.
s) Se apoyó profesionalmente en la reprogramación de la reunión con los jefes de proceso de Recursos Humanos y Adquisiciones para establecer acciones en las NC levantadas por auditoría interna 01-2024 del sistema de gestión de calidad.
t) Se apoyó profesionalmente en la revisión y actualización del Manual de Procedimiento de Atención y Resolución de la Queja y la actualización del formato de quejas.
u) Se apoyó profesionalmente en la revisión y actualización del Manual de Procedimiento de Control de Documentos y Control de Registro del Sistema de Gestión de Calidad.
v) Se apoyó profesionalmente en revisión y la actualización del Manual de Procedimiento de Pagina Web y Atención de Solicitudes del proceso de Tecnología de la Información y del formato de mantenimiento preventivo.
w) Se apoyó profesionalmente en la reunión con el jefe de Tecnología de la Información para revisar los cambios solicitados de las encuestas de satisfacción de Audiencia y Visita de los procesos de Atención y Resolución de la Queja y Administrativo Sancionatorio incluyendo cambios en los reportes generados alojados en el sistema de encuestas diacoenlineav2.diaco.gob.gt, así también general códigos QR para que el consumidor realice el llenado de forma electrónica de las mismas.
x) Se apoyó profesionalmente en la revisión del Acta de la Revisión por la Dirección.
y) Se apoyó profesionalmente en la publicación de la documentación actualizada del sistema de gestión de calidad dentro del sistema ariane y su divulgación al personal.

ANA CARINA CENTENO CABRERA
Firmado digitalmente por ANA CARINA CENTENO CABRERA
Fecha: 2024.11.13 10:55:44 -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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-124-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en el registro y control de las operaciones de egresos e ingresos de las cuentas bancarias**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y recepción del CUR de egresos del mes de noviembre
- Se apoyó técnicamente en el escaneo de CUR de ingresos y egresos del mes de octubre
- Se apoyó técnicamente en impresión de estado de cuenta para los CUR de ingresos

b) **Brindar apoyo técnico en la información de las cuentas, previo a realizar gastos o traslado de fondos de los recursos provenientes de las cuentas bancarias del Fondo Rotativo DIACO y de la de ingresos propios de DIACO**
- Se Apoyo técnicamente en la revisión de FR03 de gastos para la caja chica de Oficina Central
- Se apoyó técnicamente en la recepción de oficios por traslado de intereses e ingresos por LBTR, para BANRURAL
- 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 Tesoreria que establece la Ley de Acceso a la Información Pública en forma mensual

c) **Brindar apoyo técnico en la elaboración y recepción de información en el formato establecido, la cual detalla viajes nacionales e internacionales y fondos públicos de la DIACO,**
- 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 octubre
- Se apoyó técnicamente en la entrega de memoria USB, con los CUR del mes de octubre a la Dirección Financiera del Ministerio de Economia y traslado de los documentos originales y escaneados al Contador General de DIACO del mes de octubre
- 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

d) **Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes previo a la generación de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR-**
- Se apoyó técnicamente en generar los comprobantes Únicos de Registro -CUR- devengado en estado de solicitado del mes de noviembre
- Se apoyó técnicamente en el envío y recepción de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- a la Dirección Financiera mes de noviembre
- Se apoyó técnicamente en archivo y control de los Comprobantes Únicos de Registro -CUR- del mes de octubre
- 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 noviembre

ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS
Firmado digitalmente por ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS
Fecha: 2024.11.07 14:31:05 -06'00'

Andrea Paola Carrillo Porras

Lilian Janette Trigueros Díaz
Firmado digitalmente por Lilian Janette Trigueros Díaz
Fecha: 2024.11.07 14:42:04 -06'00'

Licda. Lilian Janette Trigueros Díaz
Jefe Departamento de Financiero

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TECNICOS

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

Mes y año del informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-125-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en efectuar de acuerdo con el plan elaborad, la verificación de la queja o denuncia descrita en el Libro de Quejas o requerimiento especifico; 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.**

- 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 especifico; 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.

b) **Brindar apoyo técnico en 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 apoyo técnicamente en 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.

c) **Brindar apoyo técnico en actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.**

- Se apoyo técnicamente en actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.

d) **Brindar apoyo técnico en informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento del acto que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.**

- Se apoyo técnicamente en informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento del acto que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

e) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de reportes de actividades que le sean solicitadas por su jefe inmediato o Autoridad Superior.**

- Se apoyo técnicamente en la elaboración de reportes de actividades que le sean solicitadas por su jefe inmediato o Autoridad Superior.

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-125-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

f) **Brindar apoyo técnico en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual o a requerimiento de la Jefatura de la Unidad**

- Se apoyó técnicamente enviando correos a los conciliadores de las quejas que se le fueron asignadas.

g) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de notificaciones y recopilaciones de información, cuando sea requerido por la Jefatura de la Unidad.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de notificaciones y recopilaciones de información, cuando sea requerido por la Jefatura de la Unidad.

h) **Brindar apoyo técnico en reuniones o grupos de trabajo a requerimiento de la Jefatura de la Unidad.**

- Se apoyó técnicamente en reuniones o grupos de trabajo a requerimiento de la Jefatura de la Unidad.

i) **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 la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera.

j) **Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del país.**

- Se apoyó técnicamente en designaciones al interior del país.

k) **Brindar apoyo técnico 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 implemento de mejora continua.**

- Se apoyó técnicamente 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 implemento de mejora continua.

l) **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 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-125-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

ANDREA SUCELY HERNÁNDEZ MORA

Firmado digitalmente por ANDREA SUCELY HERNÁNDEZ MORA
Fecha: 2024.11.08 10:51:56 -06'00'

Andrea Sucely Hernández Mora

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 14:02:22 -06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquin 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	NOVIEMBRE 2024	Numero de contrato	DIACO-106-126-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE 2024

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 y servicios públicos

- Se apoyó técnicamente al seguimiento de quejas que se reciben en la sede o bien las que ingresan por medio de la web.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas puestas en los Libros de Quejas requeridas por los consumidores y Usuarios por incumplimiento de los proveedores en el departamento de Chimaltenango y municipios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y tenencia de Libros de Quejas en los comercios en general.
- Se apoyó técnicamente en realizar autorizaciones y actualización de Libros de Quejas en la sede departamental de Chimaltenango.
- 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.

b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible

- 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.

c) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos

- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en mercados y vaciado de datos para el traslado correspondiente.

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	NOVIEMBRE 2024	Numero de contrato	DIACO-106-126-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

- 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.

d) Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informe mensual de actividades por servicios técnicos.
- Se apoyó técnicamente en contabilizar los monitoreos realizados en el mes para la redacción del POA correspondiente.

e) Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior

- 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 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.
- Se apoyo técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.
- Se apoyo técnicamente en impartir charlas a la población estudiantil con el fin de que conozcan sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores.

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	NOVIEMBRE 2024	Numero de contrato	DIACO-106-126-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE 2024

Angela Marleny Popol Velásquez

Firmado digitalmente por Angela Marleny Popol Velásquez
Fecha: 2024.11.05 14:47:28 -06'00'

Angela Marleny Popol Velásquez de Higueros

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe Coordinación de Sedes

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Lcda. Claudia Karina Donis Saénz, MSc.
Directora

INFORME 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-127-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 en la atención al personal de DIACO de manera respetuosa;
- Se Apoyó Técnicamente al personal que requiere nuestro servicio.

E) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento;
- Se apoyó técnicamente de revisión del vehículo en su debido orden.

F) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales, mensuales u otros que se le requieran;
- Se apoyó técnicamente a cumplir con los informes.

G) 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 de traslados del personal correspondiente.

H) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal;
- Se apoyó técnicamente de actualizar base de datos del departamento.

ANSELMO YOVANI CAAL QUIB

Firmado digitalmente por ANSELMO YOVANI CAAL QUIB
Fecha: 2024.11.06 07:44:09 -06'00'

Anselmo Yovani Caal Quib

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

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-128-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo profesional en el área de quejas;**
   - Se apoyó profesionalmente en el área de quejas.

b) **Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios tanto telefónica como personal;**
   - Se apoyó profesionalmente en la atención a usuarios tanto personal como telefónicamente.

c) **Brindar apoyo profesional en la elaboración de notificaciones de los expedientes que se resuelvan;**
   - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de notificaciones de los expedientes que se resolvieron.

d) **Brindar apoyo profesional en lo actuado con respecto a quejas y el desarrollo de las audiencias y dejar constancia mediante las actas administrativas;**
   - Se apoyó profesionalmente en lo actuado con respecto a quejas y el desarrollo de las audiencias dejando constancia mediante actas respectivamente.

e) **Brindar apoyo profesional en la actualización de la base de quejas de los expedientes;**
   - Se apoyó profesionalmente en la actualización de la base de quejas de los expedientes.

f) **Brindar apoyo profesional en la actualización de la base de quejas alterna de los expedientes;**
   - Se apoyó profesionalmente en la actualización de la base de quejas alterna de los expedientes.

g) **Brindar apoyo profesional en la presentación de informe que se le requieran;**
   - Se apoyó profesionalmente en la presentación de informes.

h) **Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
   - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales de quejas por verificación de Centros Educativos y Comercios.

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

Firmado digitalmente por ANTONY NOÉ ALARCÓN ESCOBAR / ABOGADO Y NOTARIO / Colegiado: 36292
Fecha: 2024.11.11 09:03:23 -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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-129-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 y servicios públicos**

- Se apoyó técnicamente a los proveedores de los diferentes comercios 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 al delegado en la realización de etiquetado de los productos envasados en los diferentes supermercados que se encuentran en los municipios de Alta Verapaz.

B. **Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible**

- Se apoyó en las verificaciones a estaciones de servicio para el monitoreo de precios, en eldepartamento de Alta Verapaz.

C. **Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos**

- 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 apoyó técnicamente en la verificación de precios de Granos básicos

D. **Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de notificaciones que surjan del procedimiento administrativo sancionatorio de quejas, contratos de adhesión y las demás que sean remitidas por el departamento legal de DIACO.**

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

- Se apoyó técnicamente al delegado en la recepción de contratos de adhesión de los prestadores de servicios educativos que se encuentran en los diferentes municipios de Alta Verapaz.
- Se apoyó técnicamente al delegado Departamental en la verificación de centros educativos del sector privado.
- Se apoyó técnicamente al delegado en la recepción de denuncias de los consumidores de las distintas inconformidades de bienes y servicios, que se encuentran en el Departamento de Alta Verapaz.

ASCHLEE ARGENTINA KUCKLING CASTELLANOS
Firmado digitalmente por ASCHLEE ARGENTINA KUCKLING CASTELLANOS
Fecha: 2024.11.19 11:02:05 -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/ Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-130-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar Apoyo técnico en la Asesoría a Proveedores, relacionada a sus Derechos y Obligaciones de acuerdo con el Decreto 6-2003 del Congreso de la República.

- Se Apoyó técnicamente en la Asesoría a Proveedores y Consumidores

b) Brindar Apoyo técnico en promocionar el libro de quejas, instrumentos de pesaje, programas de capacitación, charlas y asesorías en centros comerciales, organizaciones, cámaras empresariales, cadenas de tiendas de proveedores entre otras del departamento de Guatemala.

- Se Apoyó técnicamente en promoción del libro de quejas a diferentes proveedores.

c) Brindar Apoyo técnico en facilitar información a proveedores, en oficina, vía teléfono y correo electrónico; en materia del cumplimiento de sus obligaciones en cuanto a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

- Se Apoyó técnicamente en la facilitación de información vía telefónica a proveedores.

d) Brindar Apoyo técnico en la realización de capacitaciones a Proveedores juntamente con organizaciones, Gremiales y Cámaras Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

- Se Apoyó técnicamente en la realización de capacitaciones virtuales con docentes de escuelas del departamento de Chiquimula.

e) Brindar Apoyo técnico en la Autorización del Libro de Quejas.

- Se apoyó técnicamente en la Autorización y Registro de Libro de Quejas.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Aulio René Recinos Castañeda
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-130-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se Apoyó técnicamente en la realización de informes que requiere la autoridad.
- Se Apoyó técnicamente en el traslado de material promocional para su distribución en las diferentes Capacitaciones.

AULIO RENÉ RECINOS CASTAÑEDA
Firmado digitalmente por AULIO RENÉ RECINOS CASTAÑEDA
Fecha: 2024.11.12 14:20:55 -06'00'

Aulio René Recinos Castañeda

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 PROFESIONALES

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

Mes y año de informe:	NOVIEMBRE 2024	**Número de Contrato:**	DIACO-106-131-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	**al:**	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en particular.
- 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.

b) Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- 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.

c) Brindar apoyo profesional en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
- 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.

d) Brindar apoyo profesional en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos
- 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.

e) Brindar apoyo profesional en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo al procedimiento.
- Se apoyó profesionalmente en la celebración de primeras audiencias de conciliación que se desarrollan en DIACO Jalapa.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción, control de documentos que se reciben en las actas de conciliación que se redactan en sede DIACO Jalapa.

f) Brindar apoyo profesional para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran, de sus casos.
- Se apoyó profesionalmente en solicitar información vía telefónica o correo electrónico a consumidores, usuarios y proveedores para agilizar el trámite de las quejas presentada en DIACO Jalapa.
- Se apoyó profesionalmente en brindar información sobre tramitación, solución y estado de quejas de usuarios y consumidores que lo requieran en sede Jalapa.

g) Brindar apoyo profesional en las verificaciones y monitoreos solicitados.
- 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.
- Se apoyó profesionalmente en verificaciones de tenencia de libros en los establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.

h) Brindar apoyo profesional en la redacción de los informes que le sean requeridos.
- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes que le sean requeridos por Dirección: Informe mensual, informe semanal, informe financiero, informe POA mensual de sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes y oficios que son remitidos a las diferentes dependencias del departamento por ocasión de las quejas o requerimientos que se presentan en sede DIACO Jalapa

i) Brindar apoyo profesional en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores cuando se le requiera.
- 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.
- Se apoyó profesionalmente en la distribución de material educativo en las charlas educativas del Plan Belén.

j) Brindar apoyo profesional otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó profesionalmente en verificaciones de diferentes establecimientos comerciales con el fin de verificar tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en coordinación del Plan Belén en los municipios de Monjas, Mataquescuintla, San Pedro Pinula y la cabecera municipal de Jalapa.

BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECINOS

Firmado digitalmente por BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECINOS
Fecha: 2024.11.06 13:40:35 -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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	BRENDA DEYDANIA CERON ORDOÑEZ
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-132-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo profesionalmente a Proveedores, relacionado a sus Derechos y Obligaciones de acuerdo con el Decreto Ley 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

b) Brindar apoyo profesionalmente en envió de información a Proveedores a través de Convenios de Bases de datos.

Se apoyó profesionalmente enviando información de los Módulos de capacitación a las siguientes instituciones:

- Dirección Municipal de la Mujer de San José Pínula.
- Dirección Municipal de la Mujer de Amatitlán.
- Dirección Municipal de la Mujer de ciudad de Guatemala.

c) Brindar apoyo profesionalmente en promocionar el libro de quejas, instrumentos de pesaje, programas de capacitación, charlas y asesorías en centros comerciales, organizaciones, civiles y grupos de emprendedoras y emprendedores del departamento de Guatemala.

- Se apoyó profesionalmente promocionando el Libro de Quejas, Instrumentos de Medición y Pesaje y Contratos de Adhesión, en eventos del Día de la no Violencia contra la Mujer realizados durante el mes de noviembre, con las oficinas Municipales de la Mujer, de las Municipalidades de San José Pínula, Amatitlán y Guatemala.

d) Brindar apoyo profesionalmente en facilitar información a Proveedores, en oficina, vía teléfono y correo electrónico; en materia del cumplimiento de sus obligaciones en cuanto a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

- Se apoyó profesionalmente en atender llamadas para asesorar a diferentes proveedores en temas de requisitos para Autorizar Libros de Quejas, durante el mes de noviembre.
- Se apoyó profesionalmente en atender llamadas para facilitar información de los módulos de capacitación que imparte la DIACO.

e) Brindar apoyo profesionalmente en la realización de capacitaciones a Proveedores en coordinación con organizaciones, Gremiales y Cámaras Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Se apoyó profesionalmente en facilitar capacitaciones a:

- Estudiantes de primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta, del Caserío Plan del Jocote, de aldea Maraxco, ciudad de Chiquimula.
- En evento de "La No Violencia Contra la Mujer", organizado por el Órgano de Género, Pueblos Indígenas y Personas con Discapacidad del Ministerio de Economía.

f) Brindar apoyo profesionalmente a la Dirección en materia de Información al Proveedor.

Se apoyó profesionalmente enviando por correo electrónico información de los módulos de capacitación a

- Docentes de la Escuela Oficial Rural Mixta, de Caserío El Jocote, aldea Maraxco, Chiquimula.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	BRENDA DEYDANIA CERON ORDOÑEZ
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-132-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

g) Brindar apoyo profesionalmente en elaborar planes y programas de trabajo mensuales, para trasladar a Dirección.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del Programa mensual de actividades de promoción y capacitación del mes de noviembre del 2024.

h) Brindar apoyo profesionalmente en el registro de Contratos de Adhesión.

i) Brindar apoyo profesionalmente en otras actividades que asigne el jefe de Departamento
- Se apoyó profesionalmente en elaborar informes de metas POA del mes de noviembre del 2024.

j) Brindar apoyo profesionalmente en actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015
Se apoyó profesionalmente en la elaboración de los Indicadores de las capacitaciones y material distribuido del mes de noviembre del 2024.

BRENDA DEYDANIA CERÓN ORDOÑEZ
Firmado digitalmente por BRENDA DEYDANIA CERÓN ORDOÑEZ

Lcda. Brenda Deydania Ceron Ordoñez

MAURO ANTONIO CABRERA WUG
Firmado digitalmente por MAURO ANTONIO CABRERA WUG

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug
Jefe Inmediato

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ
Dependencia	106/DIRECCION DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE SOLOLA.

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-133-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en particular.

- 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 consumidores para poder presentar su denuncia ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente con atención personalizada a consumidores y proveedores del departamento de Sololá, en oficina y trabajo de campo.

b) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas y su registro en el sistema.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificaciones de tenencia de libro de quejas en el departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentación para la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó técnicamente en informar a proveedores sobre los requisitos para los distintos trámites que pueden realizar ante esta Dirección.

c) Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

- Se apoyó técnicamente en indicar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones para que estos no sean violados y el consumidor pueda tener una mejor información cuando la solicite.
- Se apoyó técnicamente con soluciones e inicio del procedimiento administrativo de las quejas presentadas por consumidores, en el departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente con verificaciones de tenencia de libros de quejas en distintos comercios del departamento de Sololá.

d) Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos.

- 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 sancionatorio de quejas, contratos de adhesión y las demás que fueron remitidas por el departamento legal de la DIACO.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ
Dependencia	106/DIRECCION DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE SOLOLA.

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-133-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo con el procedimiento.

- Se apoyó técnicamente en el planteamiento de fórmulas ecuánimes con el fin de logar 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.

f) Brindar apoyo técnico para proporcionar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran de sus casos.

- Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que lo requirieron, informando de forma detallada la manera para plasmar una queja ya sea presencial o por la página web.
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información vía telefónica a proveedores que solicitaron de cierta información para la realización de trámites de autorización de libros de queja y contratos de adhesión en el departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información a través de correo electrónico a proveedores que lo solicitaron para la realización de trámites de autorización de libros de queja y contratos de adhesión para centros educativos privados en el departamento de Sololá.

g) Brindar apoyo técnico en las verificaciones y monitoreo solicitados.

- Se apoyó técnicamente con monitoreo de precios de la canasta básica, en mercados, supermercados, así como también monitoreo de precios de gas propano, combustible y cualquier otro monitoreo solicitado por la autoridad superior.

h) Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos.

- 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.
- Se apoyó técnicamente en reportar el POA correspondiente al mes de noviembre de 2024.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por la autoridad superior.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ
Dependencia	106/DIRECCION DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE SOLOLA.

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-133-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

I) Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.

- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios haciendo uso de procesos eficaces.

J) Brindar apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando lo requieran.

- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo en los distintos municipios del departamento de Sololá.

k) Brindar apoyo técnico en designación al interior del País.

- Se apoyó técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación.

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

- Se apoyó técnicamente en dar a conocer a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones para que estos no sean violados.
- Se apoyó técnicamente con monitoreo de precios de la canasta básica, en mercados, supermercados, monitoreo de precios de gas propano y combustible, así como cualquier otro monitoreo solicitado.

BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ
Firmado digitalmente por BRENDA MARISOL IXCAYÁ LÓPEZ
Fecha: 2024.11.06 15:30:37 -06'00'

Brenda Marisol Ixcaya López

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

Vo. Bo.
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	**DIACO–106–134-029–2024**

Período de actividades	del:	04 de Noviembre de 2024	al:	30 de Noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) "Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos"

- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

b) "Brindar apoyo profesional en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario".

- Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

c) "Brindar apoyo profesional en las visitas de campo cuando fueron necesarias".

- Se apoyó profesionalmente en las visitas de campo cuando fueron necesarias.

d) "Brindar apoyo profesional en la entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto".

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

e) "Brindar apoyo profesional en las conciliaciones en oficinas de DIACO".

- Se apoyó profesionalmente en las conciliaciones en oficinas de DIACO.

f) "Brindar apoyo profesional en la redacción de actas".

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de las actas respectivas.

g) "Brindar apoyo profesional en el control de las quejas que fueron asignadas, actualizando la base de datos".

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

h) "Brindar apoyo profesional a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica".

- Se apoyó profesionalmente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica.

i) "Brindar apoyo profesional en reuniones cuando fui convocado y/o invitado".

- Se apoyó profesionalmente en reuniones cuando fui convocado y/o invitado.

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	**DIACO–106–134-029–2024**

Período de actividades	del:	04 de Noviembre de 2024	al:	30 de Noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

j) "Brindar apoyo profesional en la redacción de informes que fueron requeridos".

- *Se apoyó* profesionalmente *en la redacción de informes que fueron requeridos.*

k) "Brindar apoyo profesional en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua".

- *Se apoyó* 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.*

BYRON DANILO ORTIZ DÍAZ
Firmado digitalmente por BYRON DANILO ORTIZ DÍAZ
Fecha: 2024.11.06 08:58:00 -06'00'

LIC. BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.14 12:30:49 -06'00'

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

Vo.Bo.
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-107-029-2024

Período de actividades	del:	01 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Asesorar profesionalmente a la Dirección en las gestiones de acuerdos de cooperación con otras instituciones en materia de protección en servicios financieros.

- Se brindo apoyo profesional en la revisión del adendum número 4 del Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Se brindo apoyo profesional en la elaboración del contenido del plan de capacitación que realizará la Superintendencia de Bancos a la DIACO.
- Se brindo apoyo profesional en la elaboración de las características de la educación financiera para la currícula del ciclo básico y diversificado entre la DIACO y el Ministerio de Educación.
- Se brindo apoyo profesional en la elaboración de las caracteristicas de la educación financiera para los emisores de tarjetas de crédito.

b) Asesorar profesionalmente a la Dirección en el desarrollo de propuestas relacionadas con el que hacer institucional respecto los procesos y estrategias en protección de servicios financieros.

- Se brindo apoyo profesional en las reformas del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito y con las observaciones de la Procuraduría General de la Nación.
- Se brindo 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 brindo apoyo profesional en la ampliación del dictamen técnico concluyente de las reformas al Reglamento, solicitado por la Procuraduría General de la Nación.
- Se brindo apoyo profesional en la ampliación del dictamen jurídico de las reformas al Reglamento, solicitado por la Procuraduría General de la Nación.
- Se brindo 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.

c) Asesorar profesionalmente a la Dirección en el análisis de estrategias y coordinación en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

- Se brindo apoyo profesional en la respuesta a la providencia y el dictamen emitido por la Procuraduría General de la Nación, del proyecto de reforma del Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario.

d) Asesorar profesionalmente en el análisis, elaboración o revisión de documentos o presentaciones en temas de protección de servicios financieros.

- Se brindo apoyo profesional en la organización e infraestructura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindo apoyo profesional en la atención de la queja en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindo apoyo profesional en la auditoria de los expedientes de quejas no documentados recibidos en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindo apoyo profesional en la adecuación de la circular de la Unidad de Protección de Servicios Financieros para solicitar a los emisores los contactos y el traslado de la información relacionada con las tasas de interés por producto y segmento de las tarjetas de crédito.
- Se brindo apoyo profesional en la revisión de los contratos de adhesión derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindo apoyo profesional en la revisión de los contratos de adhesión de Tarjetas Cuscatlán y de Neonet.

e) Asesorar profesionalmente a esta Dirección en temas de simplificación de Trámites.

