

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

40	DIACO-106-042-029-2025	Edy Manuel López Ramírez	Q	13,000.00	Asistente de Gestion de Calidad y Relaciones Internacionales	Asistente de Gestion de Calidad y Relaciones Internacionales	Profesional
41	DIACO-106-043-029-2025	Elida Judith López Sipaque de López	Q	8,000.00	Administrativo	Asistente de Inventarios	Técnico
42	DIACO-106-044-029-2025	Elisa Fernanda Solis León de Morales	Q	8,000.00	Sede Santa Rosa	Asistente Departamental	Técnico
43	DIACO-106-045-029-2025	Elky Mariel De La Roca González	Q	9,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico
44	DIACO-106-046-029-2025	Elmer Eduardo Batres Ixcoy	Q	6,250.00	Recursos Humanos	Asistente de Recursos Humanos	Técnico
45	DIACO-106-047-029-2025	Evelyn Reinoso Salazar de Valle	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Secretaria	Técnico
46	DIACO-106-115-029-2025	Francisco Enrique Bocel Coxaj	Q	6,000.00	Sede	Verificador	Técnico
47	DIACO-106-048-029-2025	Franz Uri Bailón Monterroso	Q	6,000.00	Legal	Notificador	Técnico
48	DIACO-106-049-029-2025	Guissela Del Carmen García Esquivel	Q	10,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Profesional
49	DIACO-106-050-029-2025	Gustavo Adolfo Leonardo De la Cruz	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Resolutor de Quejas	Profesional
50	DIACO-106-117-029-2025	Henry Iván Perez Velásquez	Q	6,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Receptor	Técnico
51	DIACO-106-051-029-2025	Hesler Orlando Soto Morales	Q	8,000.00	Recursos Humanos	Asistente Recursos Humanos	Técnico
52	DIACO-106-052-029-2025	Hilda Maribel De Paz Pac de Sacor	Q	7,500.00	Sede Quetzaltenango	Verificadora	Técnico
53	DIACO-106-053-029-2025	Hugo Estuardo Ocaña Yos	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Conciliador	Técnico
54	DIACO-106-054-029-2025	Hugo Irrael Yoc López	Q	6,000.00	Administrativo	Auxiliar de Almacen	Técnico
55	DIACO-106-055-029-2025	Hugo Marcelo Escobar Vasquez	Q	6,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Piloto	Técnico
56	DIACO-106-056-029-2025,	Iana Gabriela Palomo Ambrosio	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Conciliadora	Técnico
57	DIACO-106-057-029-2025	Ileana Lisseth Ramírez Campos	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Analista / Conciliador	Profesional
58	DIACO-106-058-029-2025	Irvin Antonio Alonzo Arriaza	Q	6,000.00	Sede Escuintla	Asistente Departamental	Técnico
59	DIACO-106-118-029-2025	Israel Pérez González	Q	10,000.00	Comunicación Social	Productor de Audiovisuales	Profesional
60	DIACO-106-059-029-2025	Jacqueline Dinora Jarquín Fernández	Q	9,000.00	Sede Chiquimula	Asistente Departamental	Profesional
61	DIACO-106-060-029-2025	Jasson Jeankarlo Ucelo Morales	Q	7,500.00	Sede de Jalapa	Verificador	Técnico
62	DIACO-106-061-029-2025	Jenifer Celeste Gómez Ramirez	Q	7,500.00	Sede de Jalapa	Verificadora	Técnico
63	DIACO-106-062-029-2025	Jennifer Alejandra De León Guzmán de López	Q	7,500.00	Sede Petén	Verificadora	Técnico
64	DIACO-106-063-029-2025	Jhosselin Gabriela Escobar Castro	Q	7,500.00	Sede de Jutiapa	Verificadora	Técnico
65	DIACO-106-064-029-2025	Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Analista Económico	Profesional
66	DIACO-106-065-029-2025	José Antonio Aguilar Monteros	Q	7,500.00	Sede Villa Nueva	Verificador	Técnico
67	DIACO-106-066-029-2025	José Danilo Sánchez López	Q	7,500.00	Sede El Progreso	Verificador	Técnico
68	DIACO-106-067-029-2025	José Luis Gonzalo Macz	Q	6,500.00	Unidad de protección de servicios financieros	piloto	Técnico
69	DIACO-106-068-029-2025	José Pablo Muy Portillo	Q	8,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Verificador	Técnico
70	DIACO-106-069-029-2025	Joselin Itxel Calderón Madrid	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Conciliadora	Técnico
71	DIACO-106-070-029-2025	Joseline Andrei Pérez Colindres	Q	12,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Resolutor de Quejas	Profesional
72	DIACO-106-071-029-2025	Josué Alexander Camey	Q	8,000.00	Servicios al Consumidor	Receptor de Quejas	Técnico
73	DIACO-106-072-029-2025	Julia Carlota Gutiérrez Juárez	Q	7,000.00	Unidad de protección de servicios financieros	Receptora	Técnico
74	DIACO-106-073-029-2025	Juliana Ajcip Xocoxic	Q	10,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Profesional
75	DIACO-106-074-029-2025	Julio Andrei Díaz Guzmán	Q	6,750.00	Servicios al Consumidor	Receptor de Quejas	Técnico
76	DIACO-106-075-029-2025,	Karen Julissa Castañeda De León	Q	8,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico
77	DIACO-106-077-029-2025,	Keyner David Juárez Martínez	Q	7,500.00	Sede San Marcos	Verificador	Técnico
78	DIACO-106-078-029-2025	Lady Vanessa Yantuche González de Recancoj	Q	8,000.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico
79	DIACO-106-079-029-2025	Laura Cristina Sahón Sulugui de Caná	Q	7,500.00	Sede Sololá	Verificadora	Técnico
80	DIACO-106-080-029-2025	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña	Q	7,500.00	Sede Baja Verapaz	Verificadora	Técnico
81	DIACO-106-081-029- 2025	Lily Yazmin Morales Marroquin de Osorio	Q	6,750.00	Legal	Auxiliar Legal	Técnico
82	DIACO-106-082-029-2025	Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano de Pérez	Q	7,500.00	Sede Sacatepequez	Verificadora	Técnico
83	DIACO-106-083-029-2025	Luisa Mariana Noriega Quel	Q	8,000.00	Adquisiciones y Contrataciones	Técnico Centro de Adquisiciones	Técnico

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

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

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ALEXANDER  
BOANERGES  
AGUILAR REYES  
Firmado digitalmente por  
ALEXANDER BOANERGES  
AGUILAR REYES  
Fecha: 2025.03.07  
12:06:52 -06'00'

Alexander Boanerges Aguilar Reyes

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

OTTO GUILLERMO  
CASTILLO  
FERNANDEZ  
Firmado digitalmente  
por OTTO GUILLERMO  
CASTILLO FERNANDEZ  
Fecha: 2025.03.10  
10:35:09 -06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernández  
Jefe departamento Administrativo

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de marzo de 2025	<b>al:</b>	31 de marzo de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- A) Brindar apoyo profesional en la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos dentro del marco del sistema de Gestión de la Calidad -SGC-.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y actualización del manual de procedimiento de Retroalimentación de consumidores.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la logística de firmas, así como la publicación de la documentación actualizada del sistema de gestión de calidad dentro del sistema ariane, página Web Institucional y su divulgación al personal.
- B) Brindar apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC-, así como el plan de auditoría interna.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en seguimiento a los jefes de procesos en la entrega de la información para alimentar el Sistema de Gestión de la Calidad y consolidar la información.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en el vaciado de las encuestas de Satisfacción Audiencias y Encuestas de Visita, en el sistema de quejas Diacoenlíneav2, así como en la consolidación de los resultados de encuestas de satisfacción Visita y Audiencia y divulgación a los jefes involucrados.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y control de expedientes por trazabilidad en el proceso de Atención y Resolución de la Queja, en bitácora del Sistema de Quejas, Movimientos de expedientes y programa de audiencias, así como la elaboración y entrega de informes de los resultados del control de la gestión de la queja al jefe del proceso operativo.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en realizar auditoria extraordinaria 02-2025 a los procesos de atención y resolución de la queja y administrativo sancionatorio como seguimiento de las revisiones de las No conformidades levantadas a los procesos en auditoría interna 1-2024 y auditoría externa segundo seguimiento ISO 9001:2015 y su informe respectivo.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con jefe de coordinación de sedes departamentales para ver temas del Sistema de Gestión de Calidad para Sedes departamentales.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con el equipo de gestión de riesgos en la elaboración de informe de la reunión.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en realizar el programa y plan de auditoría interna de gestión de calidad para el periodo 2025.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con el equipo auditor en la presentación del programa y plan de auditoria interna del sistema de gestión de calidad.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en conjunto con el jefe de coordinación de sedes en la revisión de indicadores, matriz de riesgos y % de aportación a los objetivos de calidad, por la inclusión de sedes departamentales al SGC.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la elaboración y revisión de la presentación de la revisión por la dirección.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la visita y levantado de diagnóstico de las sedes departamentales que se incluirán dentro del SGC.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de marzo de 2025	<b>al:</b>	31 de marzo de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- C) Brindar apoyo profesional para el resguardo de la información del Sistema de Gestión de la Calidad, -SGC-
- ✓ Se apoyó profesionalmente en el archivo de la información del SGC.
- D) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones internas para el personal de la Institución dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad. -SGC-
- ✓ Se apoyo profesionalmente en la reprogramación de la capacitación al personal de los procesos certificados dentro del Sistema de Gestión de calidad y evaluar al personal sobre la concientización del sistema de gestión de calidad.
  - ✓ Se apoyó profesionalmente en la reprogramación para capacitar a sedes departamentales sobre el sistema de gestión de calidad para la inclusión al alcance.