- Se brindo apoyo profesional a la Dirección en la preparación de la respuesta a la Procuraduría General de la Nacional relativo a la Providencia y Dictamen emitido por dicha Procuraduría, relativa a las reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, con base al Decreto Numero 5-2021 Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.

f) Asesorar profesionalmente en la revisión de documentos o presentaciones en temas de simplificación de trámites.

- Se brindo apoyo profesional en la adecuación de la Exposición de Motivos por las reformas al Reglamento derivado de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
- Se brindo apoyo profesional en las publicaciones de la página web de la DIACO.

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

- Se brindo apoyo profesional en las reuniones de trabajo con la Superintendencia de Bancos, derivado de los planes de capacitación sobre la tarjeta de crédito al personal de la DIACO.

h) Asesorar profesionalmente en la evaluación del proyecto central de quejas, así como propuestas de mejoras de este.

- Se brindo apoyo profesional en revisión de expedientes de resolución de quejas del Departamento Jurídico.
- Se brindo apoyo profesional en la elaboración de la resolución de archivo de expediente.
- Se brindo apoyo profesional en la elaboración de la resolución de sanción para los emisores por infracciones a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se brindo apoyo profesional en la atención de quejas presenciales en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindo apoyo profesional con nuevas entrevistas y reclutamiento de profesionales para conformar el equipo de trabajo de la Unidad de Protección de Servicios Financieros
- Se brindo apoyo profesional en los temas siguientes:
    i. Verificar los cambios a los módulos del sistema DIACO EN LINEA 2.
    ii. Requerir cambio al sistema DIACO en línea 2.
    iii. Verificar que las Guías y manual de usuarios estén modificados y publicados en el sistema DIACO en línea 2, en la página web y redes sociales.
    iv. Verificar la actualización de la página web, diaco.gob.gt
    v. Verificar los rediseños y los manuales que aplican para las quejas de la Tarjeta de Crédito (son 3 procesos).

i) Asesorar 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.

- Se brindo apoyo profesional en revisión de la auditoría de las actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015.

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

- Se brindo apoyo profesional en la creación de la tipología de las quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindo apoyo profesional en la adecuación de la tipología de los cuadros estadísticos sobre las quejas recibidas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindo apoyo profesional en el Departamento de Informática para establecer las necesidades de almacenamiento de los sistemas informáticos.
- Se brindo apoyo profesional en las reuniones de trabajo para revisar los procesos de cotización sobre las compra y adquisición pendientes de ingresar al sistema de compras, adjudicar, recibir y liquidar dichos procesos.
- Se brindo apoyo profesión 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
2024.11.05 12:43:23 -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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas prestadas, libro de quejas, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos.

- Se apoyó técnicamente en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios, en el departamento de Totonicapán. –
- Se apoyó técnicamente en la información de sanciones por la especulación y acaparamiento de precios en los productos de la canasta básica en tiendas de barrio 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 del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la resolución de quejas mediante visitas de campo, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la habilitación y autorización de libros de quejas del departamento de Totonicapán.

b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible.

- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precios de combustibles, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para el monitoreo de precios, en expendios de gas propano, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de combustibles y gas propano, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.

c) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.

- 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 en el 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 tiendas de barrio, tortillerías y panaderías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- 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 supermercados en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.

d) ***Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos***

- Se apoyó técnicamente en redactar y enviar informe de actividades 029.
- 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 Totonicapán

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) ***Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de notificaciones que surjan del procedimiento administrativo sancionatorio de quejas, contratos de adhesión y las demás que sean remitidas por el departamento legal de DIACO***

- Se apoyó técnicamente en la notificación a proveedores y consumidores relacionados a quejas remitidas por el departamento legal, en el departamento de Totonicapán. –

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 realizar una charla de los derechos y obligaciones de los consumidores a la población en general en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el llenado de datos de los listados de personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores en el departamento de Totonicapán.

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

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

Byron Rubén Robles Robles
Firmado digitalmente por Byron Rubén Robles Robles
Fecha: 2024.11.06 10:04:38 -06'00'

Byron Rubén Robles Robles

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-136-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

a) **Brindar apoyo técnico en atender las necesidades de las unidades Administrativas, como Centros de Costos en eldepartamento de Adquisiciones y Contrataciones cuando sea solicitado.**
   - Se apoyó técnicamente en la recepción de notas de trámite y oficios, los cuales están dirigidos al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
   - Se apoyó técnicamente en la elaboración de las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios, requeridos por los departamentos debidamente autorizados por la máxima autoridad de DIACO.

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 deGUATECOMPRAS.
   - Se apoyó técnicamente en la impresión de NPG de cada factura publicada de bienes, servicios e insumos.

d) **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.

e) **Brindar apoyo técnico en la gestión de pago de compras bienes y servicios conforme a lo consignado la solicitud de compra razonamiento de factura y firma de autorización.**
   - Se apoyó técnicamente en la gestión de firmas del solicitante y la máxima autoridad de DIACO en la solicitud decompra de bienes y servicios.

f) **Brindar apoyo técnico en verificación de los expedientes de compras bienes y servicios que se trasladan al Departamento Financiero que cuenten con toda la documentación requerida.**
   - 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.

g) **Brindar apoyo técnico en el archivo de documentos del Departamento de Adquisiciones y Contrataciones.**
   - Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios realizados por el Departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
   - Se apoyó técnicamente en el archivo de las boletas de rechazo realizadas por el Departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
   - Se apoyó técnicamente en el registro y control de notas de tramites que ingresan al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
   - Se apoyó técnicamente en el resguardo de las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios por control decorrelativo físicamente debidamente archivado.

h) **Brindar apoyo técnico al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones en las diferentes áreas cuando sea requerido.**
   - 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.

i) **Brindar apoyo técnico en la gestión de diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
   - Se apoyó técnicamente en la 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: 2024.11.08 09:12:58 -06'00'

CARLOS BOSBELI AJÍN CERVANTES

BETSY JOHANNA CASTRO PALMA
Firmado digitalmente por BETSY JOHANNA CASTRO PALMA
Fecha: 2024.11.08 10:17:56 -06'00'

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-137-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 de noviembre de 2024	**al:**	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la verificación de estaciones de servicio:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada de combustibles líquidos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de 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 quejas de oficio.
- Se apoyó técnicamente en reuniones de trabajo, convocados por la Jefatura del Departamento.
- Se apoyó técnicamente en elaboración de actas, informes y cuadros informativos.

b) Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del País:
- Se apoyó en comisión PLAN CENTINELA de combustibles líquidos, en departamento de San Huehuetenango.
- Se apoyó en comisión PLAN CENTINELA de combustibles líquidos, en departamento de Santa Rosa.
- Se apoyó en comisión PLAN CENTINELA de combustibles líquidos, en departamento de Retalhuleu.

CARLOS ELVIN GUDIEL REYES
Firmado digitalmente por CARLOS ELVIN GUDIEL REYES
Fecha: 2024.11.06 06:34:03 -06'00'

Carlos Elvin Gudiel Reyes

HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Firmado digitalmente por HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2024.11.08 10:31:20 -06'00'

Lic. Herberth Josué Ordoñez Cabrera, M.Sc.
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/ADMINISTRATIVO

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-138-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Apoyar profesionalmente en conformar expedientes de material Ferroso para iniciar su proceso de baja ante la máxima autoridad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-**

- Se apoyó profesionalmente en seguimiento del expediente de la motocicleta que estuvo asignada y bajo resguardo de la Sede departamental de Escuintla que se encuentra en la Dirección de Bienes del Estado.
- Se apoyó profesionalmente en el seguimiento del expediente de material Ferroso enviado a la Dirección de Bienes del Estado para su baja definitiva.

b) **Apoyar profesionalmente en el seguimiento de expedientes de material ferroso y material incinerable que se encuentran en la Dirección de Adjudicación y Legalización de Bienes del Estado, Dirección de Contabilidad del Estado, Ministerio de Finanzas Publicas, gestionado su baja definitiva.**

- Se apoyó profesionalmente en seguimiento de Expediente con resolución 104.
- Se apoyó profesionalmente en seguimiento de Expediente con resolución 134
- Se apoyó profesionalmente en seguimiento de Expediente con resolución 324
- Se apoyó profesionalmente en seguimiento de Expediente con resolución 340.

c) **Apoyar profesionalmente en el traslado de bienes activos y fungibles a la bodega que corresponda.**

- Se apoyó profesionalmente en seguimiento de traslado de bienes activos en mal estado de oficinas centrales a la bodega del Edifico el Patio zona 4.
- Se apoyó profesionalmente en seguimiento de traslado de bienes activos en mal estado de las sedes departamentales a la bodega del Edificio el Patio zona 4.
- Se apoyó en el seguimiento de revisión de bienes activos de material incinerable que se encuentran en la bodega del edificio el Patio.
- Se apoyó en el seguimiento de revisión de bienes activos material ferroso que se encuentran en la bodega del edificio el Patio.

d) **Apoyar profesionalmente en la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles.**

- Se apoyó profesionalmente en impresión de tarjetas de responsabilidad de bienes activos del personal de la Oficina Central.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-138-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en impresión de tarjetas de responsabilidad de bienes activos del personal de las sedes departamentales.
- Se apoyó profesionalmente en la codificación de los bienes activos del personal de Oficina Central
- Se apoyó profesionalmente en la codificación de los bienes fungibles del personal de oficina

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

- Se apoyó profesionalmente en cubrir recepción, recibir y traslado de llamadas al personal, recibir documentación para los diferentes departamentos, atención de consumidores y proveedores que vienen a audiencias y dar información sobe el Status o empleado responsable de las diferentes quejas.
- Se apoyo con la coordinación de la fumigación de las bodegas 217 y 218 ubicadas en el segundo nivel del edificio el Patio.
- Se apoyó profesionalmente revisando liquidaciones de viáticos del personal que salió de comisión.
- Se apoyó profesionalmente con Visa de Cur.
- Se apoyó profesionalmente en conformar los archivos para Información Pública.
- Se apoyó profesionalmente en revisión de Caja Fiscal.

CARLOS HUMBERTO GUTIÉRREZ COYOY Firmado digitalmente por CARLOS HUMBERTO GUTIÉRREZ COYOY Fecha: 2024.11.06 15:16:33 -06'00'

Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy

OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ Firmado digitalmente por OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ Fecha: 2024.11.08 06:39:36 -06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe Departamento Administrativo

Vo.Bo. 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	CARLOS JEOVANY LOPEZ GARCIA
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Baja Verapaz

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-139-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) ***"Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Particular".***

- Se apoyó técnicamente con asistencia a reuniones con distintas Instituciones para establecer y llevar a cabo acciones en conjunto, con el objetivo de fortalecer las acciones en el departamento de Baja Verapaz.
- 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, Decreto 006-2003 y su Reglamento, dándole seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios a través de procesos eficaces aplicando la mejora continúa fomentando para ello relaciones equitativas entre consumidores y proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó en promover y divulgar los derechos de los consumidores y usuarios, en el departamento de Baja Verapaz

b) "Brindar Apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos".

- Se apoyó técnicamente en la recepción, documentación e ingreso al sistema de quejas, las quejas interpuestas por consumidores inconformes con el actuar de proveedores en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente con el seguimiento, comunicación permanente y eficaz, con consumidores y proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente con soluciones e inicio del procedimiento administrativo de las quejas presentadas por consumidores, en el departamento de Baja Verapaz.

c) "Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario".

- Se apoyó técnicamente con atención a través de correo electrónico, telefónica y otros medios de comunicación a consumidores y proveedores baja verapacenses, en la recepción de quejas e información de las acciones realizadas por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente con información a consumidores baja verapacenses que presentaron su respectiva queja ante nuestras instalaciones de la sede, sobre el seguimiento de estas.

d) ***"Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos".***

- Se apoyó técnicamente con 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 de Baja Verapaz.
- 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 conciliación.

e) "Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo con el procedimiento".

- Se apoyó técnicamente con fórmulas ecuánimes para avenir en conciliaciones entre consumidores y proveedores del departamento de baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en redactar actas de conciliación, actas de incomparecencia de acuerdo con el procedimiento Administrativo.

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-139-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

f) ***"Brindar apoyo técnico en dar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran, de sus casos".***

- Se apoyó técnicamente en proporcionar información telefónicamente a proveedores de Baja Verapaz que solicitaron de cierta información para la realización de trámites de autorización de libros de queja y contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en brindar información telefónicamente a consumidores que presentaron su denuncia ante la sede departamental de la Dirección de Atencióny Asistencia al Consumidor de Baja Verapaz, sobre el seguimiento de estas.

g) ***"Brindar apoyo técnico en las verificaciones y monitoreos solicitados".***

- Se apoyó técnicamente con monitoreos de precios de la canasta básica alimentaria, en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos asi como también monitoreos de: gas propano y combustible, con el objetivo de evitar la especulación de precios, en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente con verificaciones de; etiquetado general de productos previamente envasados y exhibiciones de precios en establecimientos comerciales del departamento de Baja Verapaz.

h) ***"Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos".***

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envio de los respectivos informes quincenales y mensuales, de los libros autorizados por esta Dirección, en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Baja Verapaz, mensualmente.

i) ***"Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes de las reuniones interinstitucionales".***

- Se apoyó con asistencia y envio de informe de la reunión de la CODESAN departamental, que se llevó a cabo en el Salón Reino de Tezulutlán, de Gobernación Departamental, en el municipio de Salamá, Baja Verapaz.
- Se apoyó con asistencia y envio de informe de la reunión de la CODEMUJER departamental, que se llevó a cabo en el Salón Reino de Tezulutlán, de Gobernación Departamental, en el municipio de Salamá, Baja Verapaz.

j) ***"Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua".***

- Se apoyó técnicamente en la recepción, seguimiento y solución de las quejas presentadas por los consumidores mediante procesos eficaces entre consumidores y proveedores, fomentando relaciones equitativas entre los proveedores y consumidores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente con fortalecer y mejorar la transparencia del mercado, en un ambiente económico de competitividad, a través de monitoreos de precios y verificaciones realizadas.

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-139-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

k) "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 con entrega de cuadrifoliares, sobre derechos y obligaciones del consumidor, juegos de memorias, juegos de rompecabezas y juegos de culebritas, a estudiantes capacitados y personas que visitaron la sede departamental de DIACO de Baja Verapaz.

l) *"Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del País".*

- Se apoyó técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, y mejorar la transparencia del mercado local, a través de la oficina departamental de la DIACO, con sede en el departamento de Baja Verapaz.

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

- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros de quejas, de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.

- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar números de expedientes de contratos de adhesión, de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.

CARLOS JEOVANY LOPEZ GARCIA
Firmado digitalmente por CARLOS JEOVANY LOPEZ GARCIA
Fecha: 2024.11.06 09:50:38 -06'00'

Carlos Jeovany Lopez Garcia.

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

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-106-029-2024

Período de actividades	del:	1 de Noviembre de 2024	al:	30 de Noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Apoyo técnicamente en monitoreo de precios y vaciado de datos:

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verifiación de precios en el mercado de Cuilapa, Barberena y Nueva Santa Rosa, del departamento de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Supermercado de Despensa Familiar S.A, Maxi Despensa y La Torre en los municipios de Cuilapa y Barberena del departamento de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de panadería, tortillería y tiendas de barrio en casco urbano en los municipios de Santa Rosa.

B. Apoyo técnicamente en las verificaciones en expendio de combustible

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas
- en el municipio de Cuilapa Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de granos básicos los viernes.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de tenencia de libros de Quejas en los diferentes establecimiento Del departamento de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en autorización de libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones y citaciones en el departamento de Santa Rosa.

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADESPOR 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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-0141-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 de noviembre 2024

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 actividades asignadas por el Jefe del Departamento.

- Se apoyo técnicamente en la verificación de contenido neto de producto preempacado en diferentes establecimientos.

CARLOS MODESTO FALLA MURILLO
Firmado digitalmente por CARLOS MODESTO FALLA MURILLO

Carlos Modesto Falla Murillo

HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Firmado digitalmente por HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2024.11.08 10:32:22 -06'00'

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

Vo.Bo.
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	CARLOS RIGOBERTO VÁSQUEZ QUIXAL
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Comunicación Social**

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-140-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó y acompañó en la supervisión de comercios y publicidad engañosa del mes noviembre.
- 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 engañoso en el contexto de productos de temporada.

B. "Apoyo en la atención de medios de comunicación".

- Se apoyo con entrevistas sobre los operativos relacionados al 01 de noviembre en relación con las compras de productos para el fiambre.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.
- Se apoyó en la atención de medios de comunicación con la facilitación de información, sobre el tema de graduaciones de fin de año como parte del plan educa.
- Se apoyó con atención de prensa relacionados por tema de la Ley de tarjeta de crédito y sobre la unidad de protección d servicios financieros "Apoyo en las reuniones convocadas por la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia".
- 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 que se realizaron en el mes de noviembre.
- Se apoyó con la elaboración de estrategias de comunicación, relacionadas a la DIACO.
- Se apoyó en la convocatoria del lanzamiento del Plan Belén 2024.

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

- Se apoyó en la coordinación y en la organización y logística del evento del Plan Belén.
- Se apoyó en la primera reunión en coordinación con Escuela de Bomberos para la elaboración del plan de capacitaciones sobre el manejo y manipulación de juegos pirotécnicos.
- Se apoyó en la coordinación interinstitucional para las acciones operativas en puestos de

- Se apoyó en la coordinación interinstitucional para las acciones operativas en mercados y tiendas de barrios para los productos de la canasta básica.
- Se apoyó con la participación de estrategias de comunicación para eventos que surgen en el mes.

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

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

Carlos Rigoberto Vásquez Quixal

Firmado digitalmente por Carlos Rigoberto Vásquez Quixal
Fecha: 2024.11.13 13:17:28 -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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-142-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyo profesional en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan de la Dirección.

- Se apoyó en recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresaron y egresaron a la Dirección.

b) Apoyo profesional en la elaboración de oficios, memorándum, providencias, actas u otros documentos que le sean solicitados.

- Se apoyó en la elaboración de oficios, notas de trámites, memorándum, informes, entre otros.

c) Apoyo profesional reproduciendo mediante impresiones, fotocopias, escáner u otros sistemas análogos los documentos del archivo del Despacho, cuando le sea solicitado.

- Se apoyó en la reproducción de impresiones, fotocopias y escaneo de documentos enviados por el Despacho Superior del Ministerio de Economía.

d) 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.

e) Apoyo profesional en numerar cuando proceda, documentos, tales como, oficios, providencias y notas de trámite, entre otros, que egresan de la Dirección.

- Se apoyó en la numeración de los documentos tales como: oficios, notas de trámite, entre otros que egresaron de la Dirección.

f) Apoyo profesional en el control y la actualización de la base de datos de 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.

g) Apoyo profesional en la atención de llamadas telefónicas entrantes y salientes, trasladando la información que corresponda.

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

h) Apoyo profesional resolviendo consultas de información de correspondencia ingresada o egresada que le sea requerida.

- Se apoyó resolviendo consultas de información de la correspondencia que ingreso y egreso de la Dirección.

i) Apoyo profesional en la atención y orientación de las autoridades y personas en general que visitan la Dirección.

- Se apoyó atendiendo y orientando a las personas en general que visitan la Dirección.

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-142-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

j) Apoyo profesional en llevar control de los suministros de oficina y efectuar los pedidos que correspondan, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

- Se apoyó en solicitar los suministros de oficina para Dirección.

k) Apoyo profesional en elaborar 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.

l) Apoyo profesional en clasificar y archivar los documentos de Dirección.

- Se apoyó en archivar los siguientes documentos: oficios, notas de trámite, memorándums, informes, entre otros.

m) Apoyo profesional asistiendo a reuniones al Director cuando le sea requerido.

- Se apoyó en asistir en reuniones sostenidas en la oficina de Dirección.

CARMÉN YOLANDA SUT XIQUÍN

Firmado digitalmente por CARMÉN YOLANDA SUT XIQUÍN
Fecha: 2024.11.13 11:14:05 -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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-143-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) ***Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes de las distintas líneas de trabajo.***
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base del sistema de quejas.

b) ***Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes circunstanciados por interposición de recurso de revocatoria,***
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados.

c) ***Brindar apoyo en realizar los distintos informes y/o reportes que sean requeridos por las autoridades o jefe inmediato.***
- Se apoyó técnicamente en entregar informes requeridos.

d) ***Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua".***
- Se apoyó técnicamente en la atención al consumidor y usuario que se presentaron a oficina central para seguimiento de las quejas.
- Se apoyó técnicamente con la atención al consumidor y usuario vía telefónica.

e) ***Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior."***
- Se apoyó técnicamente con requerimientos de jefe superior.

f) ***Brindar apoyo técnico en el control alterno de Base del sistema de Quejas y Base de Excel.***
- Se apoyó técnicamente con actualización de libros de registro de resoluciones finales.
- Se apoyó técnicamente con actualización de la Base de Excel.

g) ***Brindar apoyo técnico en traslado de expedientes para inicio del Proceso Económico Coactivo (PGN).***
- Se apoyó técnicamente con actualización, traslado de expedientes a PGN
-

h) ***Brindar apoyo técnico en elaboración de resoluciones de Pago de Multa.***
- Se apoyó técnicamente en realizar resoluciones de pago de multa.

CAROLINA MENDEZ MAZARIEGOS
Firmado digitalmente por CAROLINA MENDEZ MAZARIEGOS
Fecha: 2024.11.07 10:06:51 -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 VELASQUEZ
Dependencia	**106 /DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/DEPARTAMENTO LEGAL**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE, DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-144-029-2024

Periodo de actividades	del:	4 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **"Apoyo técnico en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos recibidos de centros educativos".**

- 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) **"Apoyo técnico en la elaboración de contratos de adhesión según tipo –DIACO-, de los expedientes de 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) **"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 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) **"Apoyo técnico en la actualización de la base de datos del departamento legal".**

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

e) **"Apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el Departamento Legal".**

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

f) **"Apoyo técnico en la realización de notificaciones de resoluciones de trámite y finales a cargo del Departamento Legal".**

- 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

f._____
César Santiago Godoy Velásquez

MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA — Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA

f._____
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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-145-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Apoyar técnicamente en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, instrumentos medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos.**

- Se apoyó técnicamente en verificación a negocios establecidos en la cabecera departamental de Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de libros de Quejas de distintos comercios en Suchitepéquez
- Se apoyó técnicamente en verificación de exhibición de precios a negocios de la cabecera departamental de Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificación de normas de etiquetado de productos empacados en la cabecera departamental de Suchitepéquez.

b) **Apoyar técnicamente en verificaciones a expendios de combustibles.**

- 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 verificación que coincidiera el precio publicado con el ofertado en bomba en expendios de combustibles.
- 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

c) **Apoyar técnicamente en monitoreo de precios y vaciado de datos.**

- 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.

d) **Apoyar técnicamente en la redacción de los informes que le sean requeridos.**

- Se apoyó en transferir la información requerida en el informe POA.
- Se apoyó en transferir información requerida en informe financiero mensual de sede Suchitepéquez.
- Se apoyó en redactar y enviar informe de actividades 029.

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-145-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) Apoyar técnicamente 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 atención e información a personas que visitaron las oficinas de Sede Diaco Suchitepéquez, sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.
- Se apoyó capacitando a grupos de personas en el departamento.

f) Apoyar técnicamente en otras actividades que le requiera la autoridad superior.

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

CESIA EUNICE ZAPETA FUENTES
Firmado digitalmente por CESIA EUNICE ZAPETA FUENTES
Fecha: 2024.11.06 09:39:46 -06'00'

Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe Inmediato

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

-INFORME 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	**Noviembre DE 2024**	Número de Contrato	**DIACO–106–146-029–2024**

Período de actividades	del:	**04 de Noviembre de 2024**	al:	**30 de Noviembre de 2024**

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.**
   - Se apoyó en seguir el procedimiento establecido desde que se asigna la queja hasta que se lleva la primera audiencia.

b) **Apoyar técnicamente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
   - Se apoyó en comunicar sobre el avance de la queja e informarle sobre la fecha y hora de la primera audiencia.

c) **Apoyo técnico en las visitas de campo cuando sea necesario.**
   - Se apoyó en hacer la visita correspondiente dentro de los 12 días hábiles o programar la audiencia.

d) **Apoyo técnico en la entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
   - Se apoyó en hacer la entrega correspondiente de la citación para informar sobre la fecha y hora de la audiencia.

e) **Apoyar técnicamente en las conciliaciones en oficinas de DIACO.**
   - Se apoyó en proponer soluciones ecuánimes a las partes en conflicto para llevar a una solución.

f) **Apoyo técnico en la redacción de las actas.**
   - Se apoyó en redactar el acta sobre lo que se habló en la audiencia y establecer palazos si es que el proveedor indica.

g) **Apoyar técnicamente en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
   - Se apoyó en verificar la base y el control de las quejas asignadas y hacer la comunicación correspondiente en el plazo establecido.

h) **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.

i) **Apoyo técnico en reuniones cuando sea convocado y/o invitado.**
   - Se apoyó en asistir a las reuniones internas del departamento.

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

k) **Apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
   - Se apoyó en cumplir con los controles de calidad que están establecidos para llegar a las metas establecidas.

l) **Otras actividades que requiera la autoridad superior del área en la cual presto mis servicios.**
   - Se apoyó en realizar actividades establecidas que indique la autoridad superior.

m) **Se apoyó en notificar cedulas de proveedores.**
   - Se apoyó en salir a notificar cuando el personal encargado no se presente.

n) **Se apoyó en atender a los consumidores y usuarios vía telefónica y por correo electrónico.**
   - Se apoyó en informarles sobre la queja o información en relación a lo antes mencionado.

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	Noviembre DE 2024	Número de Contrato	DIACO–106–146-029–2024

Período de actividades	del:	04 de Noviembre de 2024	al:	30 de Noviembre de 2024

CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ
Firmado digitalmente por CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ
Fecha: 2024.11.18 13:16:28 -06'00'

Christian Alexander Cabrera Sánchez

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.18 13:35:27 -06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz
Jefe Interino

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	CINTHIA VANESA DÍAZ REYES
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU

Mes y Año el Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-147-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **"Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Particular".**

- Se apoyó técnicamente en divulgar los derechos del consumidor y sus obligaciones.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
- 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.

b) **"Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos".**

- Se apoyó técnicamente en la recepción, verificación de documentos y correcciones de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de papelería para autorización de libros de quejas de comercios.
- Se apoyó técnicamente en la sede a los consumidores y usuarios o proveedores en cuanto a sus derechos y obligaciones como tal.

c) **"Brindar Apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario".**

- 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 apoyó técnicamente con información a consumidores de Retalhuleu que presentaron su respectiva queja en nuestras instalaciones, sobre el seguimiento de las mismas.

d) **"Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos"**

- 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.

e) **"Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo con el procedimiento"**

- Se apoyó técnicamente en redactar actas de conciliación, actas de incomparecencia de acuerdo con el procedimiento Administrativo.

f) **"Brindar apoyo técnico para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran, de sus casos"**

- Se apoyó técnicamente en proporcionar información telefónicamente a proveedores de Retalhuleu que solicitaron información para la realización de trámites de autorización de libros de queja y contratos de adhesión.

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-147-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

g) ***"Brindar apoyo técnico en las verificaciones y monitoreos solicitados".***

- 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 verificación de tenencia de libro de quejas en comercios.
- Se apoyo técnicamente en la verificación a centros educativos en el Municipio Retalhuleu, del departamento de Retalhuleu.

h) *"Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos".*

- Se apoyó técnicamente en la redacción del informe POA, informe mensual, informe financiero e informe de metas de la sede.

i) "Brindar Apoyo técnico en otras actividades que le requiera la Autoridad Superior del Área para la cual presta sus Servicios.

- *Se apoyo técnicamente en actividades del plan Belén en el Municipio de Retalhuleu, Departamento de Retalhuleu.*

CINTHIA VANESA DÍAZ REYES
Firmado digitalmente por CINTHIA VANESA DÍAZ REYES
Fecha: 2024.11.06 12:39:08 -06'00'

Cinthia Vanesa Díaz Reyes

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo._____

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, Msc
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Claudia Ninet Juárez Osorio
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-148-029-2024

Período de actividades	del:	4 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos

- Se apoyó técnicamente durante el presente mes, revisando que cada uno de ellos contara con los documentos para darle seguimiento correspondiente.

b) Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario

- Se apoyó técnicamente durante el presente mes en la comunicación con los consumidores y usuarios informando el trámite de la queja.

c) Brindar apoyo técnico en la entrega de citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto

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

d) Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en oficinas de DIACO

- Se apoyó técnicamente durante el presente mes en las audiencias de conciliación en oficinas de DIACO.

e) Brindar apoyo técnico en la redacción de las actas

- Se apoyó técnicamente durante el presente mes en la redacción de las actas de cada una de las audiencias.

f) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que se sean asignadas, actualizando la base de datos

- Se apoyó técnicamente durante el presente mes en el control de las quejas asignadas, actualizando la base de datos

g) Brindar apoyo técnico a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido

- Se apoyó técnicamente durante el presente mes a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido.
- Apoyo en la redacción de ficha de queja, resolución de archivo y movimiento de expedientes, ya sea para enviar al archivo o trasladar al Departamento Jurídico.

Atentamente,

CLAUDIA NINET JUÁREZ OSORIO
Firmado digitalmente por CLAUDIA NINET JUÁREZ OSORIO
Fecha: 2024.11.07 09:59:26 -06'00'

Claudia Ninet Juárez Osorio

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.14 12:33:46 -06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz
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	NOVIEMBRE DE 2024	*Número de Contrato*	DIACO-106-113-029-2024

Período de actividades	del:	1 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda;

- Se apoyó técnicamente en la recepcion de la documentacion y quejas de lo usuario que visitan la unidad, asi como de tarjetas de credito y debito, realizando la verificacion correspondiente de la misma para asi poder ser gestionado a donde corresponde.

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 brindó apoyo técnico en realizar la solicitud correspondiente de la documentacion por las diferentes vías, Telefonica, correo electronico o correspondencia, tanto a los consumidores y usuarios.

c) Apoyar técnicamente en mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;

- Se brindó apoyo técnico en mantener comunicacion personalizada con los consumidores y usuarios.

d) d) Apoyar técnicamente en efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes;

- Se brindó apoyo técnico en efectuar la recepcion de la documentacion de soporte de los consumidores o usuarios para asi armar el expediente correspondiente.

e) 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;

- Se brindó apoyo técnico en la actualizacion de la base de datos de las quejas recibidas he ingresadas al sistema.

f) Brindar apoyo técnico personalmente o por otros medios, a los consumidores, usuarios y organizaciones privadas o públicas que lo requieran en el tema de presentación de quejas, relacionadas con servicios financieros relativos a la tarjeta de crédito: 1) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

- Se brindó apoyo técnico en el tema de presentación de quejas, relacionadas con servicios financieros relativos a la tarjeta de crédito

CRISTA AMIZADAY GUDIEL IXÉN

Firmado digitalmente por CRISTA AMIZADAY GUDIEL IXÉN
Fecha: 2024.11.15 14:22:49 -06'00'

Crista Amizaday Gudiel Ixen

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.15 14:38:45 -06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquin Najera
Jefe Interino de la Unidad de Proteccion 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	Crista Amizaday Gudiel Ixen
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	*Número de Contrato*	DIACO-106-113-029-2024

Período de actividades	del:	1 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda;

- Se apoyó técnicamente en la recepcion de la documentacion y quejas de lo usuario que visitan la unidad, asi como de tarjetas de credito y debito, realizando la verificacion correspondiente de la misma para asi poder ser gestionado a donde corresponde.

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 brindó apoyo técnico en realizar la solicitud correspondiente de la documentacion por las diferentes vías, Telefonica, correo electronico o correspondencia, tanto a los consumidores y usuarios.

c) Apoyar técnicamente en mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;

- Se brindó apoyo técnico en mantener comunicacion personalizada con los consumidores y usuarios.

d) d) Apoyar técnicamente en efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes;

- Se brindó apoyo técnico en efectuar la recepcion de la documentacion de soporte de los consumidores o usuarios para asi armar el expediente correspondiente.

e) 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;

- Se brindó apoyo técnico en la actualizacion de la base de datos de las quejas recibidas he ingresadas al sistema.

f) Brindar apoyo técnico personalmente o por otros medios, a los consumidores, usuarios y organizaciones privadas o públicas que lo requieran en el tema de presentación de quejas, relacionadas con servicios financieros relativos a la tarjeta de crédito: 1) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

- Se brindó apoyo técnico en el tema de presentación de quejas, relacionadas con servicios financieros relativos a la tarjeta de crédito

CRISTA AMIZADAY GUDIEL IXÉN

Firmado digitalmente por CRISTA AMIZADAY GUDIEL IXÉN
Fecha: 2024.11.08 11:50:44 -06'00'

Crista Amizaday Gudiel Ixen

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 14:46:39 -06'00'

Lic. Edgar Geovany Marroquin Najera
Jefe Interino de la Unidad de Proteccion 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	Daniel Hernández Suret.
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-149-029-2024

Período de actividades	del:	04 de Noviembre 2024	al:	30 de Noviembre 2024

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: 2024.11.06 07:48:24 -06'00'

Daniel Hernández Suret

HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Firmado digitalmente por HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2024.11.08 10:33:14 -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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	**DIACO-106-150-029-2024**

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cedulas 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) Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua
- Se apoyó técnicamente en realizar las actividades requeridas para cumplir con los objetivos de la calidad

i) 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: 2024.11.11 15:25:44 -06'00'

David Enrique De León Orellana

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.14 12:38:43 -06'00'

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

Vo.Bo.
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADS 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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-151-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 dequejas.

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) **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 del etiquetado en los productos de la CBA en los supermercados de la capital.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas de oficio.

DEBORA YOHANNA FLORES MONZÓN
Firmado digitalmente por DEBORA YOHANNA FLORES MONZÓN
Fecha: 2024.11.06 10:58:09 -06'00'

Debora Yohanna Flores Monzón

Vo.Bo

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Firmado digitalmente por HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2024.11.08 10:34:15 -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 Laguardia
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Tecnologías de la Información**

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-152-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en mantenimientos preventivos y correctivos a sistemas y bases de datos en proceso.

- 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 la documentación del 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 y sistema de control de vehículos.
- Se apoyó técnicamente por medio de funcionalidades y controles de los sistemas de DIACO y sistema de control de vehículos, el mantenimiento de usuarios de acceso.
- Se apoyó técnicamente en mantenimientos de base de datos en el sistema de control de vehículos.
- 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.

b) Brindar apoyo técnico en la implementación y soporte técnico en sistemas y bases de datos de DIACO.

- Se apoyó técnicamente en la carga de las guías técnicas de usuario en el sistema Diacoenlineav2.
- 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.

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

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-152-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

- 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 en temas de Informática a la Dirección de la DIACO.

- Se apoyó técnicamente en la asistencia de soluciones informáticas para dictámenes y especificaciones técnicas para el Departamento de Tecnologías de la Información de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la solución de problemas con los equipos informáticos de los usuarios de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en trámites administrativos a través del Departamento de Tecnologías de la Información de DIACO.

e) Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con la finalidad de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe e indicadores que miden el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por el departamento de Tecnologías de la Información de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la atención de solicitudes de usuarios y seguimiento de estas para garantizar la conformidad del usuario.
- Se apoyo técnicamente en el seguimiento de las no conformidades del Departamento de Tecnologías de la Información.

DIEGO ALEJANDRO GARCÍA LAGUARDÍA

Firmado digitalmente por DIEGO ALEJANDRO GARCÍA LAGUARDÍA
Fecha: 2024.11.11 10:15:50 -06'00'

Diego Alejandro García Laguardia
Contratista

LUDIM GAUDENCIO NATARENO MORALES

Firmado digitalmente por LUDIM GAUDENCIO NATARENO MORALES
Fecha: 2024.11.12 16:52:58 -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 TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	DOMINGO ALVAREZ AJANEL
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-153-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libros de quejas, instrumentos de mediación y pesaje, normas de etiquetados productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos.

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

b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible;

- Se inspecciono técnicamente los establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Retalhuleu
- Se apoyó técnicamente con verificación que coincidiera el precio publicado con el ofertado en bomba en expendios de combustibles.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta gas propano en sus diferentes medidas con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Retalhuleu.

c) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos;

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

Nombre completo del contratista	DOMINGO ALVAREZ AJANEL
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/SEDE DEPARTAMENTAL DE RETALHULEU

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-153-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE 2024

- Se apoyó técnicamente para verificación de tenencia de libros en los negocios establecidos en la cabecera departamental de Retalhuleu.

d) Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos.

- Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes mensual.

e) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de notificaciones que surjan del procedimiento administrativo sancionatorio de quejas, contratos de adhesión y las demás que sean remitidas por el departamento legal de DIACO.

- Se apoyó técnicamente con la entrega de notificaciones para la celebración de audiencias de conciliación en la sede departamental.

- Se apoyó técnicamente con la entrega de notificaciones a proveedores como resultados de las verificaciones realizadas por el departamento de verificación y vigilancia.
- Se apoyó técnicamente con la entrega de resoluciones procedentes del departamento jurídico a colegios y centros educativos.

DOMINGO ALVAREZ AJANEL
Firmado digitalmente por DOMINGO ALVAREZ AJANEL
Fecha: 2024.11.06 14:14:35 -06'00'

Domingo Alvarez Ajanel

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz Msc
Directora

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.
Jefe del departamento de Coordinación sedes

INFORME 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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-154-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustibles

- Se apoyó técnicamente en la verificación de la exhibición de precios en las estaciones de combustibles y la tenencia de libro de quejas en las diferentes zonas del municipio de Quetzaltenango.

b) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos

- 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)** Otros, en las diferentes zonas del municipio de Quetzaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en expendios de gas propano 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 es enviada al departamento de análisis económico de DIACO central.

c) Otras actividades que requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones en el municipio de Quetzaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA.

EDDIN LEONEL OXLAJ HERNÁNDEZ
Firmado digitalmente por EDDIN LEONEL OXLAJ HERNÁNDEZ
Fecha: 2024.11.06 11:04:08 -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	OCTUBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-111-029-2024

Periodo de actividades	del:	16 de octubre de 2024	al:	31 de octubre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

Brindar apoyo profesional en:

a) **Asesorar profesionalmente a la Dirección y jefaturas de la DIACO, así como a instituciones y personas individuales o jurídicas, en materia de su competencia.**

1. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de los expedientes, que resuelven las denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios, en cuanto al contenido de las resoluciones finales, realizando las correcciones pertinentes.
2. Se apoyó profesionalmente en la lectura y análisis de las resoluciones, para la aprobación de las diferentes actuaciones en los procesos de cotización sobre la adquisición de bienes y servicios, en su contenido y fundamentación.
3. Se apoyo profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de las negociaciones de compras de bienes y servicios, de baja cuantía en su contenido y redacción.
4. Se apoyo profesionalmente a la Dirección en las resoluciones, providencias e informes remitidos a las autoridades superiores del Ministerio de Economía derivados de los Recursos de Revocatoria interpuestos ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en cuanto a su contenido y plazos establecidos.

b) **Asesorar profesionalmente en la gestión en la revisión de expedientes que se generen en el Departamento legal.**

1. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la revisión de los expedientes por denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios previa firma de la Jefa del Departamento, realizando las correcciones y sugerencias legalmente pertinentes.
2. Se apoyo profesionalmente en la lectura y análisis de las negociaciones sobre la compra de bienes y servicios de baja cuantía, en cuanto su contenido y fundamento legal.
3. Se apoyó profesionalmente en la denuncia penal previo a ser presentada al Ministerio Público, en

cuanto en su contenido y fundamentación.

EDDY JEANNETTE SOTO HERNÁNDEZ

Firmado digitalmente por EDDY JEANNETTE SOTO HERNÁNDEZ
Fecha: 2024.11.10 20:16:15 -06'00'

Licda. 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	EDDY JEANNETTE SOTO HERNÁNDEZ
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-111-029-2024

Período de actividades	del:	1 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

Brindar apoyo profesional en:

a) **Asesorar profesionalmente a la Dirección y jefaturas de la DIACO, así como a instituciones y personas individuales o jurídicas, en materia de su competencia.**

1. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de los expedientes, que resuelven las denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios, en cuanto al contenido de las resoluciones finales, realizando las correcciones pertinentes y cuanto a su contenido y fundamentación.

2. 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.

3. Se apoyó profesionalmente 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.

4. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de las negociaciones de compras de bienes y servicios, de baja cuantía en su contenido y redacción.

5. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de los expedientes que deben ser remitidos a las autoridades superiores del Ministerio de Economía, derivados de los Recursos de Revocatoria interpuestos contra las resoluciones emitidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- en cuanto al contenido y plazos establecidos en la Ley.

6. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis, de la denuncia penal a ser presentada al Ministerio Público en cuanto a su contenido.

7. 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 colaboración con otros Ministerio de Estado, en la definición de procedimientos para la aplicación, tanto de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento, Ley de Tarjetas de Crédito, y demás normativa vigente.

1. Se apoyó profesionalmente en la lectura y análisis con otras dependencias, para definir los procedimientos para la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley de Tarjetas de Crédito.

c) 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 la lectura y análisis de las denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, los cuales no han sido resueltos a través de la vía conciliatoria recomendando las alternativas legales que podrían aplicarse en estos casos.

d) Asesorar profesionalmente en la revisión de expedientes que se generen el Departamento Legal.

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 en los expedientes de cotización, para el nombramiento de las Juntas de Cotización y Aprobación de documentos.

3. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal, en los procesos judiciales previo a ser presentados a los Órganos Jurisdiccionales correspondientes en su contenido y fundamentación.

cuanto en su contenido y fundamentación.

EDDY JEANNETTE SOTO HERNÁNDEZ

Firmado digitalmente por EDDY JEANNETTE SOTO HERNÁNDEZ
Fecha: 2024.11.10 20:19:25 -06'00'

Licda. 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	OCTUBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2024

Período de actividades	del:	16 de octubre de 2024	al:	31 de octubre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos;

- **Se brindó apoyo profesional en planificación de procedimientos establecidos, reuniones, colaboración de directrices, seguimiento de lineamientos 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

- **Se brindó apoyo y asesoramiento profesional en la conformación de los expedientes relacionados a las quejas o denuncias que se devuelven al receptor de quejas para solicitar información que falta para completar el expediente.**

c) 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;

- **Se brindó apoyo profesional en la realización de oficiar requerimiento de información a los emisores de tarjetas de crédito relacionados con las quejas emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros.**

d) 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;

- **Se brindó apoyo y asesoramiento profesional en la elaboración e implementación de los controles necesarios, revisando que los emisores cumplan con los plazos establecidos de entrega.**

e) 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.**

f) 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;

- **Se brindó apoyo profesional en la verificación de la inexistencia de actos que sean de la competencia de la Superintendencia de Bancos.**

g) Apoyar profesionalmente en la elaboración de las resoluciones de trámite y finales del procedimiento administrativo sancionador;

- **Se brindó apoyo profesional en la resolución de la elaboración de las resoluciones de trámite y finales del procedimiento administrativo sancionador.**

h) 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;

- **Se brindó apoyo profesional en la elaboración de resoluciones de oficios, resolución y aprobación.**

i) Apoyar profesionalmente en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

- **Se brindó apoyo profesional en las diferentes reuniones que se han tenido con respecto a las actividades relacionadas a temas de educación financiera, proyectando algunas actividades para ser llevados a cabo en las fechas establecidas.**

j) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura;

- **Se brindó apoyo profesional en el asesoramiento de la elaboración de documentos y presentaciones solicitados por la jefatura de la Unidad.**

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

• **Se brindó apoyo y asesoramiento profesional en actividades donde requirieron mis servicios profesionales, desarrollando presentaciones, organigrama y otros que se requirieron**

EDGAR ANIBAL MARTINEZ (SOA)

Firmado digitalmente por EDGAR ANIBAL MARTINEZ (SOA)
Fecha: 2024.11.08 10:55:48 -06'00'

Licenciado Edgar Anibal Martinez

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 14:56:18 -06'00'

Licenciado Edgar Giovany Marroquin Najera
Jefe Interino de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2024

Período de actividades	del:	01 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos;

- **Se brindó apoyo profesional en planificación de procedimientos establecidos, reuniones, colaboración de directrices, seguimiento de lineamientos 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

- **Se brindó apoyo y asesoramiento profesional en la conformación de los expedientes relacionados a las quejas o denuncias que se devuelven al receptor de quejas para solicitar información que falta para completar el expediente.**

c) 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;

- **Se brindó apoyo profesional en la realización de oficiar requerimiento de información a los emisores de tarjetas de crédito relacionados con las quejas emisores de tarjeta de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros.**

d) 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;

- **Se brindó apoyo y asesoramiento profesional en la elaboración e implementación de los controles necesarios, revisando que los emisores cumplan con los plazos establecidos de entrega.**

e) 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;

- **Se brindó apoyo 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.**

f) 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;

- **Se brindó apoyo profesional en la verificación de la inexistencia de actos que sean de la competencia de la Superintendencia de Bancos.**

g) Apoyar profesionalmente en la elaboración de las resoluciones de trámite y finales del procedimiento administrativo sancionador;

- **Se brindó apoyo profesional en la resolución de la elaboración de las resoluciones de trámite y finales del procedimiento administrativo sancionador.**

h) 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;

- **Se brindó apoyo profesional en la elaboración de resoluciones de oficios, resolución y aprobación.**

i) Apoyar profesionalmente en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

- **Se brindó apoyo profesional en las diferentes reuniones que se han tenido con respecto a las actividades relacionadas a temas de educación financiera, proyectando algunas actividades para ser llevados a cabo en las fechas establecidas.**

j) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura;

- **Se brindó apoyo profesional en el asesoramiento de la elaboración de documentos y presentaciones solicitados por la jefatura de la Unidad.**

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

- **Se brindó apoyo y asesoramiento profesional en actividades donde requirieron mis servicios profesionales, desarrollando presentaciones, organigrama y otros que se requirieron.**

EDGAR ANIBAL MARTINEZ (SOA)

Firmado digitalmente por EDGAR ANIBAL MARTINEZ (SOA)
Fecha: 2024.11.08 10:57:57 -06'00'

Licenciado Edgar Anibal Martinez

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 14:49:25 -06'00'

Licenciado Edgar Giovany Marroquin Najera
Jefe Interino de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-108-029-2024

Período de actividades	del:	1 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

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 seguimiento del Plan Operativo Anual a cargo de la DIACO.

Asesorar profesionalmente en el análisis y elaboración de estrategias para la creación de la estructura de la Unidad de Servicios Financieros.

- Se brindó asesoría profesional a implementación de estrategias y estructura para el adecuado funcionamiento de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó asesoría profesional en la integración del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó capacitación y acompañamiento al personal que integra la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se brindó apoyo al personal de nuevo ingreso de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en materia de elaboración de dictámenes, aplicación de la Ley, revisión de casos, entre otros.

Asesorar profesionalmente en el análisis y elaboración de los perfiles del personal que conformará la Unidad de Protección de Servicios Financieros y demás departamentos que conforman esta Dirección.

- Se brindó apoyo en la revisión de los perfiles del personal que integrará los diferentes puestos de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, para realizar los ajustes necesarios en las funciones, para adecuarlas a las circunstancias y necesidades de gestión que están surgiendo en la práctica.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Asesorar profesionalmente a Dirección en el desarrollo de propuestas relacionadas con el que hacer institucional respecto los procesos, estrategias y normativa en materia de protección de servicios financieros.

- Se realizó seguimiento al expediente enviado a la Secretaría de la Presidencia, relacionada con la aprobación del "PROYECTO DE ACUERDO GUBERNATIVO REFERENTE A LAS REFORMAS AL REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO, ACUERDO GUBERNATIVO NÚMERO 777-2003, DE FECHA 28 DE NOVIEMBRE DE 2003.
- Se realizaron reuniones de trabajo con personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para tratar asuntos relacionados con el tema indicado en el párrafo precedente.

Asesorar profesionalmente en el análisis, elaboración o revisión de documentos o presentaciones en temas de su competencia.

Se brindó asesoría profesional en las actividades siguientes:

- Se revisaron los documentos elaborados por los Analistas Administrativos y Analistas de Resoluciones, tales como oficios, resoluciones de trámite, finales y de archivo, entre otros.
- Se revisaron documentos elaborados por la Jefatura de la Unidad, previo a su envió a los emisores de tarjetas de crédito.
- realizó seguimiento al documento que contiene el **"ADENDUM NO. 4 AL CONVENIO MARCO INTERINSTITUCIONAL PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**
- Elaboración y revisión de otros documentos que solicitó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-.