**ANA CARINA  
CENTENO  
CABRERA** Firmado digitalmente  
por ANA CARINA  
CENTENO CABRERA  
Fecha: 2025.03.07  
08:42:55 -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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-003-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

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

ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS  
Firmado digitalmente por ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS  
Fecha: 2025.03.06 12:03:50 -06'00'

Andrea Paola Carrillo Porras

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

CLAUDIA FABIOLA ESTEBAN LÓPEZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA FABIOLA ESTEBAN LÓPEZ

Claudia Fabiola Esteban López  
Subdirectora

INFORME 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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-004-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS

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

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

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS**

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

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

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

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

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS

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

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

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

**ANDREA  
SUCELY  
HERNÁNDEZ  
MORA** Firmado digitalmente por  
ANDREA SUCELY  
HERNÁNDEZ  
MORA  
Fecha: 2025.03.05  
16:47:57 +01'00'

\_\_\_\_\_  
Andrea Sucely Hernández Mora

**EDGAR  
GIOVANY  
MARROQUÍN  
NAJERA** Firmado digitalmente por  
EDGAR GIOVANY  
MARROQUÍN  
NAJERA  
Fecha:  
2025.03.05<sup>®</sup>  
11:23:31 -06'00'

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

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TECNICOS**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2025	al:	31 DE MARZO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2025	al:	31 DE MARZO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

## NFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2025	al:	31 DE MARZO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a proveedores o consumidores acerca de contratos de adhesión o bien notificaciones por quejas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas plasmadas en los libros de quejas en los comercios del departamento.

Angela Marleny Popol Velásquez

Firmado digitalmente  
por Angela Marleny  
Popol Velásquez

Angela Marleny Popol Velásquez de Higueros

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Coordinación de Sedes

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

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

**ANSELMO  
YOVANI  
CAAL QUIB**  
Firmado digitalmente por  
ANSELMO YOVANI  
CAAL QUIB  
\_\_\_\_\_  
Anselmo Yovani Caal Quib

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2025	al:	31 DE MARZO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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



Nombre: ANTONY NOÉ ALARCÓN ESCOBAR /  
ABOGADO Y NOTARIO / Colegiado: 36292  
Emitido por: Cámara de Comercio de Guatemala  
CA 1

Lic. Antony Noé Alarcón Escobar

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáez, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

**AULIO RENÉ  
RECINOS  
CASTAÑEDA** Firmado digitalmente  
por AULIO RENÉ  
RECINOS CASTAÑEDA  
Fecha: 2025.03.06  
12:20:27 -06'00'

**Aulio René Recinos Castañeda**

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

**Licenciada Claudia Fabiola Esteban López  
Subdirectora**

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

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

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

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

<b>Período de actividades</b>	<b>del:</b>	01 DE MARZO DE 2025	<b>al:</b>	31 DE MARZO DE 2025
-------------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECINOS  
 Firmado digitalmente por BESSIE PAOLA MARTÍNEZ RECINOS  
 Fecha: 2025.03.04 15:16:25 -06'00'

Licenciada Bessie Paola Martínez Recinos

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
 Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
 Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

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

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

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

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

- Colegio Santa Mónica ubicado en zona 1 ciudad capital.
- Escuela Municipal de Música, ubicado en zona 1 ciudad capital.
- Colegio Liceo Canadiense Centro, ubicado en zona 1 ciudad capital.
- Instituto Educativo Asistencia Emiliani, ubicado en zona 1 ciudad capital.
- Colegio Mixto Bilingüe Nuevo Amanecer, ubicado en zona 2 Ciudad Nueva,
- Centro de Aprendizaje Integral, ubicado en zona 2, Ciudad Nueva,
- Liceo Adventista Guatemalteco, ubicado en zona 2 ciudad capital.
- Escuela Profesional San Vicente Paúl, ubicada en zona 5, ciudad Capital
- Liceo Ciencias Técnicas, ubicado en zona 6 ciudad capital.
- Colegio The Orchard Caré la Paz, ubicado en zona 13 ciudad capital.
- Liceo Cristiano Elohim, ubicado en zona 13, ciudad capital.
- Colegio Austriaco Guatemalteco, ubicado en zona 16 ciudad capital.
- Colegio Viena, Guatemalteco., ubicado en zona 16 ciudad capital.
- Colegio Guatemalteco Bilingüe, ubicado en zona 16 ciudad capital.

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

- Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación, al personal del Departamento Legal de ANACAFÉ.
- Se apoyó profesionalmente en la facilitación de capacitación a grupos de mujeres de Ciudad Quetzal y San Juan Sacatepéquez.
- Se apoyó profesionalmente en la facilitación de capacitación mujeres convocadas por la Dirección Municipal de Mixco en el marco del Día Internacional de la Mujer.
- Se apoyó profesionalmente en la facilitación de capacitación mujeres convocadas por la Dirección Municipal de San José Pínula, en el marco del Día Internacional de la Mujer.

- c) Brindar apoyo profesional formulando proyectos, para la mejor atención a consumidores y proveedores para el fortalecimiento del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.
- Se apoyó profesionalmente en concretar alianzas estratégicas con las, Oficinas Municipales de la Mujer de los municipios de Mixco, San Juan Sacatepéquez y San José Pinula, para seguir capacitando a grupos de mujeres emprendedoras que atienden con sus programas.
- d) Brindar apoyo profesional en elaborar Planes de trabajo, mensuales para trasladar a la Dirección.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración del programa de actividades de promoción y capacitación del mes de marzo 2025.
  - Se apoyó profesionalmente en diferentes requerimientos del Foro de Educación Financiera en los Créditos de Consumo”, en el marco de la conmemoración del “Día Mundial de los Derechos de los Consumidores” realizado el día 13 de marzo del año en curso.
- e) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de metas del mes de marzo, del Departamento (POA 2025).
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informe de indicadores de actividades del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015.
  - Se apoyó profesionalmente en la logística, montaje de stand informativo y se brindó información de DIACO a los participantes en evento realizado por motivo de la conmemoración del “Día mundial de los Derechos de los Consumidores” el día 13 de marzo del año en curso.
  - Se apoyó profesionalmente en evento, denominado 13ª **Semana** Mundial del Dinero” (Global Money Week), organizado por el Banco de Guatemala, del 17 al 21 de marzo del presente año

BRENDA DEYDANIA  
CERÓN ORDOÑEZ

Firmado digitalmente  
por BRENDA DEYDANIA  
CERÓN ORDOÑEZ

Lcda. Brenda Deydania Cerón Ordoñez

MAURO  
ANTONIO  
CABRERA WUG

Firmado  
digitalmente por  
MAURO ANTONIO  
CABRERA WUG

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug  
Jefe Inmediato

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.  
Lcda. Claudia Karina Donis  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en informar los ingresos de la sede de forma detallada.
- Se apoyó técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas, actualización del libro de quejas y Contratos de Adhesión.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

BRENDA  
MARISOL  
IXCAYÁ LÓPEZ

Firmado digitalmente por  
BRENDA MARISOL IXCAYÁ  
LÓPEZ  
Fecha: 2025.03.04  
15:31:02 -06'00'

**Brenda Marisol Ixcayá López**

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

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

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

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

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

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

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

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

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

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

**BYRON  
DANILO  
ORTIZ DÍAZ**

Firmado digitalmente  
por BYRON DANILO  
ORTIZ DÍAZ  
Fecha: 2025.03.06  
10:09:50 -06'00'

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

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo.

\_\_\_\_\_  
**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora**

**HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ**

Firmado  
digitalmente por  
HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.03.07  
11:35:37 -06'00'

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

- Se brindó apoyo profesional en la atención de quejas presenciales en la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de la información estadística solicitado por la Dirección relativo a la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
  - Se brindó apoyo profesional en la elaboración de proyecto de solicitud para la verificación de los contratos y estados de cuenta derivado de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en la preparación de la información para el Plan Operativo Anual, derivado de las actividades realizadas por la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- d) Asesorar profesionalmente a esta Dirección en revisión de documentos o presentaciones en temas de Simplificación de Trámites.
- Se brindó apoyo profesional en la revisión de los documentos solicitados por la comisión del Gobierno Abierto Electrónico (GAE), sobre el avance de la implementación de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
  - Se brindó apoyo profesional en la revisión de los controles de los avances de la implementación de las actividades planificadas por parte de la DIACO, solicitados por la Comisión de Gobierno Abierto Electrónico (GAE).
- e) Asesorar profesionalmente en las propuestas que se realicen a los órganos financieros relacionados con las tarjetas de crédito.
- Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo con la gremial de emisores de tarjetas de crédito, en seguimiento de la atención y cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo solicitadas por los emisores de tarjetas de crédito (bancos y grupos financieros), con la finalidad de intercambiar los conocimientos en la administración de la tarjeta de crédito y la aplicación de la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se brindó apoyo profesional en las reuniones de trabajo derivado de la feria anual de educación financiera.
- f) Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- Se brindó apoyo profesional en la elaboración y seguimiento del Reglamento Organizacional Institucional (ROI) de la Dirección de Atención y Asistencia al

Consumidor -DIACO-, estableciendo el personal que se requiere y la modificación al organigrama de la institución.

- Se brindó apoyo profesional en la realización de entrevistas de personal para sustituir a los profesionales que rescindieron el contrato y a los que no se les renovó el mismo, para el periodo 2025.



BYRON  
LEOPOLDO  
SAGASTUME  
HERNANDEZ  
2025.03.05  
11:36:30 -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	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán</b>

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de verduras, frutas, productos lácteos, carnes de cerdo, carne de pollo, carne de res, embutidos, pan, huevos en los supermercados, en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en los supermercados en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías en los municipios de San Andrés Xecul y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías en los municipios de San Andrés Xecul y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en panaderías y tortillerías en los municipios de San Andrés Xecul y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precios de combustibles, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para el monitoreo de precios, en expendios de gas propano, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de gas propano, en los municipios de San Cristóbal y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para la notificación y divulgación de la obligatoriedad de la tenencia de libro de quejas en los distintos comercios para la protección de los derechos de los consumidores del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en el municipio y departamento de Totonicapán. –
- Se apoyo técnicamente en la verificación y elaboración de actas por revisión de tenencia de contratos de adhesión en los establecimientos educativos en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de documentos indispensables en colegios, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en colegios, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en librerías en el municipio de San Andrés Xecul del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en librerías en el municipio de San Andrés Xecul del departamento de Totonicapán.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Byron Rubén Robles Robles  
Firmado digitalmente por Byron Rubén Robles Robles  
Fecha: 2025.03.04 15:49:35 -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	Byron Steven Flores Raguay		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes		

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

BYRON STEVEN FLORES RAGUAY

Firmado digitalmente  
por BYRON STEVEN  
FLORES RAGUAY

**Byron Steven Flores Raguay**

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
Vo.Bo. 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 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	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-016-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 MARZO DE 2025	al:	31 DE MARZO DE 2025
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- a) **Brindar apoyo técnico en la atención de las necesidades de las unidades Administrativas, como Centro de Costos en el Área de Adquisiciones y Contrataciones.**
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de notas de trámite y oficios.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios, requeridos por los departamentos debidamente autorizados mediante nota de trámite.
  
- b) **Brindar apoyo técnico en el estricto control de todas las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios, autorizados por la Contraloría General de Cuentas, en las diferentes modalidades de compra, que sean requeridas por los departamentos de DIACO.**
  - Se apoyó técnicamente en el control y registro de las solicitudes de compra o pago de bienes y servicios, en el libro con Registro No. 071095 autorizado por la Contraloría General de Cuentas.
  
- c) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN, y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse.**
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de facturas de servicios básicos de las Sedes Departamentales, Sedes Municipales y Oficinas Centrales de DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en la publicación de las facturas de bienes, servicios e insumos en el sistema de GUATECOMPRAS, para la emisión del Número de Operación de Guatecompras -NPG-
  
- d) **Brindar apoyo técnico en la solicitud de creación de insumos en el Sistema informático de Gestión -SIGES-.**
  
- e) **Brindar apoyo técnico en la gestión de modificaciones presupuestarias y Plan Operativo Anual.**
  - Se apoyó técnicamente en el ingreso y registro de datos, descripción y montos en el sistema –SIGES- para modificaciones presupuestarias.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción de las justificaciones de los débitos y créditos de los renglones de las modificaciones presupuestarias.

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

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

**Carlos Bosbeli** Firmado digitalmente  
por Carlos Bosbeli ajín  
cervantes  
**ajín cervantes** Fecha: 2025.03.12  
08:21:04 -06'00'

**CARLOS BOSBELI AJÍN CERVANTES**

**BETSY** Firmado  
digitalmente por  
**JOHANNA** BETSY JOHANNA  
**CASTRO** CASTRO PALMA  
**PALMA** Fecha: 2025.03.12  
15:34:26 -06'00'

**BETSY JOHANNA CASTRO PALMA**  
**JEFE DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES**  
**Y CONTRATACIONES**

**CLAUDIA** Firmado  
**KARINA** digitalmente por  
**DONIS SÁENZ** CLAUDIA KARINA  
Vo. Bo. **DONIS SÁENZ**  
**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	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-017-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b> 01 de marzo de 2025	<b>al:</b> 31 de marzo de 2025
------------------------	---------------------------------	--------------------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de estaciones de servicio y otras líneas de trabajo:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada de combustibles líquidos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de documentos para operar gasolineras.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de la calidad de los combustibles.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de combustibles.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido de agua en los tanques de combustibles.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de solución de quejas asentadas en los libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en supermercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA, en mercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de centros educativos.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de etiquetado de productos empacados.
  - Se apoyó técnicamente en reuniones de trabajo, convocados por la Jefatura del Departamento.
  - Se apoyó técnicamente en elaboración de actas, informes y cuadros informativos.
- b) Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del País:
- Se apoyó en comisión PLAN CENTINELA de combustibles líquidos. en departamento de Suchitebéquez.

**CARLOS  
ELVIN GUDIEL  
REYES**

Firmado digitalmente  
por CARLOS ELVIN  
GUDIEL REYES  
Fecha: 2025.03.05  
06:33:47 -06'00'

**Carlos Elvin Gudiel Reyes**

**HERBERTH  
JOSUE  
ORDOÑEZ  
CABRERA**

Firmado  
digitalmente por  
HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.03.10  
11:47:04 -06'00'

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

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

**Vo.Bo.**

**Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en la revisión y visa de los diferentes Curs.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión y visa de las Conciliaciones Bancarias.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de bancos.
- Se apoyo profesionalmente en la revisión del libro de formularios de viáticos.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los Informes del personal contratado bajo el reglón 029.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de las facturas emitidas por el personal contratado bajo el reglón 029

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

- Se apoyó profesionalmente realizando solicitud de propiedad ante la Dirección de Bienes del Estado, de 6 motocicletas que fueron donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, a nombre de -DIACO-
- Se Apoyó profesionalmente obteniendo las 6 Resoluciones de propiedad emitidas por la Dirección de Bienes del Estado de las motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, a -DIACO-

- Se apoyó profesionalmente realizando la presentación del impuesto de Circulación de las 6 motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa.
- Se Apoyó profesionalmente realizando consultas vía telefónica a la Superintendencia de Administración tributaria -SAT- sobre los requisitos que deben cumplirse para que las 6 motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, figuren a nombre de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

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

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

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

- Se apoyó profesionalmente en la actualización del RTU de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumo -DIACO-.
- Se apoyó profesionalmente realizando oficio a Dirección solicitando Nota de Tramite para solicitar el pago del impuesto para el Titulo de Propiedad de las 6 motocicletas donadas y trasladadas oficialmente por el Programa Nacional de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa, figuren a nombre de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
- Se apoyó profesionalmente en la coordinación para la fumigación de las bodegas 217 y 218 ubicadas en el edificio el Patio 7ma avenida 7-07 zona 4, segundo nivel.

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc  
Directora

CARLOS  
HUMBERTO  
GUTIÉRREZ COYOY

Firmado digitalmente por  
CARLOS HUMBERTO  
GUTIÉRREZ COYOY  
Fecha: 2025.03.05  
14:54:29 -06'00'

Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-019-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;**
- Se apoyó a la Dirección, en promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, a través de capacitaciones, buscando alianzas estratégicas para fortalecer la educación y protección de los consumidores en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su Reglamento, dándole seguimiento a denuncias presentadas por consumidores y usuarios a través de procesos eficaces aplicando la mejora continua fomentando para ello relaciones equitativas, en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes e ingreso de información a la base de datos, para generar número de resolución de aprobación de libros de quejas, de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.
- **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven;**
- Se apoyó a la Dirección, con monitoreos de precios de la canasta básica alimentaria, en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos así como también monitoreos de precios de huevos, materia prima para la elaboración de pan, gas propano y combustible, con el objetivo de evitar la especulación de precios, en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó a la Dirección, con verificaciones de publicidad engañosa, etiquetado general de productos previamente envasados y exhibiciones de precios en establecimientos comerciales del departamento de Baja Verapaz.
- **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó a la Dirección, en la redacción y envió del informe POA, y de todas las actividades que se asisten en el departamento de Baja Verapaz, mensualmente.
- Se apoyó a la Dirección, con la administración de forma contralada de los recursos internos de la sede para le ejecución de actividades en el departamento de Baja Verapaz.

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-019-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

- Se apoyó a la Dirección, en proporcionar capacitaciones y/o charlas educativas sobre derechos y obligaciones del consumidor, así como funciones y actividades de la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor -DIACO-, a consumidores del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyo a la Dirección con entrega de material educativo a personas capacitadas y a quienes visitaron la sede departamental de la -DIACO-, de Baja Verapaz.

CARLOS  
JEOVANY  
LOPEZ GARCIA

Firmado digitalmente  
por CARLOS JEOVANY  
LOPEZ GARCIA  
Fecha: 2025.03.04  
15:48:55 -06'00'

Carlos Jeovany Lopez Garcia.

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Carlos Manuel Herrarte Villela
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental Santa Rosa

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-020-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
  - se apoyó en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión
  - se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.
- B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas
- C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.
- Se realizó apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones

CARLOS MANUEL HERRARTE VILLELA  
Firmado digitalmente por CARLOS MANUEL HERRARTE VILLELA

Carlos Manuel Herrarte Villela

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	CARLOS MODESTO FALLA MURILLO
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación Vigilancia

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-021-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

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

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

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

**C) Brindar apoyo técnico en la verificación de quejas.**

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

**D) Brindar apoyo técnico en la verificación de colegios.**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de queja.
- Se apoyó técnicamente en la verificación documentación requerida
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas.

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

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

**F) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el Jefe del Departamento.**

- Se apoyo técnicamente en la supervisión de traslado de archivos y papelería en cede regional de Mixco.

CARLOS  
MODESTO  
FALLA MURILLO

Firmado digitalmente por  
CARLOS MODESTO FALLA  
MURILLO  
Fecha: 2025.03.05 07:27:10  
-06'00'

**Carlos Modesto Falla Murillo**

HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA

Firmado digitalmente por  
HERBERTH JOSUE ORDOÑEZ  
CABRERA  
Fecha: 2025.03.10 11:47:37 -06'00'

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

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-022-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó y acompañó al jefe de verificación y vigilancia a la capacitación con proveedores del Ministerio de Desarrollo Social.
- Se apoyó y acompañó en el monitoreo de precios de los productos de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó y acompañó en la verificación de estaciones de combustible y gas propano.
- Se apoyó y acompañó en la verificación y supervisión en mercados, supermercados y tiendas de barrio, de la bolsa social, de canasta básica de alimentos.

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

- Se apoyó con la atención de entrevistas de radio y televisión sobre los operativos de supervisión por publicidad engañosa, por el alza de gas propano y precios de la canasta básica de alimentos.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.
- Se apoyó con la difusión y comunicación de los planes operativos interinstitucionales del mes de marzo 2025. (Evento 13 de marzo de 2025).
- Se apoyó en la logística de planificación para la semana del dinero que se llevará a cabo en el banco de Guatemala.

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

- Se apoyó y dio seguimiento a las reuniones de la Dirección de Comunicación Social del Ministerio de Economía y secretaria de Comunicación Social de la Presidencia.
- Se apoyó con citaciones al Congreso de la República, relacionadas a las temáticas que atiende DIACO.
- Se apoyó y participó en reuniones interinstitucionales en relación con la conferencia de Educación Financiera en los Créditos de Consumo.
- Se apoyó con la elaboración de estrategias de comunicación, relacionadas a la DIACO.

- Se apoyó en la coordinación interinstitucional para las acciones operativas y campañas de difusión y educación sobre el uso correcto de la tarjeta de crédito.

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

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



Firmado digitalmente por Carlos  
Rigoberto Vásquez Quixal  
Fecha: 2025.03.12 11:00:10 -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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-023-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Apoyo profesional elaborando oficios, memorándums, providencias, actas u otros documentos, recibir y trasladar de forma inmediata, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia y documentos que ingresan y egresan de la Dirección, así como reproduciendo mediante impresiones, fotocopias, escáner u otros sistemas análogos los documentos del archivo del Despacho.**

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

**b) Apoyo profesional en el traslado inmediatamente de los documentos recibidos que requieran firma del Director.**

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

**c) Apoyo profesional en el control y actualización de la base de datos ingresos y egresos de la correspondencia.**

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

**d) Apoyo profesional en la atención de las llamadas telefónicas entrantes y salientes trasladando la información que corresponda.**

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

**e) Apoyo profesional elaborando la agenda del Director y administrar el cumplimiento de los compromisos calendarizados en la misma.**

- Se apoyó en agendar las citaciones del Director y brindar el seguimiento para el cumplimiento de las mismas.