Asesorar profesionalmente a esta Dirección en temas de simplificación de Trámites.

Se brindó asesoría profesional en las actividades relativas al cumplimiento de la Ley de Simplificación de Trámites.

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.

Se brindó asesoría profesional en las actividades siguientes:

- Se dio seguimiento a la propuesta de contenido de criterios y programas de educación financiera, que serán trasladados a los emisores de tarjetas de crédito.

ACTIVIDADES REALIZADAS
• Se revisó la propuesta inicial que contiene los criterios y programas de educación financiera y se incorporaron las modificaciones que se consideraron procedentes. ***Asesorar profesionalmente 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*: • Participación en reuniones de seguimiento con el Ministerio de Educación para promover la inclusión de contenidos de educación financiera en la currícula educativa a nivel de básico y diversificado. ***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 realizó asignación de actividades al personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros. • Se brindó asesoría al jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

EDGAR ENRIQUE SANTOS SANTOS

Firmado digitalmente por EDGAR ENRIQUE SANTOS SANTOS
Fecha: 2024.11.08 09:36:32 -06'00'

LIC. EDGAR ENRIQUE SANTOS SANTOS

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Huehuetenango

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-155-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a.) Apoyar técnicamente en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos.

- Se apoyó técnicamente en la verificación de las quejas presentadas en la sede departamental de Huehuetenango.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado de productos empacados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados.

b.) Apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible.

- Se apoyó técnicamente en la verificación de estaciones de combustible en distintas zonas del municipio para evitar la especulación de precios en el departamento de Huehuetenango.

c.) Apoyar técnicamente en monitoreo de precios y vaciado de datos.

- Se apoyó técnicamente con monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías y depósitos de granos básicos, así como monitoreos de temporada y gas propano para evitar la especulación de precios en el departamento de Huehuetenango.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos de precios de la canasta básica.

d.) Apoyar técnicamente en la redacción de los informes que le sean requeridos.

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe mensual de libros autorizados en la sede departamental de Huehuetenango.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe POA, de las actividades realizadas en la sede departamental de Huehuetenango.

e) Apoyo técnico en designación al interior del país.

- Se apoyó técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, y mejorar la transparencia del mercado local, a través de la oficina departamental de DIACO, con sede en el departamento de Huehuetenango.

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 Departamental de Huehuetenango

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-155-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente con charlas educativas a proveedores y personal que atiende, sobre "Derechos y Obligaciones del Consumidor y la Especulación de Precios".

EDGAR GIOVANI MONROY CARDENAS
Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANI MONROY CARDENAS
Fecha: 2024.11.15 11:31:20 -06'00'

Edgar Giovani Monroy Cárdenas

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong
Jefe de Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Edy Manuel López Ramírez
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Dirección

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-156-029-2024

Período de actividades	del:	4 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 planificación y ejecución de la auditoria externa.

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 la presentación a Dirección de DIACO, 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 la presentación de Revisión por la Dirección.
  - 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

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 apoyó profesionalmente en el traslado de resultados de la satisfacción de los consumidores en las encuestas de satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad de DIACO.

e) 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.

f) 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: 2024.11.11 09:42:32 -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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-157-029-2024.

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024.

Actividades Realizadas

a) **Brindar apoyo técnico en la redacción de Actas Administrativas del área de inventarios**
- Se apoyó técnicamente, en la elaboración de actas administrativas, para baja definitiva de inventarios de bienes activos destructibles y bienes fungibles.

b) **Brindar apoyo técnico en la redacción de oficios dirigidos al personal de DIACO con relación al tema de Inventarios;**
- Se apoyó técnicamente, en la redacción de oficios; clasificación de documentos enviados, recibidos, movimientos y salida de equipo; entre otros documentos relacionados al área de inventarios.

c) **Brindar apoyo técnico en listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles anulados;**
- Se apoyó técnicamente en la clasificación de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros
- Se apoyó técnicamente en registrar en el listado digital las tarjetas anuladas de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros.
- Se apoyó técnicamente en el archivo físico y cronológico de las tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros anuladas, para su respectivo resguardo.

d) **Brindar apoyo técnico en mantener control de la bodega de Bienes Activos en mal estado y traslados de Bienes Activos y Fungibles a la Bodega que corresponda.**
- 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 apoyó técnicamente, en el traslado de bienes activos en mal estado de las sedes departamentales a la bodega del Edificio el Patio zona 4.

e) **Brindar apoyo técnico en las actualizaciones de las tarjetas de responsabilidad de bienes activos y fungibles del personal de DIACO;**
- Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros.
- Se apoyó técnicamente en impresión de tarjetas de responsabilidad de bienes activos del personal de la plaza zona 4 Centro de Atención de Quejas y de Oficina Central.
- Se apoyó técnicamente en la codificación de los bienes activos del personal de plaza zona 4 Centro de Atención de Quejas y Oficina Central
- Se apoyó técnicamente en la codificación de los bienes fungibles del personal de la plaza zona 4 Centro de Atención de Quejas y Oficinas Centrales.

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-157-029-2024.

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024.

Actividades Realizadas

f) Brindar apoyo técnico en la revisión y actualización de las tarjetas de responsabilidad de Bienes Fungibles, de bienes Activos Autorizado y Habilitado por la Contraloría General de Cuentas;

- Se apoyó técnicamente, en ingresar digitalmente datos de tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros.
- Se apoyó técnicamente, en resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para uso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-
- Apoyó técnico en el ingreso de los Bienes Activos de la institución al libro de hojas movibles de bienes activos autorizado y habilitado por la Contraloría General de Cuentas;
- Se apoyó técnicamente, en Resguardar Libro de Inventarios de Bienes Activos, Libro bienes fungibles, Libro de Controles Internos de Tarjetas de Responsabilidad de Bienes Activos, Fungibles y Bienes de Terceros, los cuales se encuentran autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- Se apoyó técnicamente, en la impresión de las hojas móviles de los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

g) Brindar apoyo 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 realizar el ingreso de bienes activos al libro de inventarios.

h) Brindar apoyo técnico que le requiera la autoridad superior de la Dirección

- 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.

i) Brindar apoyo técnico en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN; Actualizar la base de datos de inventario;

- Se apoyó técnicamente, en realizar codificación de bienes Activos.
- Se apoyo técnicamente, en realizar actualización de datos en el módulo interno de inventario.
- Se apoyo técnicamente, en los ingresos de bienes nuevos en el módulo interno y sistema de SICOIN.

j) Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos, bienes fungibles de DIACO

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-157-029-2024.

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024.

Actividades Realizadas

- Se apoyó técnicamente, en realizar inventario físico de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros.

k) Brindar apoyo técnico en el seguimiento de donaciones que realicen o se haya efectuado de bienes activos a favor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor;

- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento del traslado definitivo de bienes activos.

l) Brindar apoyo técnico en el cuadre de inventarios, SICOIN y el inventario físico de todos los bienes.

- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento de conciliación de bienes en el sistema SICOIN.

m) Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del país;

- Se apoyó técnicamente, en designaciones al interior del país, para realizar inventario físico de bienes en sedes departamentales.

ELIDA JUDITH LÓPEZ SIPAQUE
Firmado digitalmente por ELIDA JUDITH LÓPEZ SIPAQUE
Fecha: 2024.11.13 16:12:24 -06'00'

Elida Judith López Sipaque de López

OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Firmado digitalmente por OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2024.11.14 12:19:22 -06'00'

Señor Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe Departamento Administrativo

Vo. Bo. 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	Elisa Fernanda Solis León De Morales
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Santa Rosa

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-158-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Apoyo técnicamente en monitoreo de precios y vaciado de datos:

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verifiación de precios en el mercado de Cuilapa, Barberena y Nueva Santa Rosa, del departamento de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Supermercado de Despensa Familiar S.A, Maxi Despensa y La Torre en los municipios de Cuilapa y Barberena del departamento de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de panadería, tortillería y tiendas de barrio en casco urbano en los municipios de Santa Rosa.

B. Apoyo técnicamente en las verificaciones en expendio de combustible

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas
- en el municipio de Cuilapa Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de granos básicos los viernes.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de tenencia de libros de Quejas en los diferentes establecimiento Del departamento de Santa Rosa.
- Se apoyó técnicamente en autorización de libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones y citaciones en el departamento de Santa Rosa.

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-159-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) 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.

b) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos de los expedientes

- De queja

c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes

- De queja

d) Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones finales de expedientes de queja en estado de resolver

- Se apoyó técnicamente en la revisión, foliación, análisis y emisión de resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de movimientos para su traslado.

e) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación (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 aprobación de contrato.

- 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.

f) Brindar apoyo técnico en otras actividades que requiera la autoridad superior del área para la cual se prestan los servicios.

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de dictamen jurídico del Convenio Interinstitucional entre el Ministerio de Economía y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas administrativas.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones de nombramiento de comisión liquidadora.

ELKY MARIEL DE LA ROCA GONZÁLEZ
Firmado digitalmente por ELKY MARIEL DE LA ROCA GONZÁLEZ
Fecha: 2024.11.08 14:52:50 -06'00'

Elky Mariel de la Roca González

MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA

Licenciada. 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 PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Ervin Reginaldo Bartolon Ajpacajá
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Financiero**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-160-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a. **Apoyar profesionalmente en coordinación con el área de presupuesto, la reprogramación de la ejecución financiera.**
   - Se apoyó en la solicitud de programación de cuota financiera para el mes de noviembre 2024.
   - Se apoyó en la generación de comprobantes de programación financiera en el SICOIN para el mes de noviembre 2024.
   - Se apoyó en las justificaciones de cuota financiera para el mes de noviembre 2024.
   - Se apoyó en la solicitud de programación de cuota financiera para el mes de diciembre 2024.
   - Se apoyó en la generación de comprobantes de programación financiera en el SICOIN para el mes de diciembre 2024.
   - Se apoyó en las justificaciones de cuota financiera para el mes de diciembre 2024.
   - Se apoyó en la reprogramación de cuota financiera interna de varios renglones.

b. **Apoyar profesionalmente en el área financiera y visto bueno de Dirección, en las transferencias presupuestarias que sean necesarias.**
   - Se apoyó en el seguimiento de las transferencias presupuestarias.

c. **Apoyar profesionalmente en la realización de informes presupuestarios.**
   - Se apoyó en la realización de informe de ejecución presupuestaria al 31 de octubre 2024.
   - Se apoyó en la realización de informes por actividad, fuente de financiamiento, grupo de gasto y subproducto al 31 de octubre 2024.
   - Se apoyó en la revisión de proyección presupuestaria para el mes de diciembre 2024.

e. **Apoyar profesionalmente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras instituciones.**
   - Se apoyó en la entrega de oficios de la solicitud de reprogramación de cuota financiera para el mes de diciembre 2024.

f. **Otras actividades de asistencia que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
   - Se apoyó en llenado de la matriz de planificación del Departamento de Desarrollo Institucional de la modificación presupuestaria para ceder presupuesto.
   - Se apoyó en la revisión de la proyección de pagos de nómina 011 y 029 para los meses de noviembre y diciembre 2024.
   - Se apoyó en la revisión de cuota financiera ejecutada para el mes de noviembre 2024.

ERVIN REGINALDO BARTOLON AJPACAJÁ
Firmado digitalmente por ERVIN REGINALDO BARTOLON AJPACAJÁ
Fecha: 2024.11.12 11:24:49 -06'00'

Lic. Ervin Reginaldo Bartolon Ajpacajá

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.
Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

Lilian Janette Trigueros Díaz
Firmado digitalmente por Lilian Janette Trigueros Díaz
Fecha: 2024.11.13 14:34:12 -06'00'

Lcda. Lilian Janette Trigueros Díaz
Jefe Departamento Financiero

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-161-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en las actividades del departamento en atención al público de manera personal**
- Se apoyó técnicamente atendiendo quejas a las cuales se les dio seguimiento vía telefónica, informando al consumidor sobre el trámite de su queja.

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 caso de expedientes de quejas que ingresan con dirección departamental, con el movimiento de expediente a la Sedes Departamentales que corresponda para su trámite, alimentando la base.
- Se apoyó técnicamente en el caso de expedientes de quejas que solicitan verificación de Libro de Quejas, Peso inexacto, Publicidad Engañosa, etc., se trasladan con movimiento de expediente al Departamento de Verificación.

d) **Brindar apoyo técnico a la jefatura para la realización de informes en general**
- Se apoyó técnicamente en la realización de informes solicitados por información pública.
- Se apoyó técnicamente a la jefatura en la realización de informes solicitados por Comunicación Social.
- Se apoyó técnicamente a la jefatura en la realización de indicadores.
- Se apoyó técnicamente a la jefatura en la realización del informe mensual.
- Se apoyó técnicamente a la jefatura en la realización de POA.
- Se apoyó técnicamente a la jefatura en la realización del informe de género.
- Se apoyó técnicamente a la jefatura en trámites administrativos de notas, expedientes, archivo e informes.

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 reportando a informática cuando no había sistema u otros problemas con la base de datos.

f) **Brindar apoyo técnico en oficios y/o memorándums que sean requeridos**
- Se apoyó técnicamente en hacer oficios.

EVELYN REINOSO SALAZAR
Firmado digitalmente por EVELYN REINOSO SALAZAR
Fecha: 2024.11.07 09:41:34 -06'00'

Evelyn Reinoso Salazar de Valle

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.14 12:39:49 -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	Franz Uri Bailón Monterroso
Dependencia	**EJECUTORA 106/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Mes y año del Informe	Octubre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-115-029-2024

Periodo de actividades	del:	16 de Octubre de 2024	al:	31 de Octubre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Brindar apoyo técnico en recibir las cedulas de citaciones, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación.

Se brindo apoyó técnicamente, en la recepción de cedulas de notificación 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 cedulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

C. Apoyar técnicamente en notificar a consumidores, usuarios y proveedores mediante cedula de notificación.

Se apoyó técnicamente, en notificar los oficios o documentos enviados por la unidad a la entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas, solicitadas.

D. Apoyar técnicamente en presentar a la jefatura de la unidad de protección de servicios financieros.

Se apoyó técnicamente, en la entrega a jefatura las copias de notificación firmadas y selladas por la entidad receptora

G. Apoyar técnicamente en la entrega de oficios u otros documentos al MINECO o entidades que prestan servicios finacieros o proveedores de servicios financieros y otras instituciones no fianieras.

Se apoyó técnicamente, en la entrega de oficios a Diaco central por diversos requerimientos.

FRANZ URI BAILÓN MONTERROSO

Firmado digitalmente por FRANZ URI BAILÓN MONTERROSO
Fecha: 2024.11.08 14:22:21 -06'00'

Franz Uri Bailón Monterroso

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 15:19:48 -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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Franz Uri Bailón Monterroso
Dependencia	**EJECUTORA 106/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-115-029-2024

Período de actividades	del:	01 de Noviembre de 2024	al:	30 de Noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. **Brindar apoyo técnico en recibir las cedulas de citaciones, notificaciones, oficios y cualquier otra documentación.**

Se brindo apoyó técnicamente, en la recepción de cedulas de notificación 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 cedulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

C. **Apoyar técnicamente en notificar a consumidores, usuarios y proveedores mediante cedula de notificación.**

Se apoyó técnicamente, en notificar los oficios o documentos enviados por la unidad a la entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas, solicitadas.

Se apoyó técnicamente, con el envió de notificaciones a cooperativas con sede en municipios de Guatemala.

D. **Apoyar técnicamente en presentar a la jefatura de la unidad de protección de servicios financieros.**

Se apoyó técnicamente, en la entrega a jefatura las copias de notificación firmadas y selladas por la entidad receptora.

Se apoyó técnicamente, con la logística de las rutas de la unidad realizadas diariamente.

G. 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 fianieras.

Se apoyó técnicamente, en la entrega de oficios a Diaco central por diversos requerimientos.

Se apoyó técnicamente, en la recepción de equipo de cómputo enviado desde Diaco central.

Se apoyó técnicamente, en la recepción y traslado de horno microondas solicitado por la unidad para uso del personal Profesional y Técnico.

FRANZ URI BAILÓN MONTERROSO

Firmado digitalmente por FRANZ URI BAILÓN MONTERROSO
Fecha: 2024.11.08 14:25:57 -06'00'

Franz Uri Bailón Monterroso

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 15:18:52 -06'00'

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

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-162-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) ***Brindar apoyo profesional en la atención a usuarios tanto telefónico como 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 la elaboración de notificaciones de los expedientes que se resuelven.***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de notificaciones a consumidores y proveedores.

c) Brindar apoyo profesional en lo actuado con respecto a las quejas y al desarrollo de las audiencias y dejar constancia mediante actas administrativas.

- 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.

d) Brindar apoyo profesional en la revisión de actas de expedientes y elaborar actas administrativas.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de actas administrativas.

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

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de dictámenes, aprobación de documentos, proyecto de contrato, solicitar la delegación de firma, número de contrato y aprobación del contrato.

Guissela del Carmen García Esquivel
Firmado digitalmente por Guissela del Carmen García Esquivel
Fecha: 2024.11.07 20:32:22 -06'00'

Lcda. Guissela del Carmen García Esquivel

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 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	OCTUBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-116-029-2024

Período de actividades	del:	16 de octubre de 2024	al:	31 de octubre de 2024

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 y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito;***

- Brindé apoyo profesionalmente en la recepción de los expedientes de las quejas o denuncias, a efecto de encontrar una solución pronta y cumplida a los Tarjetahabientes, análisis jurídico en cada caso a efecto de determinar en que casos debían intervenir otras entidades.

b) ***Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidos, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito;***

- Realicé revisión y análisis jurídico de cada expediente ingresado, con la finalidad de que cumplan con la documentación de soporte y/o elementos de prueba para poder resolver cada queja ingresada.

c) ***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 Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito;***

- Realicé análisis jurídico en cada expediente asignado con el fin de establecer si procede o no la sanción. Binde la estrategia jurídica a utilizar en los casos asignados para efectuar las sanciones que corresponden.

d) ***Apoyar profesionalmente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas asignados, presentados relacionados con tarjetas de crédito y demás servicios financieros;***

- Brindé apoyo en la conformación de expediente ingresados, así como en su actualización a efecto de llevar un proceso más ordenado y sistemático.

e) ***Apoyar profesionalmente en Informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;***

- Brindé apoyo informando a la Jefatura de la Unidad los casos en donde había necesidad la intervención de la Superintendencia de Bancos, logrando su pronunciamiento y de esta manera lograr que el Tarjetahabiente obtuviera una respuesta más pronta y cumplida.

f) ***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;***

- Brindé apoyo profesional al publico en general que se apersonó específicamente a la Unidad de Protección de Servicios Financieros a solicitar información sobre la Ley y su respectivo reglamento, así como todas aquellas personas que llegaron a darle seguimiento a su queja o denuncia.

Firmado digitalmente por GUSTAVO ADOLFO LEONARDO DE LA CRUZ
Fecha: 2024.11.13 23:53:00 -06'00'

Lic. Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.14 16:09:09 -06'00'

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-116-029-2024

Periodo de actividades	del:	1 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito;

- Brindé colaboración en la recepción y análisis jurídico de expedientes relacionados con quejas y denuncias de Tarjetahabientes, con el objetivo de ofrecer soluciones rápidas y satisfactorias. Estudio Jurídico en cada caso asignado para determinar la necesidad de intervención de otras entidades, asegurando un adecuado seguimiento al caso y resolución acorde a la Ley de Tarjetas de Crédito.

b) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de denuncias o quejas recibidos, para determinar si cuentan con la documentación que compruebe el cumplimiento de todas las etapas que consta el procedimiento, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito;

- Apoyé en revisión y análisis jurídico de cada expediente ingresado, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la documentación de soporte y los elementos de prueba necesarios para resolver cada queja de manera efectiva y conforme a la Ley de Tarjetas de Crédito.

c) 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 Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito;

- Apoyé en realización de análisis jurídico exhaustivo de cada expediente asignado para determinar la procedencia de sanciones. Definición de la estrategia legal adecuada en los casos asignados para asegurar la aplicación efectiva de las sanciones correspondientes.

d) Apoyar profesionalmente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas asignados, presentados relacionados con tarjetas de crédito y demás servicios financieros;

- Apoyé profesionalmente en la conformación de expediente ingresados, así como en su actualización a efecto de llevar un proceso más ordenado y sistemático.

e) Apoyar profesionalmente en Informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos;

- Brinde apoyo informando a la Jefatura de la Unidad los casos en donde había necesidad la intervención de la Superintendencia de Bancos.

f) ***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;***

- Brinde apoyo profesional al público en general que se apersono específicamente a la Unidad de Protección de Servicios Financieros a solicitar información sobre la Ley y su respectivo reglamento, así como todas aquellas personas que llegaron a darle seguimiento a su queja o denuncia.

g) ***Apoyar profesionalmente 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 los diversos análisis y opiniones legales a la Ley de Tarjetas de Crédito y su respectivo reglamento.

Firmado digitalmente por GUSTAVO ADOLFO LEONARDO DE LA CRUZ
Fecha: 2024.11.13 23:55:08 -06'00'

Lic. Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.14 16:06:13 -06'00'

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	HESLER ORLANDO SOTO MORALES
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / RRHH**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-163-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en la recepción y visado de facturas e informes del personal 029 de esta Dirección**

- Se apoyó técnicamente en la recepción y visado de las facturas correspondiente al mes, del personal 029 de esta Dirección.

b) **Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos**

- Se apoyó técnicamente en la clasificación y archivo de la papelería de los expedientes del personal.
- Apoyó técnicamente en la elaboración de la proyección de la nómina 029.
- Apoyo técnico en la elaboración de la proyección de la nómina 011.

c) **Brindar apoyo técnico en el traslado de información pública relacionada al área de Recursos Humanos**

- Se apoyo técnicamente en el traslado de la información pública del mes del área de Recursos Humanos.

d) **Brindar apoyo técnico en la atención al personal de esta Dirección, vía presencial, telefónica y por correo electrónico**

- Se apoyó técnicamente en el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad directamente en el área de Recursos Humanos.

e) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en Guatecompras y Contraloría General de Cuentas.

f) Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua

- Se apoyó técnicamente en el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad directamente en el área de Recursos Humanos.

HESLER ORLANDO SOTO MORALES

Firmado digitalmente por HESLER ORLANDO SOTO MORALES
Versión de Adobe Acrobat Reader: 2024.004.20243

Hesler Orlando Soto Morales

EDDY NORMANDO ARDON PERALTA

Firmado digitalmente por EDDY NORMANDO ARDON PERALTA
Versión de Adobe Acrobat Reader: 2024.004.20243

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-164-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	**al:**	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

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 y servicios públicos.

- Se apoyó en las verificaciones y tenencia de libros de quejas y extracción de quejas en los diferentes comercios de los municipios de Quetzaltenango.
- Se apoyó en la verificación de Colegios (Actas de Verificación de Colegios).

B) Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible;

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de combustibles y gas propano.

C) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.

- 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.
- Se Apoyó técnico para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que han requerido de la misma para la habilitación de libros de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas.
- Se apoyo técnicamente en verificación de quejas (Actas de Verificación).

D) Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos;

- Se apoyó técnicamente en la entrega de POA mensual.

E) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de notificaciones que surjan del procedimiento administrativo sancionatorio de quejas, contratos de adhesión y las demás que sean remitidas por el departamento legal de DIACO;

- 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.

HILDA MARIBEL DE PAZ PAC
Firmado digitalmente por HILDA MARIBEL DE PAZ PAC
Fecha: 2024.11.06 11:51:16 -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

Vo. Bo
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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	**Noviembre 2024**	Número de Contrato	**DIACO–106–165-029–2024**

Período de actividades	del:	**04 de noviembre de 2024**	al:	**30 de noviembre de 2024**

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos**

- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

b) **Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

c) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo cuando fueron necesarias**

- Se apoyó técnicamente en las visitas de campo cuando fueron necesarias.

d) **Brindar apoyo técnico en la 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.

e) **Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en oficinas de DIACO**

- Se apoyó técnicamente en las conciliaciones en oficinas de DIACO.

f) **Brindar apoyo técnico en la redacción de actas**

- Se apoyó técnicamente en la redacción de las actas.

g) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que fueron asignadas, actualizando la base de datos**

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

h) **Brindar apoyo técnico a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica**

- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica.

i) **Brindar apoyo técnico en reuniones cuando fui convocado y/o invitado**

- Se apoyó técnicamente en reuniones cuando fui convocado y/o invitado.

j) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que fueron requeridos**

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

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	**Noviembre 2024**	Número de Contrato	**DIACO–106–165-029–2024**

Período de actividades	del:	**04 de noviembre de 2024**	al:	**30 de noviembre de 2024**

ACTIVIDADES REALIZADAS

k) Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua

- Se apoyó técnicamente en la 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.