**CARMÉN  
YOLANDA  
SUT  
XIKUÍN**  
Firmado digitalmente por  
CARMÉN YOLANDA  
SUT XIQUÍN  
Fecha: 2025.03.06  
11:23:33 -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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-025-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

CAROLINA  
MENDEZ  
MAZARIEGOS

Firmado digitalmente  
por CAROLINA  
MENDEZ MAZARIEGOS  
Fecha: 2025.03.27  
11:53:26 -06'00'

Carolina Méndez Mazariegos

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	<b>César Santiago Godoy Velásquez</b>		
Dependencia	<b>106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO LEGAL</b>		

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

Período de actividades	del:	01-03-2025	al:	31-03-2025
------------------------	------	------------	-----	------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en atención al público, recepción de expedientes, consultas sobre el ingreso de solicitudes de aprobación de contrato de adhesión de manera presencial y telefónica.

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

- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de las resoluciones de aprobación y no aprobación.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de los contratos que fueron aprobados para poder notificar a los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en la preparación de notificaciones por zona y municipios aledaños a la ciudad capital.

César Santiago  
Godoy  
Velásquez

Firmado digitalmente  
por César Santiago  
Godoy Velásquez

César Santiago Godoy Velásquez

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó capacitando a grupos de personas en el departamento.
- Se apoyó informando a usuarios sobre procedimientos de quejas.

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

- Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta combustibles con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez
- Se apoyó con inspeccionar establecimientos que tiene a la venta gas propano en sus diferentes medidas con el objetivo de evitar la especulación en el precio, en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en mercados municipales en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios, en la cabecera departamental de Suchitepéquez se llevó a cabo la visita a supermercados.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados en Santo Tomas la Unión y Mazatenango.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a depósitos que tienen a la venta granos básicos en Santo Tomas La Unión y en la cabecera del departamento.

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

- Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe POA de Sede Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente proporcionando información para elaborar informe semanal de Sede Suchitepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de libros de quejas en comercios de la cabecera departamental.
- Se apoyó técnicamente en verificación a librerías de la cabecera departamental.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

**CESIA EUNICE  
ZAPETA  
FUENTES**

Firmado  
digitalmente por  
CESIA EUNICE  
ZAPETA FUENTES  
Fecha: 2025.03.04  
16:27:43 -06'00'

Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumax

**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 Inmediato

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ</b>		
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor</b>		
Mes y año del Informe	<b>MARZO DE 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-027-029-2025</b>
Período de actividades	del:	<b>01 de marzo de 2025</b>	al: <b>31 de marzo de 2025</b>

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
  - Se apoyó en generar actas Administrativas o de incomparecencia en relación con la queja, así como brindando información del estatus de la queja como hora y fecha de la audiencia al Consumidor.
  
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
  - Se apoyó en hacer la visita correspondiente dentro de los 12 días hábiles o programar la audiencia.
  
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
  - Se apoyó en programar la audiencia dentro del plazo de los 10 días y en realizar la comunicación permanente dentro de los 2 días establecidos y trasladando al departamento legal cuando corresponde o finalizando y archivando el expediente si se llega a un arreglo.
  
- d) **Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
  - Se apoyó en verificar la base y el control de las quejas asignadas y hacer la comunicación correspondiente en el plazo establecido.
  
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
  - Se apoyó en informes mensuales de las actividades realizadas.
  
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
  - Se apoyó en realizar actividades establecidas que indique la autoridad superior.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	<b>CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ</b>		
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor</b>		
Mes y año del Informe	<b>MARZO DE 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-027-029-2025</b>
Período de actividades	del:	<b>01 de marzo de 2025</b>	al: <b>31 de marzo de 2025</b>

**CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ**  
 Firmado digitalmente por  
 CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SÁNCHEZ  
 Fecha: 2025.03.07 12:13:38 -06'00'

**Christian Alexander Cabrera Sánchez**

**HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ**  
 Firmado digitalmente por  
 HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
 Fecha: 2025.03.07 13:05:06 -06'00'

**Licenciado Hugo Alexander Castañeda Diaz**  
**Jefe**

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y Año el Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-028-029-2025
----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 DE MARZO 2025	<b>al:</b>	31 DE MARZO 2025
------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó en divulgar los derechos y obligaciones del consumidor
- Se apoyó en defender los derechos de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- Se apoyó a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores.
- Se apoyo en la recepción, verificación de documentos e ingreso al sistema de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de papelería para autorización de libros de quejas en todo tipo de comercio en el departamento de Retalhuleu.
- Se apoyo técnicamente en la recepción y documentación de Quejas presentadas por los consumidores.
- Se apoyo técnicamente con entrega de citaciones y notificaciones a proveedores y consumidores para evacuar audiencias de conciliación.
- Se apoyo técnicamente en redactar actas de conciliación, actas de incomparecencia de acuerdo con el procedimiento administrativo.
- Se apoyó en la atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de tarjeta de crédito.

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

- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados del municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de Retalhuleu.
- Se apoyo en monitoreos de precios de combustible y gas propano en el municipio de Retalhuleu.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en el municipio de Retalhuleu
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

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

Mes y Año el Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-028-029-2025
----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2025	al:	31 DE MARZO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Se apoyo en los monitoreos de exhibición de precios.
  - Se apoyo en monitoreos de tenencia de libro de quejas en el municipio de Retalhuleu.
  - Se apoyo verificando colegios en el municipio de Retalhuleu.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la recopilación de información de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Retalhuleu, para la elaboración del POA.
  - Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero, mensual en sede departamental de Retalhuleu.
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó cumpliendo con el horario establecido.
- e) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyo técnicamente en la Cuarta Jornada Móvil de Servicios Integrados en el Municipio de Retalhuleu, Departamento de Retalhuleu.

CINTHIA  
VANESA  
DÍAZ  
REYES

Firmado  
digitalmente  
por CINTHIA  
VANESA  
DÍAZ REYES

Cinthia Vanesa Díaz Reyes

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

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

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, Msc  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	30 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

CLAUDIA  
NINET  
JUÁREZ  
OSORIO

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA NINET  
JUÁREZ OSORIO  
Fecha: 2025.03.05  
10:34:29 -06'00'

\_\_\_\_\_  
Claudia Ninet Juárez Osorio

HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ

Firmado digitalmente por  
HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.03.07  
11:40:23 -06'00'

\_\_\_\_\_  
Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz  
Jefe Depto. Servicios al Consumidor

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Licda. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

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

Mes y año del Informe	<b>MARZO2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-030-029-2025</b>
-----------------------	------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en el proceso de recepción de denuncias o reclamos por parte de los usuarios, se verificó en ventanilla que la documentación esté completa, solicitando cualquier documento faltante antes de proceder con su admisión.**

b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, el procedimiento y los requisitos de deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite;

**Se brindó apoyo técnicamente solicitando, mediante medios como teléfono o correo electrónico, los documentos de respaldo adicionales necesarios para respaldar las quejas recibidas a través de diversos canales.**

c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda;

**Se brindó apoyo técnicamente en actualizar diariamente la base de datos de quejas o denuncias recibidas, incorporando aquellas ingresadas a través de la página web o el Call Center, y registrando las acciones de comunicación realizadas con los consumidores y usuarios.**

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

**Se brindó apoyo técnicamente en brindar asesoramiento, de manera presencial o a través de otros medios, a usuarios en la presentación de quejas sobre servicios financieros, con énfasis en tarjetas de crédito. Además, ofrecer apoyo técnico en iniciativas de educación financiera.**

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

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

CRISTA  
AMIZADA  
Y GUDIEL  
IXÉN

Firmado digitalmente por  
CRISTA  
AMIZADAY  
GUDIEL IXÉN  
Fecha: 2025.03.06  
07:55:26 -06'00'

**Crista Amizaday Gudiel Ixen**

EDGAR  
GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA

Firmado digitalmente  
por EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.06  
09:10:07 -06'00'

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Daniel Hernández Suret.
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-031-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**DANIEL  
HERNÁNDEZ  
SURET**  
Firmado digitalmente  
por DANIEL HERNÁNDEZ  
SURET  
Fecha: 2025.03.05  
06:24:48 -06'00'

---

Daniel Hernández Suret

**HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ  
CABRERA**  
Firmado digitalmente por  
HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.03.10 11:48:13  
-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	<b>David Enrique De León Orellana</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-032-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cédulas de citación o cédulas de notificación de consumidores y proveedores**
  - Se apoyó técnicamente en transportar al personal encargado para notificar
- b) Brindar apoyo técnico en el traslado del personal para la entrega de oficios para las entidades que prestan servicios públicos, financieros, etc.**
  - Se apoyó técnicamente en trasladar al personal correspondiente para entregar los oficios correspondientes
- c) Brindar apoyo técnico en el traslado de documentos al Ministerio de Economía y a otras Instituciones**
  - Se apoyó técnicamente en el traslado de documentos cuando se requirió.
- d) Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos**
  - Se apoyó técnicamente en la revisión constante del vehículo
- e) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**
  - Se apoyó técnicamente en la limpieza del vehículo
- f) Brindar apoyo técnico en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores, cuando se le requiera**
  - Se apoyó técnicamente en brindar la información requerida
- g) Brindar apoyo técnico en designaciones al interior del país.**
  - Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de las designaciones correspondientes.

DAVID  
ENRIQUE DE  
LEON  
ORELLANA

Firmado digitalmente por  
DAVID ENRIQUE DE  
LEON ORELLANA  
Fecha: 2025.03.19  
12:04:08 -06'00'

David Enrique De León Orellana

HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ

Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.03.19  
12:18:49 -06'00'

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente con elaboración de los respaldos de base datos de DIACO por medio de conexión remota a los servidores alojados en el Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de la base datos por medio de un cliente de base datos.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y documentación de reportes de las bases de datos DIACO para el Departamento de Servicios al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y documentación de reportes de las bases de datos DIACO para la Unidad de Servicios Financieros.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y documentación de reportes de las bases de datos DIACO para Gestión de la Calidad.
- Se apoyó técnicamente en el soporte técnico del buzón de correos electrónicos del sistema diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente en las actualizaciones de manuales de procedimiento de los procesos de Tecnologías de la Información.
- Se apoyó técnicamente en las actualizaciones de manuales de los procesos de informática en Gestión de la Calidad.

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

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

## 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	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-034-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

- Se apoyó técnicamente en la configuración de las plantas telefónicas con VoIP PBX para DIACO Central.
- Se apoyó técnicamente en el mantenimiento del listado de pilotos en el sistema de vehículos de DIACO.

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

- Se apoyó técnicamente en la mejora de *frontend* para los usuarios de Contratos de Adhesión y Encuestas para el sistema Diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de una funcionalidad de carga de archivos para los auxiliares y autoridades en el módulo de contratos de adhesión en Diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente en la mejora de la reportería del módulo de contratos de adhesión por medio de la adición de filtros e información en las pantallas correspondientes en Diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente en el desarrollo de un botón funcional para exportación de reportes realizadas en módulo de contratos de adhesión en Diacoenlineav2.
- Se apoyó técnicamente en la optimización y corrección de la funcionalidad de traslados de expedientes en el módulo de contratos de adhesión en Diacoenlineav2.

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

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

# 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	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-034-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

DIEGO ALEJANDRO  
GARCÍA  
LAGUARDÍA

Firmado digitalmente  
por DIEGO ALEJANDRO  
GARCÍA LAGUARDÍA  
Fecha: 2025.03.06  
13:47:38 -06'00'

Diego Alejandro García Laguardía  
Contratista

LUDIM  
GAUDENCIO  
NATARENO  
MORALES

Firmado digitalmente  
por LUDIM GAUDENCIO  
NATARENO MORALES  
Fecha: 2025.03.07  
14:00:17 -06'00'

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TECNICOS

<b>Nombre completo del contratista</b>	Dolores Isabel Morán Aguilar		
<b>Dependencia</b>	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Unidad de Protección de Servicios Financieros		
<b>Contrato por Servicios</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos		<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Mes y año del informe</b>	MARZO 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-035-029-2025
<b>Período de actividades</b>	<b>Del:</b>	01 MARZO DE 2025	<b>al:</b> 31 MARZO DE 2025

### Detalle de actividades más relevantes realizadas por Mes

Se informa que los meses que se prestaron servicios del contrato corresponden a: **MARZO**

#### **MARZO**

- a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla, con relación a dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro
- Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidos y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación de la queja de tarjetahabientes relacionado a la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- c) Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuario de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center.
- Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjeta de crédito y demás servicios financieros.
- d) Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido.
- Se apoyo técnicamente al efectuar todas las actividades que puedan derivar de la Feria anual de Educación Financiera y a realizar las encuestas cuando este fuera necesario.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS**

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

Se apoyó técnicamente con las actividades que la autoridad superior solicitó, en la capacitación de personal de nuevo ingreso a la Unidad. Se apoyó técnicamente con la elaboración de encuestas con código QR a todos los tarjetahabientes que visitan el área de UPSF.

**DOLORES  
ISABEL  
MORÁN  
AGUILAR**

Firmado  
digitalmente por  
DOLORES ISABEL  
MORÁN AGUILAR  
Fecha: 2025.03.05  
08:34:51 -06'00'

Dolores Isabel Morán Aguilar  
Receptora de Quejas

**EDGAR  
GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA**

Firmado  
digitalmente por  
EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.05  
09:08:24 -06'00'

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

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. Msc. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Eddin Leonel Oxlaj Hernández
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Quetzaltenango

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-037-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyo técnicamente en Autorización, reposición o actualización de Libro de Quejas.
- Se apoyo técnicamente en la Recepción de quejas.

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

- Se apoyo técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica.
- Se apoyo técnicamente en monitoreo de combustible.
- Se apoyo técnicamente en monitoreo de gas propano.

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

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones, notificaciones y oficios.
- Se apoyo técnicamente en la entrega de informe semanal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA

EDDIN  
LEONEL OXLAJ  
HERNÁNDEZ

Firmado digitalmente  
por EDDIN LEONEL  
OXLAJ HERNÁNDEZ  
Fecha: 2025.03.04  
15:49:52 -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	marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-038-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo 2025
------------------------	------	--------------------	-----	------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

Brindar apoyo profesional en:

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

1. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la revisión de las diferentes resoluciones emitidas en los expedientes por denuncias o quejas presentadas por los consumidores y usuarios, sobre su contenido y fundamentación.
2. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de las negociaciones de arrendamiento de unidades de la Dirección, observando los procedimientos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado como los Manuales de Procedimiento.
3. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis en las negociaciones de compras de bienes y servicios, realizadas en la modalidad de compra directa en su contenido y fundamentación.
4. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal, en los proyectos de contratos de arrendamiento en lectura y análisis de su contenido y fundamentación.
5. Se apoyó profesionalmente a la Dirección en la lectura y análisis de proyecto de Acuerdo Gubernativo de reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su contenido y fundamentación.
6. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de las resoluciones de Contratos de Adhesión.
7. Se apoyó profesionalmente al Departamento Legal en la lectura y análisis de los expedientes que deben ser remitidos a las autoridades superiores del Ministerio de Economía, derivados de

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

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

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

EDDY  
JEANNETTE  
SOTO  
HERNÁNDEZ

Firmado digitalmente por  
EDDY JEANNETTE  
SOTO HERNÁNDEZ  
Fecha: 2025.03.07  
21:45:50 -06'00'

**Eddy Jeannette Soto Hernández**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

EDGAR  
ANIBAL  
MARTINEZ  
(SOA)

Firmado  
digitalmente por  
EDGAR ANIBAL  
MARTINEZ (SOA)  
Fecha: 2025.03.05  
19:05:45 -06'00'

Licenciado Edgar Anibal Martinez

EDGAR  
GIOVANY  
MARROQUI  
N NAJERA

Firmado  
digitalmente por  
EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA  
Fecha: 2025.03.06  
08:54:13 -06'00'

Licenciado Edgar Giovany Marroquin Najera

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

*Se brindó asesoría profesional en las actividades siguientes:*

- Planteamiento y revisión del Plan Operativo Anual (POA) a cargo de la DIACO.
- Planteamiento y revisión del Plan Estratégico Institucional 2026-2030 (PEI) a cargo de la Diaco.
- Planteamiento y revisión de Planeación Operativa Multianual (POM) a cargo de la Diaco.

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

Se continuó la revisión de los perfiles que integran el Manual de Descripción de Puestos, de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para incluir los de la Unidad de Protección al Consumidor de Servicios Financieros y otros que sean necesarios.

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

*Se brindó asesoría profesional en las actividades siguientes:*

- Elaboración y revisión de los documentos que integran el expediente de Propuesta de Modificación al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. (Dictamen Jurídico Ley de Tarjetas de Crédito, Dictamen Técnico Ley de Tarjetas de Crédito, Dictamen Técnico Concluyente Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, Dictamen Financiero, entre otros)
- Se elaboraron los proyectos de oficios de respuesta que fueron requeridos por la Dirección.
- Elaboración y revisión de otros documentos que solicitó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-.

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

Se elaboró nuevo Dictamen Técnico Concluyente relacionado con la simplificación de trámites efectuado por la Dirección de Atención y Asistencia a Consumidor.

## ACTIVIDADES REALIZADAS

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

*Se brindó asesoría profesional en las actividades siguientes:*

- Se revisaron los documentos finales que contienen los criterios y propuestas de contenido de Programas de Educación Financiera que deben implementar los emisores de Tarjetas de Crédito, en atención a lo prescrito en la Ley de Tarjetas de Crédito, que serán publicados en la Página Web de DIACO.
- Se dio seguimiento al tema de educación financiera.
- Se realizaron reuniones para organizar la Primera Feria de Educación Financiera.
- Se realizaron reuniones con personal del Ministerio de Educación para presentar el contenido de la Currícula en temas de educación financiera que propone DIACO.

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

*Se brindó asesoría profesional en las actividades siguientes:*

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

EDGAR  
ENRIQUE  
SANTOS  
SANTOS

Firmado digitalmente  
por EDGAR ENRIQUE  
SANTOS SANTOS  
Fecha: 2025.03.10  
09:42:36 -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 Huehuetenango			
Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-041-029-2025		
Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025	

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

- Se apoyo técnicamente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyo técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
- Se apoyo técnicamente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyo técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
- Se apoyo técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se apoyo técnicamente en la recepción y documentación de quejas.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se apoyo técnicamente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.

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

- Se apoyo técnicamente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
- Se apoyo técnicamente en verificación a centros educativos.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyo técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
- Se apoyo técnicamente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
- Se apoyo técnicamente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
- Se apoyo técnicamente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-041-029-2025		
Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025	

- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó técnicamente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.
- Se apoyo técnicamente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**EDGAR  
GIOVANI  
MONROY  
CARDENAS** Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANI MONROY CARDENAS  
Fecha: 2025.03.05 12:05:49 -06'00'

Edgar Giovani Monroy Cárdenas

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Licenciado Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Inmediato

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-042-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los manuales de los procedimientos que se encuentran dentro del sistema de Gestión de la Calidad.

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES

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

EDY MANUEL  
LÓPEZ RAMÍREZ

Firmado digitalmente por EDY  
MANUEL LÓPEZ RAMÍREZ  
Fecha: 2025.03.05 14:58:07  
-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	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de marzo de 2025	al:	31 marzo de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	------------------

**Actividades Realizadas**

**a) Brindar apoyo técnico en la elaboración de oficios dirigidos personal de la DIACO, Dirección de Bienes del Estado de Ministerio de Finanzas Públicas a la Contraloría General de Cuentas, de finiquito, certificaciones por rotación o retiro de personal en conjunto con recursos humanos.**

- Se apoyó técnicamente, en la redacción de oficios; clasificación de documentos enviados, recibidos, movimientos de equipo, Salida de equipo, Ingresos a Almacén y a Inventario; y otros documentos relacionados al área de inventarios.

**b) Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de inventarios y en el sistema SICOIN listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles, así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos y bienes fungibles movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.**

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

**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	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

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

**Actividades Realizadas**

**c) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.**

- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento de los movimientos de bienes activos en mal estado, a la bodega ubicada en el Edificio el patio, para su respectivo resguardo.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de bienes para traslados a la Unidad de Protección Financiera.

**d) Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos bienes fungibles de DIACO en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN, así como en el informe anual de activos fijos de la DIACO y en la actualización de la base de datos de inventario.**

- Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes activos.
- Se apoyó técnicamente en la codificación y distribución de bienes fungibles.
- Se apoyó técnicamente en toma física de inventario.

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

- Se apoyó técnicamente, en atender notas de trámites de requerimientos relacionados al Área de Inventarios.
- Se apoyo técnicamente, en atender requerimientos de la Auditoría Interna del Ministerio de Economía.
- Se apoyo técnicamente, en atender requerimiento por parte de la Dirección Administrativa Financiera, Dirección Administrativa.



INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

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

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

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la Distribución de material educativo.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
  - se apoyó en la Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión
  - se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.
- B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se deriven.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tripigas
- C. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones ; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe financiero.

**ELISA  
FERNANDA  
SOLIS LEÓN**

Firmado digitalmente por  
ELISA FERNANDA  
SOLIS LEÓN

Elisa Fernanda Solis León De Morales

**FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG**

Firmado digitalmente por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

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

Lic. Francisco Javier Pineda Cong.  
Jefe del departamento de coordinación 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	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-045-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento del procedimiento administrativo sancionatorio de los expedientes de queja.**
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos y base alterna de los expedientes de queja.
  - Se apoyó técnicamente en la revisión, análisis y emisión de resolución final y de movimientos para traslado de expedientes de queja.
  
- b) **Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios tanto telefónica como personal.**
  - Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios de expedientes de queja.
  
- c) **Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios, adquisición de suministros y arrendamiento de bienes inmuebles.**
  - Brindar apoyo técnico en la revisión de expedientes, elaboración de actas administrativas de contratación de servicios y adquisición de suministros.
  
- d) **Brindar apoyo técnico en el diligenciamiento de expedientes de cotización y licitación.**
  - Se apoyó técnicamente en el diligenciamiento de expedientes de cotización (dictámenes, aprobación de documentos, proyecto de contrato, nombramiento de juntas, resolución de lo aprobado por las juntas, contrato, solicitar delegación de firma, número de contrato y acuerdo ministerial para aprobación de contrato, así como, resoluciones de nombramiento de comisión liquidadora.
  
- e) **Brindar apoyo técnico en las actividades administrativas del Departamento Legal.**
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados por interposición de recurso de revocatoria.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones internas.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes circunstanciados a solicitud de la Contraloría General de Cuentas.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones de aprobación de documentos y de ofertas para arrendamiento de bienes inmuebles.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de contratos de subgrupo 018.
- Se apoyó técnicamente en la mesa técnica en la que se trabajaron las reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**ELKY MARIEL** Firmado digitalmente  
**DE LA ROCA** por ELKY MARIEL DE  
**GONZÁLEZ** LA ROCA GONZÁLEZ  
Fecha: 2025.03.27  
12:10:30 -06'00'

**Elky Mariel de la Roca González**

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Elmer Eduardo Batres Ixcoy
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /RRHH

Mes y año del Informe	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-046-029-2024
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01/03/2025	al:	31/03/2025
------------------------	------	------------	-----	------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en el control de asistencia del personal de esta Dirección en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control y actualización del archivo del personal bajo el renglón presupuestario 011 y 029.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 “Otras Remuneraciones de Personal Temporal”
- Se apoyó técnicamente en la carga de expedientes digitales en el sistema SIC-029 de las contrataciones del personal bajo el renglón presupuestario 029 “Otras remuneraciones de personal temporal”.

ELMER  
EDUARDO  
BATRES IXCOY

Firmado digitalmente  
por ELMER EDUARDO  
BATRES IXCOY  
Fecha: 2025.03.11  
10:46:01 -06'00'

Elmer Eduardo Batres Ixcoy

EDDY  
NORMAND  
O ARDON  
PERALTA

Firmado digitalmente  
por EDDY  
NORMANDO  
ARDON  
PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta  
Jefe departamento RRHH

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

EVELYN  
REINOSO  
SALAZAR

Firmado digitalmente por  
EVELYN REINOSO SALAZAR  
Fecha: 2025.03.05 11:02:16  
-06'00'

Evelyn Reinoso Salazar de Valle

**Vo.Bo.**  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
**Directora**

HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente por  
HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA  
DIAZ  
Fecha: 2025.03.07 12:02:55  
-06'00'

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

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO FEBRERO Y MARZO DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

<b>Nombre completo del contratista</b>		Francisco Enrique Bocel Coxaj.	
<b>Dependencia</b>		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Sololá.	
<b>Contrato por Servicios</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales
<b>Fecha Finalización Contrato</b>	31/03/2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-115-029-2025
<b>Período de actividades</b>	Del:	<b>02 DE ENERO DE 2025</b>	al: <b>31 DE MARZO DE 2025</b>

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

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

**ENERO.**

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

Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios en las charlas realizadas en los distintos centros educativos privados, con tema de los derechos y obligaciones del consumidor.

Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo como, trifoliales, guía del consumidor, manual del uso del libro de quejas, memorias, y rompecabezas con el objeto de divulgar los derechos y obligaciones del consumidor.

Se apoyó técnicamente a los proveedores para la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en la sede departamental.

Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de centros educativos para la autorización o actualización de contrato de adhesión.

Se apoyo técnicamente a consumidores y proveedores para la atención y resolución de quejas.

Se apoyo técnicamente a consumidores y usuarios informados sobre sus derechos y así mismo en sus obligaciones en consumo.

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

Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios, notificándolos para que hagan presencia en las diferentes audiencias programadas, para la solución de inconformidades entre proveedor y consumidor.

Se apoyo técnicamente en la formulación de informes que corresponden a las diferentes actividades que se realiza

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

Se apoyo técnicamente en los monitores de precios de la canasta básica tanto de mercado.

Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio de la canasta básica en los supermercados.

Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica en tiendas de barrios, panaderías y tortillerías que hay en el departamento.

Se apoyo técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica en establecimientos de granos básicos.

Sea apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de la gasolina en las gasolineras que hay en departamento.

Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio del gas propano en los diferentes de expendios de gas

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO FEBRERO Y MARZO DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

propano.

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

Se apoyó técnicamente en la jornada móvil realizado en el municipio de Panajachel, con el objeto de divulgar los derechos y obligaciones de los consumidores sobre los bienes y servicios

**FEBRERO.**

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

Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios en las charlas realizadas del tema de los derechos y obligaciones del consumidor.

Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios en la distribución de material educativa sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios en el departamento.

Se apoyó técnicamente a los proveedores para la autorización, reposición o actualización del libro de quejas para los comercios en el departamento.

Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas de consumidores en contra de proveedores que prestan los diferentes servicios en el departamento de Sololá.

Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de centros educativos para la autorización o actualización de contrato de adhesión.

Se apoyo técnicamente a consumidores y usuarios para la atención y resolución de quejas.

Se apoyo técnicamente a consumidores y usuarios informados sobre sus derechos y así mismo en sus obligaciones en consumo.

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

Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios, notificándolos para que hagan presencia en las diferentes audiencias programadas, para la solución de inconformidades entre proveedor y consumidor.

Se apoyo técnicamente en la formulación de informes que corresponden a las diferentes actividades que se realiza

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

Se apoyo técnicamente en los monitores de precios de la canasta básica tanto de mercado Supermercado, Tiendas de barrio, Granos básica así mismo en establecimientos de gasolineras y en expendios de gas propano.

**Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual resta sus servicios.** Se apoyó técnicamente en las actividades que fueron requeridas por dirección

**MARZO.**

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

Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios en las charlas realizadas del tema de los derechos y obligaciones del consumidor.

Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios en la distribución de material educativa sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios en el departamento.

•Se apoyó técnicamente a los proveedores para la autorización, reposición o actualización del libro de quejas para los comercios en el departamento.

•Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas de consumidores en contra de proveedores que prestan los diferentes servicios en el departamento de Sololá.

**INFORME FINAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TECNICOS RENGLON 029  
ENERO FEBRERO Y MARZO DE 2025  
Viceministerio de Inversión y Competencia**

Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de centros educativos para la autorización o actualización de contrato de adhesión.

Se apoyo técnicamente a consumidores y usuarios para la atención y resolución de quejas.

Se apoyo técnicamente a consumidores y usuarios informados sobre sus derechos y así mismo en sus obligaciones en consumo.

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

Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios, notificándolos para que hagan presencia en las diferentes audiencias programadas, para la solución de inconformidades entre proveedor y consumidor.

Se apoyo técnicamente en la formulación de informes que corresponden a las diferentes actividades que se realiza

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

Se apoyo técnicamente en los monitores de precios de la canasta básica tanto de mercado Supermercado, Tiendas de barrio, Granos básica así mismo en establecimientos de gasolineras y en expendios de gas propano.

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

Se apoyó técnicamente en las actividades que fueron requeridas por dirección

FRANCISCO  
O ENRIQUE  
BOCEL  
COXAJ

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO  
ENRIQUE BOCEL  
COXAJ  
Fecha: 2025.03.04  
15:29:08 -06'00'

Francisco Enrique Bocel Coxaj.

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

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

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

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

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios en las charlas realizadas del tema de los derechos y obligaciones del consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios en la distribución de material educativa sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios en el departamento.
- Se apoyó técnicamente a los proveedores para la autorización, reposición o actualización del libro de quejas para los comercios en el departamento.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas de consumidores en contra de proveedores que prestan los diferentes servicios en el departamento de Sololá.
- Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de centros educativos para la autorización o actualización de contrato de adhesión.
- Se apoyo técnicamente a consumidores y usuarios para la atención y resolución de quejas.
- Se apoyo técnicamente a consumidores y usuarios informados sobre sus derechos y así mismo en sus obligaciones en consumo.

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

- Se apoyo técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en los diferentes comercios en el departamento de Sololá.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de centros educativos privados para que cumplan con lo establecidos en la ley de protección al consumidor y usuario.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyo técnicamente en la verificación de exhibición de precios de los productos en los diferentes establecimientos de comercio que hay dentro del departamento.
  - Se apoyo técnicamente en el etiquetado general de productos de la canasta básica en los supermercados y tiendas de barrios.
  - Se apoyo técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica en los mercados, supermercados y tiendas de barrios.
  - Se apoyo técnicamente en el monitoreo de productos en las diferentes librerías que hay en el departamento.
  - Se apoyo técnicamente en el monitoreo de gasolina en las diferentes gasolineras del departamento.
  - Se apoyo técnicamente en el monitoreo de gas propano en los diferentes expendios de gas que hay en el departamento de Sololá.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la delegación, jefatura, dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios, notificándolos para que hagan presencia en las diferentes audiencias programadas, para la solución de inconformidades entre proveedor y consumidor.
  - Se apoyo técnicamente en la formulación de informes que corresponden a las diferentes actividades que se realiza.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyo técnicamente en los monitores de precios de la canasta básica tanto de mercado Supermercado, Tiendas de barrio, Granos básica así mismo en establecimientos de gasolineras y en expendios de gas propano.