HUGO ESTUARDO OCAÑA YOS
Firmado digitalmente por HUGO ESTUARDO OCAÑA YOS
Fecha: 2024.11.06 08:57:57 -06'00'

Hugo Estuardo Ocaña Yos

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.14 12:40:56 -06'00'

Lic. 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
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-166-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en la entrega de pedidos de suministros, papelería y útiles que sean solicitados por los departamentos que integran la DIACO.**
- 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.

b) **Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior.**
- Se apoyó técnicamente en el área de recepción en el uso de la planta telefónica para recibir y atender llamadas de los consumidores.

c) **Brindar apoyo técnico en el recibimiento los pedidos que sean entregados por los proveedores.**
- Se apoyó técnicamente en recibir y despachar productos de material informativo de DIACO.

HUGO IRRAEL YOC LÓPEZ
Firmado digitalmente por HUGO IRRAEL YOC LÓPEZ
Fecha: 2024.11.06 10:04:41 -06'00'

Hugo Irrael Yoc López

OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Firmado digitalmente por OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2024.11.08 06:44:19 -06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe de Departamento Administrativo

Vo. Bo.
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	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	OCTUBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-117-029-2024

Período de actividades	del:	16 DE OCTUBRE 2024	al:	31 DE OCTUBRE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a los diferentes lugares asignados.

- 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 velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos;

- Se brindó apoyo técnicamente por el adecuado funcionamiento de los vehículos.

C. Apoyar técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos;

- Se brindó apoyo técnicamente en la limpieza interior y exterior del vehículo que me fue asignado.

D. Apoyar técnicamente en la 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 vehiculo que me fue asignado.

E. Apoyar técnicamente en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera;

- Se brindó apoyo técnicamente en la distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores en los lugares que me fueron asignados.

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

- Se brindó apoyo técnicamente en Logística de entrega de notificaciones.

HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ

Firmado digitalmente por HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ
Fecha: 2024.11.08 12:10:17 -06'00'

Hugo Marcelo Escobar Vásquez

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 15:27:20 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ
Dependencia	**EJECUTORA 106/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-117-029-2024

Período de actividades	del:	01 DE NOVIEMBRE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Apoyar técnicamente en el traslado del personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a los diferentes lugares asignados.

- 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 velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos;

- Se brindó apoyo técnicamente por el adecuado funcionamiento de los vehículos.

C. Apoyar técnicamente con la limpieza interior y exterior de los vehículos;

- Se brindó apoyo técnicamente en la limpieza interior y exterior del vehículo que me fue asignado.

D. Apoyar técnicamente en la 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.

E. Apoyar técnicamente en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera;

- Se brindó apoyo técnicamente en la distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores en los lugares que me fueron asignados.

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

- Se brindó apoyo técnicamente en Logística de entrega de notificaciones.

HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ

Firmado digitalmente por HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ
Fecha: 2024.11.13 19:59:50 -06'00'

Hugo Marcelo Escobar Vásquez

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.14 11:28:03 -06'00'

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

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	noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-167-029-2024

Período de actividades	del:	04 / noviembre /2024	al:	30 / noviembre /2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) "Apoyar Técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos"

- Se apoyó técnicamente revisando expedientes asignados durante el mes, revisando que cada uno de ellos contara con los documentos para darle seguimiento correspondiente.

b) "Apoyar Técnicamente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario"

- Se apoyó técnicamente con la comunicación permanente con el consumidor en el seguimiento de su queja.
- Se apoyó técnicamente informando sobre cómo se lleva a cabo la audiencia de conciliación
- Se apoyó técnicamente a dar información de cómo empieza el procedimiento administrativo.

c) "Apoyar Técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto"

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de cedulas de citación para Consumidores y Proveedores en conflicto.
- Se apoyó en la programación de audiencias para entregar notificaciones.
- Se apoyó técnicamente en la impresión de cedulas de notificación para consumidores y proveedores.

d) "Apoyar Técnicamente en las conciliaciones en oficinas de DIACO"

- Se apoyó técnicamente audiencias de conciliación por las diferentes vías (Telefónicas, presenciales).
- Se apoyó técnicamente a resolver conflictos en audiencia de conciliación, debido a la queja interpuesta
  En oficinas de DIACO.

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	noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-167-029-2024

Período de actividades	del:	04 / noviembre /2024	al:	30 / noviembre /2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) "Apoyar Técnicamente en la redacción de actas"

- Se apoyó técnicamente en la redacción de actas de conciliación.
- Se poyó técnicamente en la redacción de actas de incomparecencia.
- Se apoyó en la redacción de actas de incomparecencia de ambas partes.

f) "Apoyar Técnicamente en el control de las quejas que le sean asignadas actualizando la base de datos"

- Se apoyó técnicamente para anotar todas las actuaciones en la base de datos.
- Se apoyó técnicamente en la alimentación de la bitácora.

g) "Apoyar Técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos cuando sea requerido"

- Se apoyó técnicamente resolviendo y contestando inquietudes telefónicamente a consumidores o usuarios y proveedores.

IANA GABRIELA PALOMO AMBROSIO
Firmado digitalmente por IANA GABRIELA PALOMO AMBROSIO
Fecha: 2024.11.07 15:49:01 -06'00'

Iana Gabriela Palomo Ambrosio

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.14 12:42:12 -06'00'

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

Vo.Bo.
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Saenz
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	OCTUBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-118-029-2024

Periodo de actividades	del:	16 de octubre de 2024	al:	31 de octubre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de controles para dar seguimiento al cumplimiento de los procedimientos establecidos, tanto por parte de los emisores de tarjetas de crédito, así como de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

b) 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 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.

- 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.

c) 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.

- 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.

d) 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.

- Se apoyó profesionalmente en la implementación de controles para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, fuera entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y se consideraron las solicitudes de prórroga de plazos realizadas.

e) 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.

- Se apoyó profesionalmente en la actualización de la base de datos y bitácora de los expedientes de denuncias o quejas presentadas.

f) 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.

- Se apoyó profesionalmente en informar de forma inmediata a la jefatura de la Unidad sobre los actos que eran de competencia de la Superintendencia de Bancos.

g) 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.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento de oficios y denuncias que fueron asignados.
- Se apoyó profesionalmente en coordinar la distribución y atención de las quejas por parte de los analistas financieros.

h) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección.

- 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.

i) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura.

- 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.

j) 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
Emitido por: SB CA1

Ileana Lisseth Ramírez Campos

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 15:06:45 -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 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-118-029-2024

Periodo de actividades	del:	1 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de controles para dar seguimiento al cumplimiento de los procedimientos establecidos, tanto por parte de los emisores de tarjetas de crédito, así como de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

b) 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 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.

- 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.

c) 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.

- 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.

d) 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.

- Se apoyó profesionalmente en la implementación de controles para que la información solicitada que se hace referencia en el numeral anterior, fuera entregada, dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir de la presentación de la solicitud; y se consideraron las solicitudes de prórroga de plazos realizadas.

e) 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.

- Se apoyó profesionalmente en la actualización de la base de datos y bitácora de los expedientes de denuncias o quejas presentadas.

f) 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.

- Se apoyó profesionalmente en informar de forma inmediata a la jefatura de la Unidad sobre los actos que eran de competencia de la Superintendencia de Bancos.

g) 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.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento de oficios y denuncias que fueron asignados.
- Se apoyó profesionalmente en coordinar la distribución y atención de las quejas por parte de los analistas financieros.

h) Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección.

- 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.

i) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura.

- 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.

j) 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
Emitida por: SB CA1

Ileana Lisseth Ramírez Campos

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 15:04:53 -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	INGRID SIOMARA SANTIZO ESTRADA
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / verificación y Vigilancia.**

Mes y año del Informe	noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-168-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 De noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la Verificación de la Tenencia del Libro de Quejas.

- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en Centros Comerciales.
- Se apoyó técnicamente en brindar información 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 en diferentes comercios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Comerciales.

c)Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto.

- Se apoyó técnicamente en la verificación del peso exacto de los productos de la canasta básica en los supermercados.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en comercios y supermercados.

d)Brindar apoyo técnico en la verificación de Instrumentos de medición y pesaje.

- Se apoyo técnicamente en el registro y autorización de los instrumentos de medición y pesaje en supermercados.

e) Brindar apoyo técnico en otras actividades asignadas por el jefe del departamento.

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica en tiendas de barrio.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios CBA en mercados de la ciudad capital.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados de la ciudad capital
- Se apoyó técnicamente en la verificación de gas propano y combustible de la ciudad capital.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de expedientes de denuncias y / o quejas.
- Se apoyo técnicamente en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.

INGRID SIOMARA SANTIZO ESTRADA
Firmado digitalmente por INGRID SIOMARA SANTIZO ESTRADA
Fecha: 2024.11.06 15:26:38 -06'00'

Ingrid Siomara Santizo Estrada

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Firmado digitalmente por HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2024.11.20 11:04:09 -06'00'

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

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

Mes y año del Informe	noviembre 2024	**Número de Contrato**	DIACO-106-169-029-2024

Periodo de actividades	**del:**	04 noviembre 2024	**al:**	30 de noviembre 2024

a) Brindar apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, normas de etiquetado de productos empacados, exhibición de precios.

- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas presentadas por los consumidores.
- Se apoyó técnicamente en verificación en la tenencia de libro de quejas, en los diferentes comercios del municipio de Escuintla, Puerto Iztapa, Puerto San José y Masagua.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones de exhibición de precios en los diferentes comercios de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones de etiquetados de alimentos envasados.

b) Brindar Apoyo técnico en las verificaciones de combustibles.

- Se apoyó técnicamente en monitoreos de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.

c) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: a) Boleta de mercados b) Boleta de súper mercados c) Boleta panaderias, 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.
- técnicamente apoyo técnicamente y asesoría al consumidor y proveedor cuando sea asignadas por el jefe inmediato.

d) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que sean requeridos:

- Se apoyó técnicamente en el informe de envío para papelería a DIACO central.

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

Mes y año del Informe	noviembre 2024	**Número de Contrato**	DIACO-106-169-029-2024

Periodo de actividades	**del:**	04 de noviembre 2024	**al:**	30 de noviembre 2024

e) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de notificaciones, que surjan del procedimiento administrativo sancionatorio de quejas, contratos de adhesión y demás que sean remitidas por el departamento legal de DIACO:

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Puerto Iztapa, Puerto San José y Masagua.

- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla, municipio de Masagua.

f) Brindar Apoyo técnico en otras actividades que requiera la autoridad superior:

- Se apoyó técnicamente con atención a través de correo electrónico, telefónica y otros medios de comunicación a consumidores y proveedores, en atención a quejas e información de los procedimientos y acciones realizadas.

IRVIN ANTONIO ALONZO ARRIAZA
Firmado digitalmente por IRVIN ANTONIO ALONZO ARRIAZA

Irvin Antonio Alonzo Arriaza

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 Saénz Donis MSc
Directora.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	JACQUELINE DINORA JARQUÌN FERNÀNDEZ
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Chiquimula**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-170-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) "Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Particular".

- Se apoyó profesionalmente en divulgar los derechos del consumidor y sus obligaciones del proveedor, en Sede Departamental.
- Se apoyó profesionalmente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.

b) "Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos".

- 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.

c) "Brindar apoyo profesional en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario".

- 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.

d) "Brindar apoyo profesional en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos".

- Se apoyó profesionalmente con impresiones de citaciones y notificaciones de consumidores y proveedores en conflicto.
- Se apoyó profesionalmente en entrega de notificaciones a consumidores y proveedores para audiencias de conciliación.

e) "Brindar apoyo profesional en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo al procedimiento".

- Se apoyó profesionalmente en la realización de audiencias de conciliación en está sede, entre proveedores y consumidores afectados.
- Se apoyó profesionalmente en redactar actas de conciliación e incomparecencia de acuerdo al procedimiento.

f) **"Brindar apoyo profesional para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran, de sus casos".**

- Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a consumidores respecto a sus quejas.
- Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a proveedores respecto a quejas, trámite de libros y contratos de adhesión.

g) **"Brindar apoyo profesional en las verificaciones y monitoreos solicitados".**

- Se apoyó profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios.

h) **"Brindar apoyo profesional en la redacción de los informes que le sean requeridos".**

- Se apoyó profesionalmente en la realización de informes POA, informe mensual, informe financiero e informes de metas de la sede.

i) **"Brindar apoyo profesional en la redacción de los informes de las reuniones interinstitucionales".**

- Se apoyó profesionalmente con asistencia a las reuniones con otras instituciones.

j) **"Brindar apoyo profesional en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua".**

- Se apoyó profesionalmente en la participación de implementación de la nueva plataforma de quejas, para mejoramiento de los sistemas y servicios.

k) **"Brindar apoyo profesional en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera.".**

- Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo sobre derechos y obligaciones de los consumidores.

l) **"Brindar apoyo profesional en designación al interior del País".**

- Se apoyó profesionalmente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-, realizando actividades de promoción y participación en los municipios de Esquipulas y Jocotán.

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

- Se apoyó profesionalmente en actividades que requirió la autoridad superior.

JACQUELINE DINORA JARQUÍN FERNÁNDEZ

Firmado digitalmente por JACQUELINE DINORA JARQUÍN FERNÁNDEZ
Fecha: 2024.11.06 14:17:52 -06'00'

Lcda. Jacqueline Dinora Jarquín Fernández

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc
Directora

INFORME 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	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-053-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libros de quejas, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos. en el cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos.

- *Se apoyó técnicamente en verificación de precios en establecimientos comerciales que expenden productos de la canasta básica Alimentaria como; Mercados, Supermercados, Tiendas de Barrio, Panaderías y Tortillerías.*
- *Se apoyó técnicamente en verificación de precios de otros productos como: Granos básicos, Huevos, Ferreterías, entre otro que fueron realizados en el departamento de Jalapa.*
- *SeapoyótécnicamenteenverificacióndetenenciadelibrosdequejasenestablecimientoscomercialesdeldepartamentodeJalapa.*
- *Se apoyó técnicamente en verificación de Exhibición de precios, normas de etiquetado de producto, publicidad engañosa y servicios públicos.*

b) Apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustibles.

- *Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en expendios de combustibles y gas Propano en el departamento de Jalapa.*

c) Apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos:

- *Se apoyó técnicamente en la verificación de precios y vaciado de datos.*

d) Apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior:

- *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 reuniones informativas, a 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.*
- *Se apoyó técnicamente en la realización de charlas o capacitaciones sobre derechos y obligaciones del consumidor y proveedor, publicidad engañosa a propietarios y colaboradores de establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa, escuelas y Universidades del Departamento de Jalapa.*
- *Se apoyó técnicamente en la coordinación del denominado Plan Belén en sede DIACO Jalapa.*

JASSON JEANKARLO UCELO MORALES

Firmado digitalmente por JASSON JEANKARLO UCELO MORALES
Fecha: 2024.11.06 13:46:43 -06'00'

Jasson Jeankarlo Ucelo Morales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo. _____

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

_____

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	**Jenifer Celeste Gómez Ramirez**
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA

Mes y año de informe:	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-172-029-2024

Período de actividades	**del:**	01 de noviembre de 2024	**al:**	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) *Brindar apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos;*
- *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 verificación de tenencias de libros de quejas en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.*
- *Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a las quejas presentadas en DIACO Jalapa.*

b) *Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible;*
- *Se apoyó técnicamente en verificaciones de expendios de precios de gas propano del departamento de Jalapa*

c) *Brindar apoyo técnico* en monitoreo de precios y vaciado de datos;
- *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*

d) *Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos;*
- *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.*

e) *Brindar apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos de los consumidores.*
- *Se apoyo técnicamente en la promoción y distribución de material educativo en los establecimientos comerciales del municipio de Jalapa así como en jornadas integrales.*
- *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.*

f) *Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior.*
- *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.*
- *Se apoyó técnicamente en la coordinación de actividades para la ejecución del Plan Belén 2024.*

JENIFER CELESTE GÓMEZ RAMIREZ
Firmado digitalmente por JENIFER CELESTE GÓMEZ RAMIREZ

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	Noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-173-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en monitoreo de mercados.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Flores y San Benito del departamento de Petén.

b) **Brindar apoyo técnico en monitoreo de supermercado.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa y la Torre, en los municipios de Flores y san Benito.

c) **Brindar apoyo técnico en monitoreo en tiendas, panaderías, y tortillerías.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.

d) **Brindar apoyo técnico en monitoreo de expendidos de gas.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.

e) **Brindar apoyo técnico en monitoreo de expendidos de combustible.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en las diferentes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Itzá y Puma realizados en los municipios de Flores y San Benito.

f) **Brindar apoyo técnico en monitoreo de granos básicos.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.

g) **Brindar apoyo técnico en monitoreo de normas de etiquetado, calidad y exhibición de precios.**

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-173-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

h) Brindar apoyo técnico en el monitoreo y verificación de tenencia de libro de quejas.

- 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 centros educativos en los municipios de Flores, y san Benito del departamento de Petén.

i) **Brindar apoyo técnico en Capacitación a consumidores y usuarios.**

- Se apoyó en capacitación sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.

j) **Brindar apoyo técnico en el recibimiento de quejas.**

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

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	JHOSSELIN GABRIELA ESCOBAR CASTRO
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Jutiapa**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-174-029-2024

Período de actividades	del:	04 de Noviembre de 2024	al:	30 de Noviembre de 2024

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.

JHOSSELIN GABRIELA ESCOBAR CASTRO
Firmado digitalmente por JHOSSELIN GABRIELA ESCOBAR CASTRO
Fecha: 2024.11.18 08:18:52 -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 PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Verificación y Vigilancia / Unidad de Protección de Servicios Financieros**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-175-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Apoyar profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.**
   - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de los procedimientos establecidos.
   - Se apoyó profesionalmente en la organización de los procedimientos establecidos.

b) **Apoyar profesionalmente en actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera.**
   - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de presentaciones de educación financiera.
   - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de presentaciones del historial crediticio.

c) **Apoyar profesionalmente en elaborar estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**
   - Se apoyó profesionalmente en la elaboración y colaboración de convenios institucionales.
   - Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas de servicios financieros.

d) **poyar profesionalmente en la participación de reuniones que sea asignado, en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros**
   - Se apoyó profesionalmente en la participación de reuniones en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
   - Se apoyó profesionalmente en la participación de conferencista en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

e) **Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura**
   - Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas institucionales.
   - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de requerimientos institucionales

JORGE LUIS EMANUEL CARBALLO MARROQUÍN
Firmado digitalmente por JORGE LUIS EMANUEL CARBALLO MARROQUÍN
Fecha: 2024.11.18 07:44:00 -06'00'

Lic. Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.19 07:14:11 -06'00'

Lic. Edgar Giovany Marroquín Nájera
Jefe de Unidad de Protección de Servicios Financieros

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-176-058-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 y servicios públicos.**
   - Se apoyó técnicamente en la notificación a proveedores y consumidores relacionada a quejas, en el municipio de Villa Nueva.
   - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Villa Nueva.
   - Se apoyó técnicamente en la verificación de la tenencia del libro de quejas en el municipio de Villa Nueva.
   - Se apoyó técnicamente en la verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en el municipio de Villa Nueva.

b) **Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible**
   - Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precio de combustibles, en el municipio de Villa Nueva.
   - Se apoyó técnicamente técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de combustibles, en el municipio de Villa Nueva.

c) **Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos**
   - 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.
   - Se apoyó técnicamente técnico en el monitoreo de precios en panaderías del municipio de Villa Nueva.
   - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías del municipio 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 mercados municipales de Villa Nueva.

d) **Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos**
   - Se apoyó técnicamente en la redacción del informe Plan Operativo Anual
   - Se apoyó técnicamente en la redacción del informe de ingresos por servicios prestados a los proveedores

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Villa Nueva**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-176-058-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015, con el objetivo de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.

- Se apoyó técnicamente en la recepción, seguimiento y solución de las quejas presentadas por los consumidores mediante procesos eficaces.
- Se apoyó técnicamente con fortalecer y mejorar la transparencia del mercado, en un ambiente de competitividad, a través de monitoreo de precios y verificaciones realizadas

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 capacitaciones brindadas a usuarios sobre sus derechos que como consumidores poseen.

g) Brindar apoyo técnico en designación al interior del País;

- Se apoyó técnicamente con representar a la Dirección de atención y asistencia al consumidor DIACO, realizando actividades de promoción, divulgación y verificación.

h) Otras actividades 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: 2024.11.06 16:28:04 -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	Noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-177-029-2024

Período de actividades	del:	04 de Noviembre 2024	al:	30 de Noviembre 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libros de queja, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos."

. Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio, con el objetivo de
evitar la especulación de precios.
. Se apoyó técnicamente en realizar etiquetado y exhibición de productos alimenticios en distintos supermercados.
.

b) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos."

. Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías y tortillerías.
. Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en depósitos de granos básicos.
. Se apoyo técnicamente en realizar monitoreo de precios de combustibles y gas propano.
. Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los distintos monitoreos realizados.

JOSÉ DANILO SÁNCHEZ LÓPEZ
Firmado digitalmente por JOSÉ DANILO SÁNCHEZ LÓPEZ
Fecha: 2024.11.06 11:33:50 -06'00'

José Danilo Sánchez López

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

Vo.Bo.
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	José David Méndez Salvador
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes

Mes y año del informe	NOVIEMBRE de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-178-029-2024

Período de actividades	del:	04 de NOVIEMBRE de 2024	al:	30 de NOVIEMBRE de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A. Apoyo técnico en la elaboración de informes quincenales y mensuales del Plan Operativo Anual -POA-, informes financieros y de género.
    - Apoyo en la revisión de cada uno de los –POAS- realizados por los Jefes de las Sedes Departamentales e informar para su corrección.

B. Apoyo técnico en el control de asistencia diaria y semanal de las 23 sedes departamentales y municipales.
    - Se apoyó técnicamente con el control de asistencia de las sedes departamentales y municipales de esta Dirección.

C. Apoyo técnico en el control de periodos de vacaciones, suspensiones médicas, permisos especiales y permisos regulados en el Pacto Colectivo.
    - Se apoyó técnicamente con el control de periodos de vacaciones, suspensiones médicas, permisos especiales y permisos regulados en el Pacto Colectivo.

D. Apoyo técnico en la solicitud, entrega y control de insumos, material educativo y otros recursos materiales que soliciten las sedes departamentales y municipales.
    - Se apoyó técnicamente con la solicitud, entrega y control de insumos, material educativo y otros recursos materiales que soliciten las sedes departamentales y municipales.

E. Apoyo técnico en el control de entrega de monitoreos de precios de las 23 sedes departamentales y municipales.
    - Se apoyó técnicamente con la recepción de monitoreos de precios.

F. Apoyo técnico en la recepción, registro, control, seguimiento y traslado de expedientes de quejas, contratos de adhesión y notificaciones a los departamentos que corresponda.
    - Se apoyó técnicamente con la recepción, registro, control, seguimiento y traslado de expedientes de quejas, contratos de adhesión y notificaciones.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TECNICOS

Nombre completo del contratista	José David Méndez Salvador
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Coordinación de Sedes

Mes y año del informe	NOVIEMBRE de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-178-029-2024

Período de actividades	del:	04 de NOVIEMBRE de 2024	al:	30 de NOVIEMBRE de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

G. Apoyo técnico en el control mensual de solicitudes y uso de combustible en las sedes departamentales que cuenten con motocicleta.

- Se apoyó técnicamente con el control mensual de solicitudes y uso de combustible.

H. Apoyo técnico 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 continúa.

- Se apoyó técnicamente en la recepción, ingreso y tabulación de las encuestas de satisfacción de los consumidores y usuarios.

JOSE DAVID MENDEZ SALVADOR
Firmado digitalmente por JOSE DAVID MENDEZ SALVADOR
Fecha: 2024.11.08 12:06:42 -06'00'

José David Méndez Salvador

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe 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	JOSE LUIS GONZALO MACZ
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2024

Período de actividades	del:	01 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- 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.
- Se apoyo técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.
- Se apoyo técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.
- Se Apoyo técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.
- Se apoyo técnicamente en entrega de documentos designados por Dirección.
- Se apoyo técnicamente en el traslado de documentos a diferentes Ministerios.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de papelería de otros Departamentos de DIACO.