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

- Se apoyó técnicamente en la jornada móvil realizado en el municipio de Panajachel, con el objeto de divulgar los derechos y obligaciones de los consumidores sobre los bienes y servicios.

FRANCISCO ENRIQUE BOCEL COXAJ  
Firmado digitalmente por  
FRANCISCO ENRIQUE BOCEL COXAJ  
Fecha: 2025.03.04 15:23:14 -06'00'

Francisco Enrique Bocel Coxaj.

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG  
Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Franz Uri Bailón Monterroso		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

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

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

**c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

**d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

**e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**

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

**f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

FRANZ URI  
BAILÓN  
MONTERROSO

Firmado digitalmente por  
FRANZ URI  
BAILÓN  
MONTERROSO

---

Franz Uri Bailón Monterroso

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

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

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Guissela del Carmen García Esquivel
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Legal

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-049-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó profesionalmente en la revisión y elaboración de los contratos de subgrupo 018
- Se apoyó en la elaboración del Acuerdo Ministerial para la aprobación de los contratos de subgrupo 018
- Se apoyo profesionalmente en la mesa técnica en la que se trabajaron las reformas al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Guissela del  
Carmen García  
Esquivel

Firmado digitalmente por  
Guissela del Carmen  
García Esquivel

---

Lcda. Guissela del Carmen García Esquivel

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

---

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-050-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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



GUSTAVO ADOLFO  
LEONARDO DE LA  
CRUZ  
2025.03.05  
22:48:32 -06'00'

Lic. Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz

EDGAR  
GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA

Firmado digitalmente  
por EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.06  
09:14:18 -06'00'

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Henry Iván Perez Velásquez		
Dependencia	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Unidad de Protección de Servicios Financieros		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

Mes y año del informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-117-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	Del:	1 DE MARZO DE 2025	al:	31 DE MARZO DE 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### DETALLE DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS EN EL MES

Se informa que durante el mes de **MARZO** se prestaron servicios técnicos, conforme lo establece el contrato administrativo.

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

HENRY  
IVÁN PEREZ  
VELÁSQUEZ

Firmado digitalmente por HENRY IVÁN PEREZ VELÁSQUEZ  
Fecha: 2025.03.05 10:19:28 -06'00'

Henry Iván Perez Velásquez  
Receptor de Quejas

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.05 11:34:29 -06'00'

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	HESLER ORLANDO SOTO MORALES		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / RRHH		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-051-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

HESLER  
ORLANDO  
SOTO MORALES

Firmado digitalmente por  
HESLER ORLANDO  
SOTO MORALES

---

Hesler Orlando Soto Morales

EDDY  
NORMANDO  
ARDON  
PERALTA

Firmado digitalmente por  
EDDY NORMANDO  
ARDON PERALTA

---

Eddy Normando Ardón Peralta  
Jefe de Recursos Humanos

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	HILDA MARIBEL DE PAZ PAC DE SACOR		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-052-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 DE MARZO DE 2025	<b>al:</b>	31 DE MARZO DE 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- a) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones
- b) Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales)
- c) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo
- d) Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo
- f) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (Audiencias únicas de mediación)
- g) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (Primera Audiencias de conciliación)

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

- a) Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas
- b) Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos
- c) Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica
- d) Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible
- e) Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	HILDA MARIBEL DE PAZ PAC DE SACOR		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-052-029-2025.
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2025	al:	31 DE MARZO DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

- 3 *“Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.”*
- a) Se apoyó técnicamente Notificaciones
  - b) Se apoyó técnicamente Entrega de informe semanal
  - c) Se apoyó técnicamente POA

**HILDA  
MARIBEL  
DE PAZ  
PAC**

Firmado digitalmente por  
HILDA MARIBEL  
DE PAZ PAC  
Fecha: 2025.03.14  
11:48:31 -06'00'

**Hilda Maribel de Paz Pac de Sacor**

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG**

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

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

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo \_\_\_\_\_  
**Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora en Funciones**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

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

Mes y año del Informe	<b>Marzo 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-053-029-2024</b>
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	<b>01 de marzo de 2025</b>	al:	<b>31 de marzo de 2025</b>
------------------------	------	----------------------------	-----	----------------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

HUGO ESTUARDO OCAÑA YOS  
Firmado digitalmente por HUGO ESTUARDO OCAÑA YOS  
**Hugo Estuardo Ocaña Yos**

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.03.07 12:13:03 -06'00'

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-054-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

HUGO IRRAEL  
YOC LÓPEZ

Firmado digitalmente por HUGO  
IRRAEL YOC LÓPEZ  
Fecha: 2025.03.06 09:47:49  
-06'00'

Hugo Irrael Yoc López

CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora.

OTTO GUILLERMO  
CASTILLO  
FERNANDEZ

Firmado digitalmente por  
OTTO GUILLERMO CASTILLO  
FERNANDEZ  
Fecha: 2025.03.10 09:39:15  
-06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernández  
Jefe de Departamento Administrativo

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

Nombre completo del contratista	HUGO MARCELO ESCOBAR VASQUEZ		
Dependencia	EJECUTORA 106/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-055-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO 2025	al:	31 DE MARZO 2025
------------------------	------	------------------	-----	------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

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

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

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

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

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

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

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

**E. Apoyar técnicamente en designaciones al interior del país;**

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

- Se brindó apoyo Técnico en entrega de Documentación, Recursos Humanos.
- Se brindó apoyo Técnico en llevar personal a Cedes.
- Se brindó apoyo Técnico en recoger papelería y útiles a cede
- Se brindó apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de Quejas para notificación
- Se brindo apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de notificación usuarios
- Se brindo apoyo Técnico en entrega de Cedula de notificación a bancos.

HUGO  
MARCELO  
ESCOBAR  
VASQUEZ

Firmado digitalmente  
por HUGO MARCELO  
ESCOBAR VASQUEZ  
Fecha: 2025.03.05  
07:56:29 -06'00'

---

Hugo Marcelo Escobar Vásquez

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA

Firmado digitalmente  
por EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.05  
09:03:33 -06'00'

---

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

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

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

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

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

**b)** “Apoyar Técnicamente en las visitas de campo”

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

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

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

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

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

IANA GABRIELA  
PALOMO  
AMBROSIO

Firmado digitalmente por IANA  
GABRIELA PALOMO AMBROSIO  
Fecha: 2025.03.05 11:25:40  
+06'00'

Iana Gabriela Palomo Ambrosio

HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente por HUGO  
ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.03.07 12:14:26  
-06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz  
Jefe  
Departamento Servicios al Consumidor

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**

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

## INFORME 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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-057-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ILEANA LISSETH  
RAMÍREZ  
CAMPOS

Firmado digitalmente  
por ILEANA LISSETH  
RAMÍREZ CAMPOS  
Fecha: 2025.03.05  
15:53:43 -06'00'

Ileana Lisseth Ramírez Campos

EDGAR  
GIOVANY  
MARROQU  
IN NAJERA

Firmado  
digitalmente por  
EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA  
Fecha: 2025.03.06  
06:53:11 -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

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

<b>Mes y año del Informe</b>	Marzo 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-058-029-2025
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>del:</b>	01 de Marzo 2025	<b>al:</b>	31 de Marzo 2025
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios a librerías en la cabecera Departamental de escuintla.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

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

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS**

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

<b>Mes y año del Informe</b>	Marzo 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-058-029-2025
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>del:</b>	01 de Marzo 2025	<b>al:</b>	31 de Marzo 2025
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Santa Lucia Cotzumalguapa Democracia, Siquinala, Masagua y Puerto San Jose
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyo técnicamente en la reunión del Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) en la cabecera Departamental de Escuintla.

IRVIN  
ANTONIO  
ALONZO  
ARRIAZA

Firmado digitalmente por  
IRVIN ANTONIO  
ALONZO  
ARRIAZA

Irvin Antonio Alonzo Arriaza

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. Licda. Claudia Karina Donis Saénz Msc  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Israel Pérez González
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Comunicación Social

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-118-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyar profesionalmente en la toma de fotografías y video en la elaboración de informes, operativos de supervisión, coberturas y eventos públicos sobre el que hacer institucional.**

- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías del evento Educación Financiera en los Créditos de Consumo en conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Se apoyó y colaboró con el acompañamiento y toma de fotografías en entrevista de radio sobre las acciones operativas de DIACO, así como el Día Mundial de los Derechos de los Consumidor.
- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías en reunión interinstitucional de Procuraduría de Derechos Humanos (PDH) y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).

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

- Se apoyó y colaboró en las producciones de logotipos interactivos de DIACO.
- Se apoyó en la grabación y edición de capsulas de audio para la Planta telefónica de la institución.

**c) Brindar a apoyo profesional en la producción de fotografías y video para redes sociales y página web institucional.**

- Se apoyó y colaboró en toma de fotografías en Gasolineras y Expendios de Gas Propano para las campañas de Información en redes sociales.
- Se apoyó en la elaboración de videos cortos informativos para la página Web institucional.

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

- Se apoyó y colaboró en el evento público de Educación Financiera en los Créditos de Consumo por la conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

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

- Se apoyó en la alimentación de Fotografías y Videos correspondientes a las actividades operativos y de supervisión Institucional.

**ISRAEL  
PEREZ  
GONZALEZ**

Firmado  
digitalmente por  
ISRAEL PEREZ  
GONZALEZ

Fecha: 2025.03.11  
12:42:25 -06'00'

---

Lic. Israel Pérez González

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo. Bo.**

---

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	JACQUELINE DINORA JARQUÌN FERNÀNDEZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Chiquimula		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-059-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores y usuarios que visitaron la sede.
- Se apoyó profesionalmente vía telefónica y correo electrónico a consumidores y usuarios sobre sus quejas y procesos.
- Se apoyó profesionalmente en divulgar los derechos del consumidor y obligaciones del proveedor.
- Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo sobre derechos y obligaciones de los consumidores.
- Se apoyó profesionalmente a los proveedores en la autorización y reposición del libro de quejas.
- Se apoyo profesionalmente a los proveedores en la recepción de contratos de adhesión para centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente a los consumidores con la recepción y documentación de quejas.
  
- Se apoyó profesionalmente a los consumidores en su derecho de reclamo, propiciando buenas relaciones con los proveedores interviniendo como mediador entre ellos.
  
- Se apoyó profesionalmente en la realización de audiencias de conciliación en está sede, entre proveedores y consumidores afectados.
  