JOSÉ LUIS GONZALO MACZ (SOA)
Firmado digitalmente por JOSÉ LUIS GONZALO MACZ (SOA)
Versión de Adobe Acrobat Reader: 2024.004.20243

José Luis Gonzalo Macz

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.12 15:30:10 -06'00'

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

Vo. Bo.
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	José Pablo Muy Portillo
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-179-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) Brindar apoyo técnico en la elaboración de reportes de actividades que le sean solicitados por su Jefe inmediato o Autoridad Superior

- Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios relacionados al quehacer de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se apoyó técnicamente en la realización de informes de análisis sobre las quejas recibidas así como propuestas de actividades para el mejoramiento de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se apoyó técnicamente en la realización del Plan Operativo Anual relacionado a las quejas recibidas por esta unidad.
- Se apoyó técnicamente en la realización de controles para la trazabilidad de los expedientes y una oportuna asignación de los mismos.
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la bitácora de las quejas recibidas.
- Se apoyó técnicamente en la actualización de control de conciliaciones de la Unidad.

h) Brindar apoyo técnico en reuniones o grupos de trabajo a requerimiento de la Jefatura de la Unidad

- Se apoyó técnicamente en la participación de reuniones de trabajo con la finalidad de establecer líneas de trabajo y controles efectivos de expedientes.

l) 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.

l) 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
Fecha: 2024.11.08 10:10:20 -06'00'

José Pablo Muy Portillo

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.08 15:09:04 -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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	**DIACO-106-180-029-2024**

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos**
   - Se apoyó en recibir el expediente asignado e iniciar el procedimiento para realizar la primera audiencia

b) **Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario**
   - 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 expediente y notificando la fecha y hora señalada para audiencia

c) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo cuando sea necesario**
   - No se realizaron durante el mes

d) **Brindar apoyo técnico en la entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto**
   - Se apoyó en generar las actuaciones correspondientes para que se lleve a cabo la primera audiencia de conciliación

e) **Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en oficinas de DIACO**
   - Se apoyó técnicamente en llevar a cabo diversas audiencias de conciliación dentro de las instalaciones del Departamento

f) **Apoyar técnicamente en la redacción de las actas**
   - Se apoyó técnicamente en generar actas administrativas y de incomparecencia después de llevar a cabo la audiencia

g) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos**
   - Se apoyó técnicamente en actualizar la bitácora en la base de datos, informando cada actuación realizada
   - Se apoyó técnicamente en gestionar la finalización y archivo correspondiente de cada expediente asignado y conciliado

h) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido**
   - Se apoyó técnicamente en dar la información o asesoría requerida

i) **Apoyar técnicamente en reuniones cuando sea convocado y/o invitado**
   - Se apoyó técnicamente en asistir a las reuniones en las que se fue requerido

j) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos**
   - Se apoyó técnicamente en brindar los datos requeridos en los indicadores del mes

k) **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 informar al consumidor cuando fue requerido

l) **Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del país**
   - No se realizaron durante el mes

m) **Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua**
   - Se apoyó técnicamente en cumplir con lo establecido dentro del procedimiento de Atención y Resolución de la Queja

n) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios**
   - No se realizaron durante el mes

JOSELIN ITXEL CALDERÓN MADRID
Firmado digitalmente por JOSELIN ITXEL CALDERÓN MADRID
Fecha: 2024.11.08 15:11:08 -06'00'

Joselin Itxel Calderón Madrid

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.14 12:43:27 -06'00'

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

Vo.Bo.

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	OCTUBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-119-029-2024

Período de actividades	del:	16 de octubre de 2024	al:	31 de octubre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

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 coemisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo.

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros, solicitando al tarjetahabiente y al emisor de tarjetas de crédito, ampliar información cuando fue necesario y analizando jurídicamente las respuestas de los bancos a efecto de determinar si ocurrió alguna infracción de las reguladas en la Ley de Tarjetas de Crédito.

Apoyar profesionalmente 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 en el procedimiento

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de denuncias o quejas recibidas, determinando si cuentan con la documentación necesaria y procediendo a formar el expediente respectivo.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación del cumplimiento de las etapas del procedimiento administrativo regulado por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la

ACTIVIDADES REALIZADAS
ley, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o coemisores de tarjetas de crédito. • Se apoyó profesionalmente en el análisis de expedientes determinando que algunos casos son susceptibles de ser sancionados por lo que se procede con el trámite administrativo correspondiente. ***Apoyar profesionalmente en el traslado al Jefe de la Unidad, los expedientes diligenciados para su revisión y firma correspondiente.*** • Se apoyó profesionalmente en el traslado de expedientes al Jefe de Unidad para su revisión. ***Apoyar profesionalmente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas asignados, presentados relacionados con tarjetas de crédito y demás servicios financieros.*** • Se apoyó profesionalmente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas asignadas, reasignándolas en la bitácora a los profesionales correspondientes. ***Apoyar profesionalmente en 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 informar a la Jefatura de la Unidad sobre expedientes que por su naturaleza son competencia de la Superintendencia de Bancos. ***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 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. ***Apoyar profesionalmente 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 el análisis de expedientes, elaboraron oficios e informes a solicitud de la Jefatura de la Unidad.

ACTIVIDADES REALIZADAS
Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios. • Se apoyó profesionalmente en la formación de expedientes, comunicando a los tarjetahabientes las respuestas de los bancos emisores.

Nombre: JOSELINE ANDREÍ PÉREZ COLINDRES / Num:40170
Emitida por: SB CA1

LCDA. JOSELINE ANDREÍ PÉREZ COLINDRES

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.22 15:39:11 -06'00'

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

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	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-119-029-2024

Período de actividades	del:	01 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

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 coemisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo.

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de quejas o denuncias que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros, solicitando al tarjetahabiente y al emisor de tarjetas de crédito, ampliar información cuando fue necesario y analizando jurídicamente las respuestas de los bancos a efecto de determinar si ocurrió alguna infracción de las reguladas en la Ley de Tarjetas de Crédito.

Apoyar profesionalmente 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 en el procedimiento

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes de denuncias o quejas recibidas, determinando si cuentan con la documentación necesaria y procediendo a formar el expediente respectivo.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación del cumplimiento de las etapas del procedimiento administrativo regulado por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la

ACTIVIDADES REALIZADAS
ley, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o coemisores de tarjetas de crédito. • Se apoyó profesionalmente en el análisis de expedientes determinando que algunos casos son susceptibles de ser sancionados por lo que se procede con el trámite administrativo correspondiente. ***Apoyar profesionalmente en el traslado al Jefe de la Unidad, los expedientes diligenciados para su revisión y firma correspondiente.*** • Se apoyó profesionalmente en el traslado de expedientes al Jefe de Unidad para su revisión. ***Apoyar profesionalmente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas asignados, presentados relacionados con tarjetas de crédito y demás servicios financieros.*** • Se apoyó profesionalmente en la actualización de la base de datos de los expedientes de denuncias o quejas asignadas, reasignándolas en la bitácora a los profesionales correspondientes. ***Apoyar profesionalmente en 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 informar a la Jefatura de la Unidad sobre expedientes que por su naturaleza son competencia de la Superintendencia de Bancos. ***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 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. ***Apoyar profesionalmente 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 el análisis de expedientes, elaboraron oficios e informes a solicitud de la Jefatura de la Unidad.

ACTIVIDADES REALIZADAS
Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios. • Se apoyó profesionalmente en la formación de expedientes, comunicando a los tarjetahabientes las respuestas de los bancos emisores.

Nombre: JOSELINE ANDREÍ PÉREZ COLINDRES / Num:40170
Emitido por: SB CA1

LCDA. JOSELINE ANDREÍ PÉREZ COLINDRES

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.
Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.22 15:36:08 -06'00'

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

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-181-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.**

- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos de los expedientes recibidos, de los proveedores asignados a mi persona en este periodo.

b) **Brindar Apoyar técnicamente en la comunicación permanente personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**

- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario de los expedientes asignados a mi persona en este periodo.

c) **Brindar Apoyo técnico en la 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 de las audiencias programadas durante este periodo.

d) **Brindar Apoyar técnicamente en las conciliaciones en oficinas de DIACO.**

- Se apoyó técnicamente en las conciliaciones entre proveedores y usuarios citados a audiencias a las oficinas de DIACO en el departamento de Servicios al Consumidor.

e) **Brindar Apoyo técnico en la redacción de las actas.**

- Se apoyó técnicamente en la redacción de las actas de conciliación e incomparecencia de los proveedores citados a primera audiencia de conciliación.

f) **Brindar Apoyar técnicamente 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.

g) **Brindar Apoyar técnicamente al consumidor, usuario y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**

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

JOSUÉ ALEXANDER CAMEY (SOA)

Firmado digitalmente por JOSUÉ ALEXANDER CAMEY (SOA)
Fecha: 2024.11.07 10:28:45 -06'00'

Josué Alexander Camey

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.14 12:44:52 -06'00'

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-182-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **"Brindar apoyo profesional en la elaboración de contratos de adhesión de comercios".**
- 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.

b) **"Brindar apoyo profesional en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios".**
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones de no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión resoluciones de no aprobación de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cédulas de notificación.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de cuadro de movimiento de expedientes y se solicitó números de resoluciones y del movimiento.

c) **"Brindar apoyo profesional en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos recibidos de 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.

d) **"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.

e) **"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 elaboración de Resoluciones de Aprobación de Contrato de Adhesión para Menores de Edad y para Mayores de Edad.
- Se apoyó profesionalmente en la impresión de resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de Cuadro de Movimiento de Expedientes, y se solicitó asignación de número correlativo.

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

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-182-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

f) **"Brindar apoyo profesional en la actualización de la base de datos del Departamento Legal".**
- Se apoyó profesionalmente en el análisis cada expediente y se ingresó a la base de datos en formato Excel de contrato de adhesión de centros educativos y de comercios.
- Se apoyó profesionalmente en la solicitud números de Resoluciones de contratos de adhesión y se ingresó a la base de datos en formato Excel.
- Se apoyó profesionalmente en la anotación de números de expedientes y números de resoluciones en el libro de registro de contratos.

g) **"Brindar apoyo profesional en la realización de notificaciones de resoluciones de trámite y finales a cargo del departamento"**
- Se apoyó profesionalmente en la alimentación de la base de datos en formato Excel de cada expediente de solicitud de contratos de adhesión de centros educativos y de comercios que se resolvieron.
- Se apoyó profesionalmente en la generación de cédula de notificación en formato Word, con base a la información de la base de datos en formato Excel.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de impresiones de las cédulas de notificación en formato Word, se adjuntó al final de cada expediente.

h) **"Apoyo profesional otras actividades que le requiera la autoridad superior".**
- Se apoyó profesionalmente en presentar informe de Plan Operativo Anual.

JULIANA AJCIP XOCOXIC
Firmado digitalmente por JULIANA AJCIP XOCOXIC
Fecha: 2024.11.07 10:33:33 -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

Vo. Bo.
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	Karen Julissa Castañeda de León
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-183-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en lo actuado con respecto a las quejas y al desarrollo de las audiencias y dejar constancia mediante actas administrativas.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

b) **Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

c) **Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en brindar información telefónicamente a consumidores, sobre el seguimiento de estas.

d) **Brindar apoyo técnico con *colaborar en la prestación de informes de actividades que se requieran.***

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envio de los informes mensuales, de los avances del año 2024 con relación a las resoluciones de archivo.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió de informe de POA de las audiencias realizadas.

e) **Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua".**

- Se apoyó técnicamente en la recepción, seguimiento y solución de las quejas presentadas por los

consumidores mediante procesos eficaces entre consumidores y proveedores, fomentando relaciones equitativas entre los proveedores y consumidor.

- Se apoyó en entrega de unificación de Servicios no conforme de servicios al consumidor y sedes departamentales.
- Se apoyó en unificar resultados de encuestas.

KAREN JULISSA CASTAÑEDA DE LEÓN

Firmado digitalmente por KAREN JULISSA CASTAÑEDA DE LEÓN
Fecha: 2024.11.06 14:36:14 -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 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-184-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 y servicios públicos;**

- 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 apoyó verificando tenencia de libros de quejas en los comercios de San Pedro Sacatepéquez y Malacatán municipios del departamento de San Marcos, así mismo con el apoyo de autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó en verificar precios y exhibición de precios en supermercados en los municipios de del departamento de San Marcos.

b) **Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible;**

- 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) **Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos;**

- 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 tortillerias 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, panaderias, tortillerias, combustible, gas propano y granos básicos.

d) Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos;

- Se apoyó en la redacción y envío del informe mensual de las actividades realizadas por el uso de la Motocicleta que se encuentra al servició 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.

e) *Brindar* apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua;

- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos en dar información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.

f) Brindar apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se requiera;

- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos, así como también en centros educativos en entregar trifoliares a consumidores y usuarios como a proveedores sobre sus derechos y obligaciones.

g) Brindar apoyo técnico en designación al interior del País;

- Se apoyó realizando diferentes actividades como monitoreos, notificaciones y verificaciones en distintos municipios del departamento de San Marcos.

h) Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior;

- Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.

KEYNER DAVID JUÁREZ MARTÍNEZ
Firmado digitalmente por KEYNER DAVID JUÁREZ MARTÍNEZ
Fecha: 2024.11.06 09:42:09 -06'00'

Keyner David Juárez Martínez

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong
Jefe de Coordinación Sedes Departamentales

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME 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	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-185-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	**al:**	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) ***Brindar apoyo técnico en lo actuado con respecto a las quejas y al desarrollo de las audiencias y dejar constancia mediante actas administrativas.***

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

b) ***Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.***

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

c) ***Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.***

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en brindar información telefónicamente a consumidores, sobre el seguimiento de las mismas.

d) ***Colaborar en la prestación de informes de actividades que se requieran.***

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envio 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.

e) **Brindar** ***apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.***

- Se apoyó técnicamente en la recepción, seguimiento y solución de las quejas presentadas por los consumidores mediante procesos eficaces entre consumidores y proveedores, fomentando relaciones

equitativas entre los proveedores y consumidores.

LADY VANESSA YANTUCHE GONZÁLEZ

Firmado digitalmente por LADY VANESSA YANTUCHE GONZÁLEZ
Fecha: 2024.11.08 07:31:28 -06'00'

Lady Vanessa Yantuche Gonzalez de Recancoj

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	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-186-029-2024

Período de actividades	del:	4 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 y servicios públicos.

- Se apoyó técnicamente en verificación de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados de los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas en libro de quejas en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas interpuestas en las oficinas de la sede departamental de Sololá.

b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible.

- Se apoyó técnicamente en verificaciones a expendios de combustibles y gas propano en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones a expendio de combustible y gas propano en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- 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.

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-186-029-2024

Período de actividades	del:	4 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

c) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.

- 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.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de ferreterías, establecidos en los municipios del departamento de Sololá.

d) Brindar apoyar técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos

- Se apoyó técnicamente en informar a las personas que visitaron las oficinas de Sede -DIACO Sololá, sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.

e) Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de notificaciones que surjan del procedimiento administrativo sancionatorio de quejas, contratos de adhesión y las demás que sean remitidas por el departamento legal de la DIACO.

- Se apoyó técnicamente en notificar a las personas en los municipios de Sololá.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes a centros educativos para autorización de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en notificar establecimientos educativos en los municipios del departamento de Sololá.

f) Brindar Apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.

- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios haciendo uso de procesos eficaces.

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-186-029-2024

Período de actividades	del:	4 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

g) Brindar apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando lo requieran.

- Se apoyo técnicamente en la distribución de material educativo en los distintos municipios del departamento de Sololá.

h) Brindar Apoyo técnico en designación al interior del País.

- Se apoyó técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, en el departamento de Sololá.

LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ
Firmado digitalmente por LAURA CRISTINA SAHÓN SULUGUÍ
Fecha: 2024.11.06 12:41:41 -06'00'

Laura Cristina Sahón Suluguí

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

INFORME 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-187-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyó técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libros de queja, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos."**

- Se apoyó en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio, con el objetivo de evitar la especulación de precios en el municipio de Salamá departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó en realizar etiquetado y exhibición de alimentos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.

b) **Brindar apoyó técnico en las verificaciones en expendios de combustible**

- Se Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.

c) **Brindar apoyó técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.**

- Se apoyó en realizar monitoreos de precios en depósitos de granos básicos.
- Se apoyó en el vaciado de datos de los distintos monitoreos realizados.

d) **Brindar apoyó técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**

- Se apoyó en la redacción y envió de informes semanales de todos los monitoreos asistidos en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó en la redacción y envió de informes quincenales y mensuales, por esta dirección.

e) **Brindar apoyó técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**

- Se apoyó con fortalecer y mejorar la transparencia del mercado, en un ambiente económico de competitividad a través de monitoreos de precios y verificaciones realizadas.

- Se apoyó en brindar 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

f) Brindar apoyó técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cundo se le requiera.

- Se apoyó 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.

g) Brindar apoyó técnico en designación al interior del País.

- Se apoyó en brindar representación de la DIACO en el departamento de Baja Verapaz, a través de actividades de promoción y divulgación.

h) Brindar apoyó técnico en otras actividades que le asigne el jefe del Departamento

- Se apoyó en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales de la cabecera departamental.

LEONELA GUADALUPE BALCARCEL PEÑA

Firmado digitalmente por LEONELA GUADALUPE BALCARCEL PEÑA
Fecha: 2024.11.08 10:09:55 -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
ACTIVIDADESPOR SERVICIOSTÉCNICOS

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2024

Período de actividades	del:	01 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en lo actuado con respecto a las quejas y al desarrollo de las audiencias y dejar constancia mediante actas administrativas.**

- Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como personal
- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

b) **Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

c) **Brindar apoyo técnico en la actualización de base de datos alterna de los expedientes.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en brindar información telefónicamente a consumidores, sobre el seguimiento de estas.

d) **Colaborar en la prestación de informes de actividades que se requieran.**

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió de informe de POA de las audiencias realizadas.

e) **Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
Se apoyó técnicamente en la recepción, seguimiento y solución de las quejas presentadas por los consumidores mediante procesos eficaces entre consumidores y proveedores, fomentando relaciones

LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN
Firmado digitalmente por LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN
Fecha: 2024.11.14 12:39:20 -06'00'

Lily Yazmin Morales Marroquin de Osorio

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	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sacatepéquez**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-188-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) "**Apoyar técnicamente en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, instrumentos medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos**".

- Se apoyó técnicamente en la verificación a negocios establecidos en el departamento de Sacatepéquez con el fin de llevar los procesos correspondientes a quejas recibidas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y la autorización de libros de Quejas verificando que se cumplan con los requisitos.

b) "**Apoyo técnico en verificaciones a expendios de combustibles**".

- Se apoyó técnicamente con inspeccionar precios de combustibles los jueves en los municipios de Jocotenango, Antigua y Pastores que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio.

c) **"Apoyar técnicamente en monitoreo de precios y vaciado de datos".**

- 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.

d) **"Apoyar técnicamente en la redacción de los informes que le sean requeridos"**

- Se apoyó técnicamente en la redacción del POA sobre la información de quejas recibidas finalizadas y trasladadas a jurídico.

e) **Apoyo técnico en la gestión de actividades en el Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua".**

- Se apoyó técnicamente con el fortalecer económico de competitividad, a través de monitoreo de precios y verificaciones realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la recepción la de quejas confirmando que se cumpla con la documentación necesaria para llevar el proceso cumpliendo con los tiempos establecidos.

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-188-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

f) **"Apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior".**

- Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron nuestras oficinas sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en las realizar notificaciones a consumidores y proveedores de la Sede y las requeridas por el departamento Jurídico en oficinas centrales.
- 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 monitoreos especiales a solicitud de dirección.

LOURDES WALESKA RODRIGUEZ SOLORZANO

Firmado digitalmente por LOURDES WALESKA RODRIGUEZ SOLORZANO
Fecha: 2024.11.06 11:20:42 -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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-189-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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.
- Se apoyó técnicamente en la realización de órdenes de compra en el Sistema de SIGES.
- Se apoyó técnicamente en la realización de liquidaciones de los expedientes realizados en el mes correspondiente en el Sistema de SIGES.
- Se apoyó técnicamente en la realización de descargas de comprobantes en el Sistema de SICOIN.

c) Apoyo técnico en 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.

e) Apoyo técnico en la clasificación y archivo oportuno de toda la documentación que ingrese y la que se genere en el área de Adquisiciones y Contrataciones.

- Se apoyó técnicamente en la realización de recepción de notas de trámite para la adquisición de compra, bienes y servicios.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de documentos enviados por otros Departamentos.

LUISA MARIANA NORIEGA QUEL
Firmado digitalmente por LUISA MARIANA NORIEGA QUEL

Luisa Mariana Noriega Quel

BETSY JOHANNA CASTRO PALMA
Firmado digitalmente por BETSY JOHANNA CASTRO PALMA

Betsy Johanna Castro Palma
Jefe de Departamento de Adquisiciones

Vo. Bo.
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-190-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos

- ✓ 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

b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones en expendios de combustible

- ✓ Se apoyó en las verificaciones a estaciones de servicio para el monitoreo de precios, en el departamento de Alta Verapaz.

c) Brindar apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos

- ✓ Se apoyó técnicamente a los proveedores de los diferentes comercios 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 solucionar las quejas por medio del libro.
- ✓ Se apoyó técnicamente al Delegado 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 al Delegado en el seguimiento de las distintas denuncias, en el sistema de quejas.
- ✓ Se apoyó técnicamente al Delegado 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.
- ✓ Se apoyó técnicamente al Delegado en la recepción de contratos de adhesión de los prestadores de servicios educativos que se encuentran en los diferentes municipios de Alta Verapaz.
- ✓ Se apoyó técnicamente al Delgado en la participación y atención al Consumidor en la Jornada Móvil en el municipio de Táctic, del departamento de Alta Verapaz.
- ✓ Se apoyó técnicamente al Delegado en la Verificación de Establecimientos Educativos Privados en el departamento de Alta Verapaz.
- ✓ 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 Atención al Consumidor dentro de la Sede departamental de Alta Verapaz.

MARÍA ALEJANDRA RUANO SIERRA — Firmado digitalmente por MARÍA ALEJANDRA RUANO SIERRA Fecha: 2024.11.06 12:57:31 -06'00'

Maria 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

Vo. Bo.

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	MARÍA SOFÍA PANIAGUA ARAGÓN				
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ COMUNICACIÓN SOCIAL				
Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2024		
Período de actividades	del:	01 de noviembre de 2024		al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

- **Brindar apoyo técnico en la creación de contenido para redes sociales de DIACO**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diseños para campaña en redes sociales sobre el monitoreo de CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA -CBA- en Sedes Departamentales y Municipales de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diseños para campaña en redes sociales sobre el monitoreo de COMBUSTIBLES en Sedes Departamentales y Municipales de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con el diseño gráfico, contenido y tablas de precios de monitoreos de productos de mayor consumo de la CBAU y CBAR.
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de productos de las CBA urbana y rural con precios bajos, altos y estables.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de contenido de divulgación de las páginas de redes sociales y centro de comunicación para quejas.
- Se apoyó técnicamente al Departamento de Informática en materia de diseño gráfico, contenido e ilustración para la página web institucional de DIACO.
- Se apoyo en la elaboración de diseños para la divulgación de los Derechos y Obligaciones de los tarjetahabientes en páginas de redes sociales de DIACO.
- Se apoyo técnicamente en la elaboración de afiches para el Plan Belén.
- Se apoyo 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.

- **Brindar apoyo técnico en acompañamiento de actividades operativas y representativas de la oficina de comunicación social**

- Se apoyo técnicamente en protocolo y acompañamiento al Departamento de Comunicación Social de MINECO.
- Se apoyo técnicamente y se brindó acompañamiento al coordinador de la oficina de Comunicación Social en reuniones y mesas de trabajo.

- **Brindar apoyo técnico y acompañamiento en actividades externas e internas de DIACO.**

- Se apoyo técnicamente en actividades logísticas Departamento de Comunicación Social de MINECO.
- Se apoyó técnicamente y colaboró en las reuniones preparatorias y de capacitación para la implementación del Plan Belén.

- **Brindar apoyo técnico y acompañamiento en la producción audiovisual**

- Se apoyo técnicamente y se brindó acompañamiento al Departamento de Comunicación Social en la recopilación de fotografías y videos.
- Se apoyó técnicamente en la producción de material audiovisual para redes sociales institucionales.
- Se apoyó técnicamente en la producción de videos institucionales en apoyo al Departamento de Comunicación Social del MINECO.
- Apoyo y asistencia en la atención de medios de comunicación y entrevistas a la dirección superior de Diaco.

MARÍA SOFÍA PANIAGUA ARAGÓN

Firmado digitalmente por MARÍA SOFÍA PANIAGUA ARAGÓN
Fecha: 2024.11.07 10:43:03 -06'00'

Maria Sofia Paniagua Aragón

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-191-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 de noviembre 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Brindar apoyo técnico en el servicio y atención del público 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) Brindar apoyo técnico en atención en la 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, 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) Brindar apoyo técnico en 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.

F) Brindar apoyo técnico en consultar la base de datos para brindar información a los consumidores sobre el estado de quejas;

- Se apoyó técnicamente en brindar información sobre el estado de quejas para los consumidores.
- Se apoyó técnicamente en brindar información sobre estados de quejas de primera y segunda audiencia para fechas próximas de audiencias.

MARLENY ARACELI GONZÁLEZ Y GONZÁLEZ
Firmado digitalmente por MARLENY ARACELI GONZÁLEZ Y GONZÁLEZ
Fecha: 2024.11.06 11:05:36 -06'00'

Marleny Araceli González y González de Batz

OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Firmado digitalmente por OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2024.11.08 06:45:50 -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	Marvin Dionicio Catzún Alvarado
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Escuintla

Mes y año del Informe	Noviembre 2024	**Número de Contrato**	DIACO-106-192-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 de noviembre 2024	**al:**	30 de noviembre 2024

ACTIVIDAD TDR: **Apoyo técnico en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libro de quejas, normas de etiquetado de productos empacados, exhibición de precios.**

- Se apoyó en la verificación de quejas presentadas por los consumidores.
- Se apoyó en verificación en la tenencia de libro de quejas, en los diferentes comercios del municipio de Escuintla, Siquinalá, Santa Lucia y Nueva Concepción.
- Se apoyó en las verificaciones de exhibición de precios en los diferentes comercios de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó en las verificaciones de etiquetados de alimentos envasados.

ACTIVIDAD TDR: **Apoyo técnico en las verificaciones de combustibles.**

- Se apoyó en monitoreos de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel.
- Se apoyó en monitoreos de gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.

ACTIVIDAD TDR: **Apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.**

- Se Apoyó 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 en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Apoyo técnico y asesoría al consumidor y proveedor cuando sea asignadas por el jefe inmediato.

ACTIVIDAD TDR: **Apoyo técnico en la redacción de informes que sean requeridos:**

- Se apoyó en el informe de envío para papelería a DIACO central.

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	Noviembre 2024	**Número de Contrato**	DIACO-106-192-029-2024

Periodo de actividades	**del:**	04 de noviembre 2024	**al:**	30 de noviembre 2024

ACTIVIDAD TDR: **Apoyo técnico en el diligenciamiento de notificaciones, que surjan del procedimiento administrativo sancionatorio de quejas, contratos de adhesión y demás que sean remitidas por el departamento legal de DIACO:**

- Se apoyó en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Santa Lucia Cotzumalguapa y Nueva Concepción.
- Se apoyó en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla, municipio de Siquinalá.

ACTIVIDAD TDR: **Apoyo técnico en otras actividades que requiera la autoridad superior:**

- Se apoyó con atención a través de correo electrónico, telefónica y otros medios de comunicación a consumidores y proveedores, en atención a quejas e información de los procedimientos y acciones realizadas.
- Se apoyó en la recepción de documentos para la autorización de LIBRO DE QUEJAS.

MARVIN DIONICIO CATZÚN ALVARADO
Firmado digitalmente por MARVIN DIONICIO CATZÚN ALVARADO

Marvin Dionicio Catzún Alvarado

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 Saénz
Directora

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-193-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en particular.**
- Se apoyó técnicamente 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, defendiendo sus derechos como tal.
- Se apoyó técnicamente en divulgar los derechos y obligaciones del consumidor y usuario.

b) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.**
- Se apoyó técnicamente en la recepción y la autorización de libros de quejas, se brindan requisitos y se les informa sobre el funcionamiento de este y lo beneficioso que es para resolver las inconformidades entre las partes.
- Se apoyó técnicamente en la revisión y recepción de expedientes de contratos de adhesión.

c) **Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
- Se apoyó técnicamente con atención e información a los diferentes consumidores y usuarios o proveedores en cuanto a sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó técnicamente vía telefónica y correo electrónico sobre sus quejas y procesos.

d) **Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos.**
- Se apoyó técnicamente con impresión y entrega de citaciones y notificaciones de consumidores y proveedores en conflicto y para evacuar las audiencias de conciliación.

e) **Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo al procedimiento.**
- Se apoyó técnicamente en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores con el objeto de avenir a las partes para que lleguen a un acuerdo.

f) **Brindar apoyo técnico en información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran de sus casos.**
- Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a consumidores o usuarios y proveedores que solicitan información para la realización de trámites de autorización de libros de queja y contratos de adhesión o quejas.

g) **Brindar apoyo técnico en las verificaciones y monitoreos solicitados.**
- Se apoyó técnicamente 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 técnicamente 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.

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-193-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 de noviembre de 2024	**al:**	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

h) Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que sean requeridos.

- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informes de actividades de sede departamental a DIACO Central y así mismo se envía financiero, informe semanal e informe de POA.

i) Brindar apoyo en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas dándoles el seguimiento correspondiente en base a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003 y su Reglamento, y que a través de los procesos eficaces las partes puedan llegar a un acuerdo conciliatorio.

j) Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior.

- Se apoyó técnicamente en charlas o capacitaciones sobre los derechos y obligaciones del consumidor y usuario.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

MATTY ELISA QUIXCHÁN MARROQUÍN
Firmado digitalmente por MATTY ELISA QUIXCHÁN MARROQUÍN
Fecha: 2024.11.07 14:11:54 -06'00'

Matty Elisa Quixchán Marroquín

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

Vo.Bo.
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	**Mayber Concepción García Vargas de Yoc**
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-194-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 noviembre de 2024	**al:**	30 de noviembre de 2024

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 dequejas.

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) **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 del etiquetado en los productos de la CBA en los supermercados de la capital.
- Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas de oficio.

e) **Brindar apoyo técnico en la verificación de contenido neto.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto en diferentes empresas con acompañamiento del CENAME.

f) **Brindar apoyo técnico en la verificación de instrumentos de pesaje.**
- Se apoyó técnicamente en el ingreso de instrumentos de pesaje al sistema.

MAYBER CONCEPCIÓN GARCÍA VARGAS
Firmado digitalmente por MAYBER CONCEPCIÓN GARCÍA VARGAS
Fecha: 2024.11.14 15:03:02 -06'00'

Mayber Concepción García Vargas de Yoc

HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Firmado digitalmente por HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2024.11.19 12:49:18 -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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	**DIACO-106-195-029-2024**

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 entregar las citaciones y notificaciones correspondiente

b) Brindar apoyo técnico en la entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento de Servicios al Consumidor

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos como se requirió

c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos como se requirió

d) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento

- Se apoyó técnicamente en la conducción del vehículo, cuando se requirió

e) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales, mensuales u otros que le sean requeridos

- Se apoyó técnicamente en la entrega de oficios internos

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 la entrega del material solicitado

g) Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del país

- No se realizaron durante el mes

h) Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua

- Se apoyó técnicamente en entregar correctamente la documentación asignada

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

- No se realizaron durante el mes

MAYNOR REYES ROMERO

Firmado digitalmente por MAYNOR REYES ROMERO
Fecha: 2024.11.08 15:13:55 -06'00'

Maynor Reyes Romero

Vo.Bo. CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.18 12:21:44 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-196-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 de noviembre 2024

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: 2024.11.06 15:04:35 -06'00'

Melvin Abraham Quiñonez Aceituno

OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ

Firmado digitalmente por OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2024.11.08 06:42:39 -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	noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-197-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de notificaciones de resoluciones de trámite y finales a cargo del departamento;**
   - Se apoyó técnicamente en la elaboración de notificaciones de resoluciones de trámite y finales a cargo del departamento;

b) **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;

c) **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

d) **Brindar apoyo técnico en la entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal;**
   - Se apoyó técnicamente en la entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal

e) **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.

f) **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.

g) **Brindar apoyo técnico en la elaboración de informes de actividades semanales, mensuales u otros que se le requieran;**
   - Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de actividades semanales, mensuales u otros que se le requieran.

h) **Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos del departamento Legal;**
   - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos del departamento Legal.

i) **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.

j) **Brindar apoyo técnico para transportar al personal del departamento Legal, a los diferentes lugares asignados;**

- Se apoyó técnicamente en transportar al personal del departamento Legal, a los diferentes lugares asignados.

k) **Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua;**

- Se apoyó técnicamente en la 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.

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

- Se apoyo técnicamente en las diferentes actividades requeridas por la autoridad superior del departamento Legal.

m) **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.

n) **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.

Miguel Angel Sánchez Pérez
Firmado digitalmente por Miguel Angel Sánchez Pérez
Fecha: 2024.11.08 09:30:01 -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	Noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-198-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 de noviembre 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los Objetivos y funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en particular

- 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.

b) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos

- 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.

c) Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario

- 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.
- 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.

d) Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto

- Se apoyó técnicamente en programar y fijar fecha para celebrar audiencias de conciliación según lo establecido en la comunicación permanente de la queja.
- Se apoyó técnicamente en imprimir cedulas de citación y notificación de citación para la celebración respectiva de las quejas antes programadas, con el fin de llegar al acuerdo.

INFORME 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	Noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-198-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 de noviembre 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en la oficina de acuerdo al procedimiento

- 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 a 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.

f) Brindar apoyo técnico para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran, de sus casos

- 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.

g) Brindar apoyo técnico en las verificaciones y monitoreo solicitados

- Se apoyó técnicamente en la actividad de verificación y monitoreo a gasolineras por el impacto de incremento en el combustible a nivel nacional.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo a gas propano por el subsidio otorgado a nivel nacional.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de producto de

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	Noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-198-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 de noviembre 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

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 en oficina central.

h) Brindar apoyo técnico en las redacciones de los informes que le sean requeridos

- 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. .

i) **Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior**

- 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 útiles escolares y librerías.

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	Noviembre 2024	Número de Contrato	DIACO-106-198-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 de noviembre 2024

Miriam Noelia Miranda Hernandez

Firmado digitalmente por Miriam Noelia Miranda Hernandez
Fecha: 2024.11.05 13:08:06 -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.
Directora

INFORME MENSUALDE 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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-196-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 de noviembre 2024

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 vehiculos;
   - 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: 2024.11.19 17:50:18 -06'00'

Melvin Abraham Quiñonez Aceituno

OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ

Firmado digitalmente por OTTO GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2024.11.20 11:26:27 -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	NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES DE ARGUJO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Legal

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-199-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 noviembre 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la atención de las llamadas telefónicas y de personas que acuden al Departamento para trámite de Contrato de Adhesión y demás líneas de trabajo.

- Se apoyó técnicamente en la atención de las llamadas telefónicas y de personas que acuden al Departamento para trámite de Contrato de Adhesión y demás líneas de trabajo.

b) Brindar apoyo técnico en fotocopiar y escanear resoluciones y documentación de Contrato de Adhesión y demás líneas de trabajo.

- Se apoyó técnicamente en fotocopiar y escanear resoluciones y documentación de Contrato de Adhesión y demás líneas de trabajo.

c) Brindar apoyo técnico en el ingreso de documentos en el libro de registro de Contrato de Adhesión.

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de documentos en el libro de registro de Contrato de Adhesión.

d) Brindar apoyo técnico en la distribución de expedientes de Contrato de Adhesión a los auxiliares jurídicos.

- Se apoyó técnicamente en la distribución de expedientes de Contrato de Adhesión a los auxiliares jurídicos.

e) Brindar apoyo técnico en la entrega de las notificaciones de la Resolución del Contrato de Adhesión.

- Se apoyó técnicamente en la entrega de las notificaciones de la Resolución del Contrato de Adhesión.

f) Brindar apoyo técnico en el ingreso y descargo de notificaciones de la Resolución del Contrato de Adhesión.

- Se apoyó técnicamente en el ingreso y descargo de notificaciones de la Resolución del Contrato de Adhesión.

g) Brindar apoyo técnico en el control de notificaciones de resolución del Contrato de Adhesión.

- Se apoyó técnicamente en el control de notificaciones de resolución del Contrato de Adhesión.

h) Brindar apoyo técnico en el registro de las asignaciones de expedientes de Contrato de Adhesión.

- Se apoyó técnicamente en el registro de las asignaciones de expedientes de Contrato de Adhesión.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS

TÉCNICOS

i) Brindar apoyo técnico en el control y archivo de expedientes de Contrato de Adhesión.

- Se apoyó técnicamente en el control y archivo de expedientes de Contrato de Adhesión.

j) Brindar apoyo técnico en la recepción de documentos de Contrato de Adhesión.

- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos de Contrato de Adhesión.

NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES
Firmado digitalmente por NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES
Fecha: 2024.11.07 10:37:23 -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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-200-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 de Noviembre de 2024	**al:**	30 de Noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.

- 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 mercados en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en la verificación del libro de quejas de los mercados en la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los mercados en la cabecera departamental.

b) Brindar apoyo técnico en monitoreo de precios y vaciado de datos.

- 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.

c) Brindar apoyo técnico en verificaciones de expendios de combustibles.

- Se realizó el apoyo técnico para el monitoreo de precio de gas propano en el municipio de San Cristóbal y la cabecera departamental.
- Se realizó el apoyo técnico en el monitoreo de precios, en gas propano, 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 expendios de gas propano en el municipio de San Cristóbal y la cabecera departamental.

d) Apoyo Técnico en Monitoreo correspondiente a tenencia de libro de quejas, exhibición de precios y acaparamiento de productos en tiendas de barrio para la protección de los derechos de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.

- Se realizó el apoyo técnico en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios.
- 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.
- 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.

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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-200-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 de Noviembre de 2024	**al:**	30 de Noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) Apoyo Técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- Se apoyó técnicamente en la habilitación y autorización de libros de quejas.
- Se apoyó técnicamente en verificar todo tipo de publicidad en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en realizar una capacitación virtual y presencial sobre derechos de los consumidores.

OLINDA REBECA AGUILERA SICAL — Firmado digitalmente por OLINDA REBECA AGUILERA SICAL

Olinda Rebeca Aguilera Sical

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
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TECNICOS

Nombre completo del contratista	Oswaldo Raul Aldana Martinez
Dependencia	106/DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Mes y año del Informe	noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-201-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre 2024	al:	30 noviembre 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a.) Brindar apoyo Técnico en soporte técnico en la instalación y configuración de software en la instalación de sistemas operativos y paquetes de información y archivos

- Se apoyó técnicamente al compañero de la sede departamental de Quetzaltenango Lic. Marco Antonio Ruano en la instalación de un up nuevo marca Cdp a su equipo de cómputo.

- **b.) Brindar apoyo Técnico en soporte técnico en la instalación y configuración de software en la instalación de sistemas operativos y paquetes de información y archivos**

- Se apoyó técnicamente a la compañera de la sede departamental de Quetzaltenango Wendy Oquedeli en la instalación de un ups nuevo marca Cdp a su equipo de cómputo y se le reconfiguro y se le dio mantenimiento a los cabezales de la impresora Canon de la línea G3160

c.) Brindar apoyo Técnico en soporte técnico en la instalación y configuración de software la instalación de sistemas operativos y paquetes de información y archivos

- Se apoyó técnicamente al compañero de la sede departamental de Quetzaltenango Lic. Laureano Aguin en la instalación de un ups nuevo marca Cdp a su equipo de cómputo

d.) Brindar apoyo Técnico en soporte técnico en la instalación y configuración de software en la instalación de sistemas operativos y paquetes de información y archivos

- Se apoyó técnicamente a la compañera de la sede departamental de Quetzaltenango Maira Pinto en la instalación de un ups nuevo marca Cdp a su equipo de cómputo

e.) Brindar apoyo Técnico en soporte técnico en la instalación y configuración de software en la instalación de sistemas operativos y paquetes de información y archivos

- Se apoyó técnicamente a la compañera de la sede departamental de Quetzaltenango Hilda de paz en la instalación de un ups nuevo marca Cdp a su equipo de cómputo

f.) Brindar apoyo Técnico en soporte técnico en la instalación y configuración de software en la instalación de sistemas operativos y paquetes de información y archivos.

- Se apoyó técnicamente al compañero de la sede departamental de Quetzaltenango Eddin Oxlaj en la instalación de un ups nuevo marca Cdp a su equipo de cómputo

g.) Brindar apoyo Técnico en soporte técnico en la instalación y configuración de software en la instalación de sistemas operativos y paquetes de información y archivos.

Se apoyó técnicamente a la sede departamental de Quetzaltenango en la instalación de un Ups marca Cdp a la impresora canon que se encuentra conectada en red a los compañeros de dicha sede.

- **Brindar apoyo Técnico en soporte técnico en la instalación y configuración de software en la instalación de sistemas operativos y paquetes de información y archivos.**

- Se apoyó técnicamente al compañero Carlos Ajin del departamento de compras en la revisión de su Ups que está en mal estado se le retiro la batería y se dejo solo para uso de conexión eléctrica con su respectivo protector de corriente

i.) Brindar apoyo Técnico en soporte técnico en la instalación y configuración de software en la instalación de sistemas operativos y paquetes de información y archivos.

- Se apoyó técnicamente a la compañera Julia Garcia del la Unidad de servicios financieros en la configuración y conexión de red a la Multifuncional marca Kiocera

OSWALDO RAUL ALDANA MARTINEZ
Firmado digitalmente por OSWALDO RAUL ALDANA MARTINEZ
Fecha: 2024.11.13 16:19:35 -06'00'

Oswaldo Raul Aldana Martinez

LUDIM GAUDENCIO NATARENO MORALES
Firmado digitalmente por LUDIM GAUDENCIO NATARENO MORALES
Fecha: 2024.11.13 16:44:39 -06'00'

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 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-202-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo profesional en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas, libros de quejas, instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos.**

- Se apoyó 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.
- Se apoyó profesionalmente en etiquetado de productos empacados.
- Se apoyó profesionalmente en verificación de calidad y exhibición de precios.
- Se apoyó profesionalmente en charlas de información a personal que atiende los comercios sobre la utilización del libro de quejas

b) **Brindar apoyo profesional en verificaciones en expendios de combustible.**

- Se apoyó profesionalmente en verificación de gasolineras y ventas de gas propano en distintas zonas de la ciudad.

c) **Brindar apoyo profesional en monitoreo de precios y vaciado de datos.**

- 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.

d) **Brindar apoyo profesional en la redacción de los informes que sean requeridos.**

- 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-202-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) **Brindar apoyo profesional brindando asesoría legal procedimientos administrativos a personas individuales, jurídicas e instituciones que lo requieran.**

- 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.
- Se apoyó profesionalmente con redactar actas de conciliación de acuerdo con el Procedimiento Administrativo.

f) **Brindar apoyo profesional asesorando a los consumidores/usuarios de manera presencial, vía telefónica y por correo electrónico.**

- Se apoyó profesionalmente asesorando con charlas de manera presencial, vía telefónica y por correo electrónico a los consumidores y usuarios del departamento de Huehuetenango.

g) **Brindar apoyo profesional en la realización de eventos de promoción del consumidor y proveedor.**

- Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción al consumidor y proveedor en el departamento de Huehuetenango.

h) **Brindar apoyo profesional en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de Contratos de Adhesión, para definir el trámite del expediente.**

- 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.

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-202-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

i) **Brindar apoyo profesional en reuniones cuando sea convocada y/o invitada.**

- Se apoyó profesionalmente en dar información sobre derechos y obligaciones del consumidor.

j) **Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de notificaciones que surjan del procedimiento administrativo sancionatorio de quejas, Contratos de Adhesión y los demás que sean remitidas por el Departamento Legal de DIACO.**

- Se apoyó profesionalmente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas, y contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- Se apoyó profesionalmente con charlas educativas informativas, en los Centros Educativos sobre derechos y obligaciones del consumidor, establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto No. 006-2003.

k) **Brindar apoyo profesional en designación al Interior del País.**

- 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.

l) **Brindar apoyo profesional en otras actividades que requiera la autoridad superior.**

- Se apoyó profesionalmente con alimentación de precios a la base datos realizando los monitoreos respectivos 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-202-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

PATRICIA ETELVINA MARTÍNEZ TOMÁS

Firmado digitalmente por PATRICIA ETELVINA MARTÍNEZ TOMÁS
Fecha: 2024.11.15 10:19:37 -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	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-203-029-2024

Período de actividades	del:	1 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 u otros que se le requieran.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales u otros que le requiera.

PEDRO PABLO AGUILAR DE PAZ
Firmado digitalmente por PEDRO PABLO AGUILAR DE PAZ
Fecha: 2024.11.07 22:36:17 -06'00'

Pedro Pablo Aguilar De Paz

MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe departamento de Legal.

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADESPOR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	RAUL ALBERTO GÓMEZ CÓC
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE MUNICIPAL DE MIXCO

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-204-029-2024

Período de actividades	**del:**	4 DE NOVIEMBRE DE 2024	**al:**	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar técnicamente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

- Se apoyó a consumidores y usuarios del municipio de Mixco en brindarles comunicación permanente de los procesos de cada gestión que fueron interpuestas.

b) Apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos.

- Se apoyó en impresiones de citaciones para consumidores y proveedores notificándoles en el municipio de Mixco.

c) Apoyar técnicamente en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo al procedimiento.

- Se apoyó en llevar audiencias conciliatorias en la oficina DIACO Mixco entre consumidor y proveedor.

d) Apoyo técnico para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran, de sus casos.

- Se apoyó en brindar telefónicamente información a consumidores y proveedores del municipio de Mixco de los procesos de DIACO.

e) Apoyo técnico en las verificaciones y monitoreos solicitados".

- Se apoyó en monitoreos de precios de combustibles en diferentes gasolineras del municipio de Mixco.
- Se apoyó en monitoreos de precios en expendios de gas propano en el municipio de Mixco.
- Se apoyó en verificaciones de centros educativos del municipio de Mixco.
- Se apoyó en monitoreos de precios en panaderías, tortillerías, tiendas de barrio y depósitos del municipio de Mixco.

f) Apoyar técnicamente en la redacción de los informes que le sean requeridos.

- Se apoyó en realizar informe financiero y POA de la sede DIACO Mixco.

RAUL ALBERTO GÓMEZ CÓC
Firmado digitalmente por RAUL ALBERTO GÓMEZ CÓC
Fecha: 2024.11.07 08:39:46 -06'00'

Raul Alberto Gómez Cóc

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 PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Raymond Hugo David Menéndez Esquivel
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros**

Mes y año del Informe	OCTUBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-121-029-2024

Periodo de actividades	del:	16 de octubre de 2024	al:	31 de octubre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos;

- **Apoyé en reuniones y actividades de promoción del cumplimiento a los procedimientos.**

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

- **Apoyé en la conformación de los expedientes relacionados a las quejas o denuncias con sus respectivos documentos de soporte.**

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;

- **Apoyé en la actividad de oficiar requerimientos 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;

- **Apoyé en la elaboración e implementación de controles.**

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;

- **Apoyé en la alimentación de registros al sistema de quejas.**

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;

- **Apoyé en la verificación de la existencia o inexistencia de actos de la competencia de la Superintendencia de Bancos.**

h) Apoyar profesionalmente en la elaboración de las resoluciones de trámite y finales del procedimiento administrativo sancionador;

- **Apoyé en el diseño y proceso de emisión de resoluciones.**

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;

- **Apoyé en el diseño de resoluciones y oficios.**

j) Apoyar profesionalmente en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

- **Apoyé en las diferentes reuniones que se han tenido con respecto a las actividades relacionadas a temas de educación financiera.**

n) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura;

- **Apoyé en la elaboración de documentos y presentaciones solicitados por la jefatura de la Unidad.**

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

- **Apoyé en actividades profesionales donde requirieron mis servicios profesionales, desarrollando presentaciones.**

RAYMOND HUGO DAVID MENÉNDEZ ESQUIVEL
Firmado digitalmente por RAYMOND HUGO DAVID MENÉNDEZ ESQUIVEL
Fecha: 2024.11.14 15:18:53 -06'00'

Licenciado Raymond Hugo David Menéndez Esquivel

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.14 15:58:38 -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	Raymond Hugo David Menéndez Esquivel
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-121-029-2024

Período de actividades	del:	1 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar profesionalmente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos;

- **Apoyé en reuniones y actividades de promoción del cumplimiento a los procedimientos.**

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

- **Apoyé en la conformación de los expedientes relacionados a las quejas o denuncias con sus respectivos documentos de soporte.**

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;

- **Apoyé en la actividad de oficiar requerimientos 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;

- **Apoyé en la elaboración e implementación de controles.**

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;

- **Apoyé en la alimentación de registros al sistema de quejas.**

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;

- **Apoyé en la verificación de la existencia o inexistencia de actos de la competencia de la Superintendencia de Bancos.**

h) Apoyar profesionalmente en la elaboración de las resoluciones de trámite y finales del procedimiento administrativo sancionador;

- **Apoyé en el diseño y proceso de emisión de resoluciones.**

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;

- **Apoyé en el diseño de resoluciones y oficios.**

j) Apoyar profesionalmente en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;

- **Apoyé en las diferentes reuniones que se han tenido con respecto a las actividades relacionadas a temas de educación financiera.**

n) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura;

- **Apoyé en la elaboración de documentos y presentaciones solicitados por la jefatura de la Unidad.**

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

- **Apoyé en actividades profesionales donde requirieron mis servicios profesionales, desarrollando presentaciones.**
- **Apoyé en las audiencias con los emisores de tarjetas de crédito y tarjetahabientes.**

RAYMOND HUGO DAVID MENÉNDEZ ESQUIVEL

Firmado digitalmente por RAYMOND HUGO DAVID MENÉNDEZ ESQUIVEL
Fecha: 2024.11.14 15:22:03 -06'00'

Licenciado Raymond Hugo David Menéndez Esquivel

EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA
Fecha: 2024.11.14 16:00:40 -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	ROCIO MARIBELL GARCÍA GÓMEZ
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Comunicación Social**

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-205-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyo profesional en toma de fotografías institucionales en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.

- Se apoyó en toma de fotografías y videos en productos de temporada para distribución en redes sociales oficiales en operativos de verificación y vigilancia del mes de noviembre.
- 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 y edición de videos para publicaciones, en redes oficiales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO.
- Se apoyó en protocolo y acompañamiento en reuniones con personal de la Escuela de Bomberos Municipales para la coordinación y planificación para el Plan Belén.

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 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 de la canasta básica de alimentos de precios bajos, estables y altos, de precios del área rural y metropolitana.

c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.

- 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.
- Se apoyo y colaboró en la selección de fotografías para la elaboración del informe presidencial correspondiente a la sección de actividades institucionales de DIACO.

d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial, al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.

- Se apoyó con el acompañamiento a las instalaciones de canales de medios de comunicación a delegados de Diaco para dar entrevistas, o en temas relacionados a la institución.
- Se apoyó en diversas actividades secretariales en las actividades llevadas a cabo en el mes de noviembre de 2024.
- Se apoyó con el acompañamiento de 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.

ROCIO MARIBELL GARCÍA GÓMEZ

Firmado digitalmente por ROCIO MARIBELL GARCÍA GÓMEZ
Fecha: 2024.11.08 13:45:45 -06'00'

Lcda. Rocio Maribell García Gómez

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

VoBo. Licenciada 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-206-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo con el procedimiento.

- 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.

b) Brindar apoyo técnico en las verificaciones y monitoreos solicitados

- 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 ferreterías del departamento de Totonicapán

c) 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 realizar una charla presencial sobre derechos y obligaciones de los consumidores a empresas del área de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en dar a conocer los derechos y obligaciones del consumidor, mediante entrevistas e invitando a la población acercarse a la sede.

d) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- 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.

e) Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento a sus quejas e ir informando la situación de la queja vía telefónica, correo electrónico o presencial.
- Se apoyó técnicamente en brindar la información necesaria y precisa a los consumidores y proveedores, mediante entrevistas a diversos medios de comunicación locales.

f) Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos.

- Se apoyó técnicamente en realizar las citaciones concernientes a las quejas recibidas.
- Se apoyó técnicamente en delegar a los verificadores para realizar la entrega de las citaciones.

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-206-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

g) Brindar apoyo técnico en la redacción de los informes que le sean requeridos;

- 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.

ROSA ANGÉLICA PÚ TALÉ

Firmado digitalmente por ROSA ANGÉLICA PÚ TALÉ
Fecha: 2024.11.06 10:59:51 -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 ACTIVIDADESPOR 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-207-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en notificar a las personas que se presenten a las instalaciones dela institución.
   - Se apoyó técnicamente en notificar a usuarios y proveedores que se presentaron a las instalaciones de lainstitución.

b) Brindar apoyo técnico en la realización de notificaciones en general de los expedientes que se tramitan en el Departamento.
   - Se apoyó técnicamente en la realización de notificaciones de los expedientes que se tramitaron en el Departamento.

c) Brindar apoyo técnico en realizar la actualización de la base del sistema de quejas y contratos.
   - Se apoyó técnicamente en realizar la actualización de la base del sistema de quejas y contratos de adhesión.

d) Brindar apoyo técnico en realizar la actualización de base alterna de expedientes.
   - Se apoyó técnicamente en la actualización de base alterna de expedientes.

e) Brindar apoyo técnico en la asignación de expedientes para los auxiliares jurídicos.
   - Se apoyó técnicamente en la asignación de expedientes para los auxiliares jurídicos.

f) Brindar apoyo técnico en el archivo de los expedientes en los diferentes procesos.
   - Se apoyó técnicamente en el archivo de los expedientes en los diferentes procesos.

g) Brindar apoyo técnico en el traslado de los movimientos a los asesores de Dirección.
   - Se apoyó técnicamente en el traslado de los movimientos a los asesores de Dirección.

h) Brindar apoyo técnico en el envío de los expedientes finalizados para su resguardo.
   - Se apoyó técnicamente en el envío de los expedientes finalizados para su resguardo.

i) Brindar apoyo técnico envío de los expedientes finalizados para su resguardo
   - Se apoyó técnicamente envío de los expedientes finalizados para su resguardo.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADESPOR 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-207-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

j) Brindar apoyo técnico en el inventario físico como digital de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en el inventario tanto físico como digital de los expedientes.

k) Brindar apoyo técnico en la redacción de reportes que se le soliciten.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de diferentes reportes que se le solicitaron.

l) Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.
- Se apoyó técnicamente en la 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.

m) Brindar apoyo en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y traslado de oficios relacionados a la Unidad de Información Pública.
- Se apoyó técnicamente en cubrir la secretaría de Dirección.

ROSSINA BERENICE GARCÍA SANDOVAL
Firmado digitalmente por ROSSINA BERENICE GARCÍA SANDOVAL
Fecha: 2024.11.07 10:05:25 -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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-208-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo técnico en la comunicación constante con las sedes departamentales en relación a las quejas, verificación y monitoreo de precios.**
- 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 especifica de las líneas de trabajo de DIACO.

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

c) **Brindar apoyo técnico para la orientación de las sedes departamentales y municipales, sobre las actividades de verificaciones, monitorio, promoción y divulgación, atención y resolución de quejas entre otras.**
- 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.

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 integración del POA de las 21 sedes Departamentales y 2 municipales.

e) **Brindar apoyo técnico en la comunicación con Instituciones públicas para solicitar apoyo sobre mejora de las instalaciones físicas de las sedes de la DIACO.**
- Se apoyó técnicamente en solicitar apoyo a las Instituciones Públicas para mejorar las instalaciones de las sedes departamentales y municipales de DIACO.

f) **Brindar apoyo técnico en las visitas de seguimiento a las actividades de campo realizadas por el personal de las sedes departamentales.**
- 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.

g) **Brindar apoyo técnico en la consolidación de informes de las sedes departamentales.**
- Se apoyó técnicamente en la consolidación de informes sobre el avance de metas solicitado por el jefe del departamento.

h) **Brindar apoyo técnico en el seguimiento de solicitudes enviadas por las sedes departamentales.**
- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento a las solicitudes de insumos que se envían mensualmente.

i) **Brindar apoyo técnico en el envío y recepción de la documentación a través de la empresa de mensajería.**
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentación enviada de las distintas sedes departamentales y municipales para brindar el seguimiento correspondiente.

j) **Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento jurídico.**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones relacionadas a expedientes de quejas, contratos de

adhesión que están a cargo del departamento jurídico.

k) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por el jefe inmediato sobre estadísticas de precios de productos de la canasta básica.

l) **Brindar apoyo técnico en la gestión y diligenciamiento de actividades en el sistema de gestión de la calidad ISO 9001-2015, con el objeto de cumplir los objetivos de calidad e implementación de mejora continua.**
- Se apoyó técnicamente a las 21 sedes departamentales en gestiones de capacitación que les permita implementar la mejora continua según los objetivos de calidad de la institución.

m) **Brindar apoyo técnico en designación al interior del país.**
- Se apoyó técnicamente en dar cumplimiento a las actividades designadas en el interior del país.

n) **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 la organización charlas a los colegios educativos para la distribución de material sobre los derechos y obligaciones de los consumidores.

o) **otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la actual presta sus servicios.**
- 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.

RUBEN ALEXANDER GOMEZ ORELLANA
Firmado digitalmente por RUBEN ALEXANDER GOMEZ ORELLANA
Fecha: 2024.11.07 10:54:22 -06'00'

Rubén Alexander Gómez Orellana

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

Informe Mensual De Actividades Por Servicios Técnicos

Nombre completo del contratista	Rudy Alfredo Marroquin Jerez
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede departamental de Sacatepéquez

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-209-029-2024

Período de actividades	**del:**	04 de noviembre de 2024	**al:**	30 de noviembre de 2024

Actividades Realizadas

A) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los objetivos y funciones de Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en particular.

- 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) Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.

- 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) Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto.

- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento la redacción e impresiones de las citaciones a consumidores y proveedores del departamento de Sacatepéquez.

D) Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en oficinas de DIACO, de acuerdo al procedimiento

- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento las audiencias de quejas en la sede de la Dirección de Atención y Asistencia Al Consumidor en Sacatepéquez.

ff

E) Brindar apoyo técnico en brindar información vía telefónica que la requieren de sus casos

- 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.

F) Brindar apoyo técnico en las verificaciones y monitoreos solicitados.

- 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 a la verificar precios de gas propano y combustible, en los expendios de gas en el departamento de Sacatepéquez.

G) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos

- 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.

H) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes de las reuniones interinstitucionales.

- Se apoyó técnicamente en dar seguimiento y hacer la redacción del informe de la reunión del Consejo Municipal de

Nombre completo del contratista	Rudy Alfredo Marroquín Jerez
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede departamental de Sacatepéquez

Actividades Realizadas

Mes y año del informe:	Noviembre 2024	Numero de Contrato	DIACO-106-209-029-2024
Periodo de actividades	del: 04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

- 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.

I) Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior

- 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 MARROQUÍN JEREZ

Firmado digitalmente por RUDY ALFREDO MARROQUÍN JEREZ
Fecha: 2024.11.20 09:09:45 -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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-210-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en particular;**

- Se apoyó en recepción de quejas y se le dio el seguimiento correspondiente a las mismas como lo establece la ley de protección al consumidor y al usuario.

b) **Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos;**

- 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

c) **Brindar apoyo profesional en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;**

- 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.

d) **Brindar apoyo profesional en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos;**

- 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.

e) **Brindar apoyo profesional en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo con el procedimiento;";**

- Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores con el objeto de encontrar un arreglo satisfactorio entre las partes.

f) **Brindar apoyo profesional para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran de sus casos;**

- 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.

g) **Brindar apoyo profesional en las verificaciones y monitoreos solicitados;**

- 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.

h) **Brindar apoyo profesional en la redacción de los informes que le sean requeridos;**

- Se apoyó en la redacción y envio de informes y actividades de sede departamental a DIACO central, y asi mismo se envió informe financiero e informe de POA.

RUDY NEFTALI FUENTES ORÓZCO
Firmado digitalmente por RUDY NEFTALI FUENTES ORÓZCO
Fecha: 2024.11.06 09:51:12 -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	noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-211-029-2024

Período de actividades	del:	4 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Brindar apoyo técnicamente en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la dirección y Asistencia al Consumidor en particular".

- Se apoyó técnicamente en recepción de quejas interpuestas por consumidores inconformes con el actuar de proveedores.

B) Brindar Apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos".

- Se apoyó en el seguimiento y solución de las quejas ingresadas en el sistema.

C) Brindar apoyo técnico en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario".
- Se apoyó en proporcionar información a los consumidores.

D) Brindar poyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos".

- Se apoyó técnicamente en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos.

E) Brindar apoyo técnico en las conciliaciones en las oficinas de DIACO de acuerdo al procedimiento".

- Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidor y proveedores".

F) Brindar apoyo técnico para brindar información via telefónica a proveedores y usuarios que la requiera, de sus casos".
- Se apoyó en brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios.

G) Brindar apoyo técnico en las verificaciones y monitoreos solicitados".

- Se apoyó en verificaciones de libros, en monitores de Combustible, Gas propano y Granos básicos, en diferentes Municipios del Departamento de El Progreso, San Agustin Acasaguastlán. Guastatoya, Morazán San Cristobal, Sanarate, San Antonio La Paz.

H) Brindar Apoyar técnicamente en la redacción de los informes que le sean requeridos".

- Se apoyó en redacción y envio de los respectivos informes mensuales.

SILVIA LORENA GONZÁLEZ TOLEDO

Firmado digitalmente por SILVIA LORENA GONZÁLEZ TOLEDO
Fecha: 2024.11.06 11:43:29 -06'00'

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 yVigilancia

Mes y año del Informe	Noviembre de 2024	Número de Contrato	DIACO-106-212-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- 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 Contenido Neto.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto en las diferentes empresas de la ciudad capital.

d) 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.

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 capacitación del Plan Belén.

SYLVANA ERNESTINA COLINDRES ARANA
Firmado digitalmente por SYLVANA ERNESTINA COLINDRES ARANA
Fecha: 2024.11.06 15:19:01 -06'00'

Sylvana Ernestina Colindres Arana

HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Firmado digitalmente por HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ CABRERA
Fecha: 2024.11.20 11:04:42 -06'00'

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

Vo.Bo.
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	Tania Tamar Piril López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/RRHH

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-213-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la recepción y entrega de papelería relacionada con el área de Recursos Humanos.

- Se apoyó técnicamente en la recepción y entrega de oficios a los diferentes departamentos que conforman esta Dirección y documentación del personal que conforma DIACO.

b) Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.

- Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios, memorándum, nombramientos, Acuerdos, etc.
- Se apoyó técnicamente en escanear la documentación enviada y recibida en este departamento.

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

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública de oficio relacionada al área de Recursos Humanos.

d) Brindar apoyo técnico en el proceso de control de constancias de colegios profesionales.

- 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 escaneo de las constancias recibidas.
- Se apoyó técnicamente en el control y seguimiento de las constancias que estaban por vencer.

e) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de esta Dirección, vía presencial, telefónica y por correo electrónico.

- Se apoyó técnicamente la atención vía presencial, telefónica y por correo electrónico al personal que conforma esta Dirección.

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-213-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

f) 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 en el sistema SIC-029, específicamente la creación de expedientes del personal bajo el renglón 029.

g) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de contratos para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

- Se apoyo técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 para la elaboración de contratos del personal bajo el renglón 029.

h) 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 apoyo técnicamente en la elaboración de proyectos de acuerdos Ministeriales para la aprobación de contratos del personal bajo el renglón 029.
- Se apoyo técnicamente en la solicitud de número y fecha para realizar Acuerdos Ministeriales.

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

- Se apoyo 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

Tania Tamar Piril López

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.
Directora

EDDY NORMANDO ARDON PERALTA
Firmado digitalmente por EDDY NORMANDO ARDON PERALTA
Versión de Adobe Acrobat Reader: 2024.004.20272

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe Departamento de Recursos Humanos

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-214-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 activades 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: 2024.11.06 14:08:20 -06'00'

Ulises Bernardo Lobos Quiroa

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Victor Anibal López Aquino
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Adquisiciones y Contrataciones**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-215-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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 noviembre 2024.
   - 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 octubre 2024.
   - Se apoyó técnicamente en la publicación de acta de negociación de compras de baja cuantía correspondiente al mes de octubre 2024.
   - Se apoyó técnicamente en el archivo de documentación del año 2024.
   - Se apoyó técnicamente en la elaboración de TDR para la adquisición para distintas adquisiciones.
   - Se apoyó técnicamente en el planteamiento de reprogramación del Plan Anual de Compras -PAC- 2024. (3ra. 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 servicios básicos para su respectivo pago.
   - Se apoyó técnicamente en el registro de liquidaciones en SIGES.

c) **Otras actividades:**
   - Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro para cuota de octubre 2024.
   - Se apoyó técnicamente en el ingreso al sistema de reprogramación de cuota financiera para noviembre 2024.

- Se apoyó técnicamente en el ingreso al sistema las Constancias de Disponibilidades Presupuestarias *CDP-.

VÍCTOR ANIBAL LÓPEZ AQUINO
Firmado digitalmente por VÍCTOR ANIBAL LÓPEZ AQUINO
Fecha: 2024.11.06 14:02:37 -06'00'

f._____
Víctor 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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-216-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo en la reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Departamento de tecnologías de la información

- Se apoyó en la asistencia al personal en inspección e instalación de impresoras y scanner.
- Se apoyó movilización e instalación de computadoras al personal designado.

b) Brindar apoyo técnico en la realización de inventario de equipo de cómputo tanto de hardware como de software

- Se apoyó en el seguimiento para el reinicio de contraseñas del correo institucional del personal.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación del correo institucional del personal designado.

c) Apoyo técnico en la instalación y configuración de software, en la instalación de sistemas operativos, y en el manejo de paquetes de información y de archivos

- Se apoyó en la instalación de sistemas internos y aplicaciones externas al personal solicitante.
- Se apoyó en la colocación y movimientos de impresoras en la sede central.

d) Apoyo técnico en la tabulación de datos y en la elaboración de los reportes que sean necesarios

- Se apoyó en la elaboración de una base con listados para la asignación y eliminación de licencias del equipo de cómputo del personal.
- Se apoyó en la elaboración de una base donde indica el personal y el equipo de cómputo que tienen a cargo y numero de puerto de internet para realizar mantenimientos.
- Se apoyo en la elaboración de una base la cual indica el número de puerto de internet y línea telefónica y a quien le fue asignado ese puerto

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-216-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

e) Apoyo técnico en el mantenimiento al equipo de cómputo

- Se apoyó en la realización de mantenimiento al equipo en sede central.

f) Apoyo técnico en la realización de movimiento en la ubicación de equipo, a solicitud de Dirección

- Se apoyó en la movilización de 2 equipos de cómputo que se instalaron en la sede central.

g) Apoyo técnico en otras actividades de apoyo que la requiera la autoridad superior

- Se apoyó en el ordenamiento y habilitación de Información Pública del mes de octubre en la página Web de DIACO.
- Se apoyó en la realización de diversos diseños gráfico y adaptación para la página web.

VICTOR ESVIN GEOVANY ARÉVALO HERRERA
Firmado digitalmente por VICTOR ESVIN GEOVANY ARÉVALO HERRERA
Fecha: 2024.11.11 11:08:11 -06'00'

Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera

LUDIM GAUDENCIO NATARENO MORALES
Firmado digitalmente por LUDIM GAUDENCIO NATARENO MORALES
Fecha: 2024.11.12 16:52:11 -06'00'

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 TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	WENDY LISSETTE GARRIDO GARCI-AGUIRRE
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-217-029-2024

Período de actividades	del:	04 DE NOVIEMBRE DE 2024	al:	30 DE NOVIEMBRE DE 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar técnicamente en realizar encuesta del servicio prestado en la recepción de una queja y en la conciliación de la misma

- Se apoyó técnicamente en entregar encuesta a los consumidores cuando ingresan quejas presenciales
- Se apoyó técnicamente en entregar encuesta a los consumidores después de realizada la audiencia
- Se apoyó técnicamente en depositar en el buzón de encuestas

b) Apoyo técnico para informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, lo referente al trámite que necesite realizar

- Se apoyó técnicamente a través de las llamadas recibidas se resuelven dudas e inquietudes del consumidor.
- Se apoyó técnicamente en atender a las personas que visitan el centro de quejas orientándolas de los procedimientos a seguir.
- Se apoyó técnicamente indicando a los consumidores de los procedimientos necesarios según sus necesidades en cuanto a quejas

c) Apoyar técnicamente en la presentación de informes semanalmente que contenga el resultado de las encuestas realizadas.

- Se apoyó técnicamente en la realización de los informes respectivos
- Se apoyó técnicamente en trasladarlos al área correspondiente

d) Apoyo técnico en otras actividades de apoyo que requiera la autoridad superior

- Se apoyó técnicamente en ordenar por correlativo cajas de archivo de expedientes de quejas
- Se apoyó técnicamente en elaborar y colocar los números correspondientes en cada expediente
- Se apoyó técnicamente en archivar por correlativo de forma ascendente

e) Apoyar técnicamente en el control y actualización de la base de datos

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos de expedientes recibidos
- Se apoyó técnicamente en el envío de la información al encargado

WENDY LISSETTE GARRIDO GARCI-AGUIRRE
Firmado digitalmente por WENDY LISSETTE GARRIDO GARCI-AGUIRRE
Fecha: 2024.11.07 09:16:19 -06'00'

Wendy Lissette Garrido Garci-Aguirre

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz
Directora

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2024.11.14 12:46:09 -06'00'

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

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-218-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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	NOVIEMBRE DE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-218-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

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
Fecha: 2024.11.11 11:52:05 -06'00'

William Oliver Salvador Reyes

Vo.Bo.
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz , MSc.
Directora

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

INFORME 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	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-219-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo profesional en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflictos.

- 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 laprimera audiencia de conciliación sobre quejas interpuestas por consumidores.

b) Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Dirección de Atención yAsistencia al Consumidor en particular.

- Se apoyó en indicar con que requisitos debe de cumplir para interponer una queja en oficina de Diaco.
- Se apoyó llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento de su caso expuesto enoficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidoren oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se llevó a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones paraestudiantes.

c) Brindar apoyo profesional en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- Se apoyó en el cumplimiento de los procedimientos de ingresos de libros de quejas.
- Se apoyó con el procedimiento debido de ingreso de quejas.
- Se apoyó con el cumplimiento de conciliación de quejas.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López
Dependencia	**106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez**

Mes y año del Informe	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-219-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

d) Brindar apoyo profesional en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor yusuario.

- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información a consumidores explicando derechos yobligaciones.
- Se apoyó profesionalmente informando sobre las gestiones y trabajo que realiza Diaco.

e) Brindar apoyo profesional en las conciliaciones en oficinas de DIACO de acuerdo con el procedimiento.

- Se apoyó en llevar a cabo conciliaciones con diversos consumidores en base al procedimiento y apegado ala ley de Diaco.
- Se fraccionó actas de las conciliaciones que se llevaron a cabo en oficinas de Diaco Suchitepéquez.
- Se realizó traslado de expedientes a departamento jurídico para que siga con el procedimientocorrespondiente.

f) Brindar apoyo profesional para brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran, de sus casos.

- 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 adocumentación a presentar para contratos de adhesión y su procedimiento.
- Se apoyó indicando a los consumidores los requisitos para interponer una queja.

g) Brindar apoyo profesional en las verificaciones y monitoreos solicitados.

- Se apoyó en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.

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	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-219-029-2024

Período de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó en monitores normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó en coordinación de Plan Belén.

h) Brindar apoyo profesional en la redacción de los informes que le sean requeridos.

- 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.

i) Brindar apoyo profesional en la redacción de los informes de las reuniones interinstitucionales

- Se apoyó en realizar informe mensual al señor gobernador del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.
- Se apoyó en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta roja.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta anaranjada a nivel Nacional.

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	NOVIEMBRE 2024	Número de Contrato	DIACO-106-219-029-2024

Periodo de actividades	del:	04 de noviembre de 2024	al:	30 de noviembre de 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

j) Brindar apoyo profesionalmente en la designación al interior del País.

- Se apoyó en actividad designada por Diaco.

k) Brindar apoyo profesional en otras actividades que le requiera la autoridad superior.

- Se apoyó en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Jurídico.

Yeymi Melissa Rodríguez Girón
Firmado digitalmente por Yeymi Melissa Rodríguez Girón
Fecha: 2024.11.06 09:20:16 -06'00'

Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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