- Se apoyó profesionalmente en brindar información vía telefónica a proveedores respecto a quejas, trámite de libros y contratos de adhesión.

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

- Se apoyó profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de centros educativos.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de verificación de libros de quejas, publicidad engañosa y exhibición de precios.

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

- Se apoyó profesionalmente en la recepción de quejas, documentación, ingreso de datos al sistema y actualización de bitácora.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción, verificación de documentos y correcciones de expedientes de contratos de adhesión.
- Se apoyó profesionalmente en redactar actas de conciliación e incomparecencia de acuerdo al procedimiento.
- Se apoyó profesionalmente en la realización de informes POA, informe mensual, informe financiero e informes de metas de la sede.

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

- Se apoyó profesionalmente en atención e información a consumidores, usuarios y proveedores que visitaron la sede en horario establecido.

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

- Se apoyó profesionalmente en la Conmemoración del Día Mundial del Consumidor.

JACQUELINE  
DINORA JARQUÍN  
FERNÁNDEZ

Firmado digitalmente por  
JACQUELINE DINORA JARQUÍN  
FERNÁNDEZ  
Fecha: 2025.03.05 08:20:00  
-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	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-060-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 DE MARZO DE 2025	<b>al:</b>	31 DE MARZO DE 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan.**
- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.
  - Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones en materia de consumo en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo – informativo en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en procesar quejas documentadas en Sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que presentan en Sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por conciliación en el departamento de Jalapa.
- b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de productos de la canasta básica en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en depósitos de granos básicos y librerías en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de combustibles en el departamento de Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de gas propano en el departamento de Jalapa.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionadas.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes semanales, mensuales e informe financiero en sede DIACO Jalapa.
  - Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores, usuarios y proveedores del departamento de Jalapa.

JASSON  
JEANKARLO  
UCELO  
MORALES

Firmado digitalmente  
por JASSON  
JEANKARLO UCELO  
MORALES  
Fecha: 2025.03.04  
15:50:26 -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	<b>Jenifer Celeste Gómez Ramírez</b>
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA

Mes y año de informe:	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-061-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de marzo de 2025	<b>al:</b>	31 de marzo de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación de sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que estos derivan;*
- *Se apoyo técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo sobre derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.*
  - *Se apoyo técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores en capacitaciones presenciales a estudiantes de centros educativos del municipio de Jalapa.*
  - *Se apoyo técnicamente en la autorización, reposición y actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en el seguimiento y archivo de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyo técnicamente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.*
  - *Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas por medio de mediación y conciliación.*
- b) *Brindar apoyo técnico a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan;*
- *Se apoyó técnicamente en verificaciones de tenencia de libros de quejas en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en expendios de gas propano y combustible del departamento de Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de la Canasta Básica en mercado, supermercados, tiendas, panaderías y tortillerías del municipio.*
  - *Se apoyo técnicamente en monitoreos varios de librerías, granos básicos, fertilizantes, medicamentos y productos de temporada.*
  - *Se apoyo técnicamente en verificaciones de exhibición de precios, etiquetado general de productos y publicidad engañosa en diferentes establecimientos del departamento.*
  - *Se apoyo técnicamente en verificaciones a centros educativos del departamento de Jalapa.*
- c) *Brindar apoyo técnico con la ejecución de las instrucciones de la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados;*
- *Se apoyó técnicamente en la redacción de informes tales como: informe mensual, informe semanal, informe financiero, Informe POA.*
  - *Se apoyó técnicamente en control, recepción y archivo de oficios, informes, solicitudes y demás documentos que ingresen a sede DIACO Jalapa.*
  - *Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores y proveedores.*
  - *Se apoyó técnicamente en la redacción de oficios que se remiten a sede central entre otros.*
- d) *Brindar apoyo técnico a la Dirección en velar por el cumplimiento a la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;*
- *Se apoyó técnicamente en brindar información vía telefónica a proveedores, consumidores y usuarios sobre las gestiones que se realizan en DIACO Jalapa.*

JENIFER CELESTE GÓMEZ RAMÍREZ Firmado digitalmente por JENIFER CELESTE GÓMEZ RAMÍREZ  
Fecha: 2025.03.04 15:23:45 -06'00'

**Jenifer Celeste Gómez Ramirez**

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

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

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

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Petén en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
- Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
- Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.

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

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma y la Torre, en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Flores y San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropicgas, y Zeta Gas Express.
- Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Itzá y Puma realizados en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Flores y San Benito del Departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en los municipios de Flores y San Benito.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en los municipios de Flores y San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos 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	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-062-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

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

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

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

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

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

- Se apoyo técnicamente en la participación en la jornada móvil de servicios integrados en el municipio de San Andrés, Petén.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

JENNIFER  
ALEJANDRA DE  
LEÓN GUZMÁN

Firmado digitalmente  
por JENNIFER  
ALEJANDRA DE LEÓN  
GUZMÁN

Jennifer Alejandra de León Guzmán de López

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo.

Lic. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

JHOSELIN  
GABRIELA  
ESCOBAR  
CASTRO

Firmado digitalmente  
por JHOSELIN  
GABRIELA ESCOBAR  
CASTRO  
Fecha: 2025.03.13  
16:14:55 -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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-064-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar profesionalmente en elaborar estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas de servicios financieros.
- b) Apoyar profesionalmente en otras actividades solicitadas por la Autoridad Superior.
- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de los procedimientos establecidos.
  - Se apoyó profesionalmente en la organización de los procedimientos establecidos.
- c) Apoyar profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que se le sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley;
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones y oficios de expedientes relacionados con la Ley de Tarjetas de Crédito.
- d) Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la Jefatura de la Unidad o la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de informes en temas institucionales.
  - Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes de requerimientos institucionales.

JORGE LUIS EMANUEL  
CARBALLO  
MARROQUÍN

Firmado digitalmente por  
JORGE LUIS EMANUEL  
CARBALLO MARROQUÍN  
Fecha: 2025.03.07 11:11:38  
-06'00'

Lic. Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

EDGAR  
GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA

Firmado digitalmente  
por EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.07  
11:21:35 -06'00'

Lic. Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe de Unidad de Protección de Servicios Financieros

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Villa Nueva</b>

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-065-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Villa Nueva

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-065-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

JOSÉ  
ANTONIO  
AGUILAR  
MONTEROS

Firmado digitalmente  
por JOSÉ ANTONIO  
AGUILAR MONTEROS  
Fecha: 2025.03.05  
14:41:12 -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	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-066-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- . Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento del Progreso.
- . Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.

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

- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
- . Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de los supermercados del departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de tienda de barrio, tortillerías y panaderías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en el monitoreo de granos básicos en el departamento.

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

- . Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios del Departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías en el departamento.
- . Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados del departamento.

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

- . Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
- . Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
- . Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede del progreso

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

- . Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

**JOSÉ DANILO  
SÁNCHEZ  
LÓPEZ**

Firmado digitalmente por  
JOSÉ DANILO SÁNCHEZ  
LÓPEZ  
Fecha: 2025.03.04  
15:18:34 -06'00'

José Danilo Sánchez López

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc  
Directora

**FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG**

Firmado digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSE LUIS GONZALO MACZ		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-067-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

JOSE LUIS  
GONZALO  
MACZ (SOA)

Firmado  
digitalmente por  
JOSE LUIS GONZALO  
MACZ (SOA)

José Luis Gonzalo Macz

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA

Firmado digitalmente  
por EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Fecha: 2025.03.06  
15:46:48 -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

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la publicación de las tasas de interés de los distintos emisores de tarjetas de crédito, así como la accesibilidad dentro de sus páginas web respectivas, en cumplimiento a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de plazos de cumplimiento del Artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito así como su respectivo informe en el caso que no se haya registrado respuesta de la solicitud de información según los plazos de ley.

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

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

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

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

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

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

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

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

**JOSÉ PABLO  
MUY  
PORTILLO**

Firmado digitalmente  
por JOSÉ PABLO MUY  
PORTILLO  
Fecha: 2025.03.07  
09:15:24 -06'00'

José Pablo Muy Portillo

**EDGAR  
GIOVANY  
MARROQUI  
N NAJERA**

Firmado  
digitalmente por  
EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA  
Fecha: 2025.03.07  
11:26:45 -06'00'

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

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo. Licda. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-069-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

**JOSELIN ITXEL CALDERÓN MADRID**  
Firmado digitalmente por JOSELIN ITXEL CALDERÓN MADRID  
Fecha: 2025.03.07 11:46:34 -06'00'

**Joselin Itxel Calderón Madrid**

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

**Vo.Bo.**

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

**HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DÍAZ**  
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DÍAZ  
Fecha: 2025.03.11 11:39:53 -06'00'

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES**

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

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-070-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

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

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

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

JOSELINE ANDREÍ  
PÉREZ COLINDRES /  
Num:40170

Firmado digitalmente por  
JOSELINE ANDREÍ PÉREZ  
COLINDRES / Num:40170  
Fecha: 2025.03.05 14:35:17  
-06'00'

**Licenciada Joseline Andreí Pérez Colindres**

EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.05 15:20:16 -06'00'

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

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino**

**Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

**Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Josué Alexander Camey
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-071--029-2025
-----------------------	------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2025	al:	31 DE MARZO DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

JOSUÉ  
ALEXANDER  
CAMEY (SOA)

Josué Alexander Camey

Firmado  
digitalmente por  
JOSUÉ ALEXANDER  
CAMEY (SOA)

CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

HUGO  
ALEXANDER  
CASTAÑEDA  
DIAZ

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

Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.03.07  
12:22:47 -06'00'

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Julia Carlota Gutiérrez Juárez		
Dependencia	106 /Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Unidad de Protección de Servicios Financieros		
Contrato por Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Técnicos	<input type="checkbox"/> Profesionales	

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

Período de actividades	Del:	01 MARZO DE 2025	al:	31 DE MARZO DE 2025
------------------------	------	------------------	-----	---------------------

**DETALLE DE ACTIVIDADES RELEVANTES REALIZADAS POR MES**

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

**JULIA CARLOTA  
GUTIÉRREZ  
JUÁREZ**

Firmado digitalmente  
por JULIA CARLOTA  
GUTIÉRREZ JUÁREZ  
Fecha: 2025.03.05  
10:11:35 -06'00'

Julia Carlota Gutiérrez Juárez  
Receptor de Quejas

**EDGAR  
GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA**

Firmado  
digitalmente por  
EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.05  
11:28:41 -06'00'

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

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
PROFESIONALES

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

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

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó profesionalmente en presentar informe de Plan Operativo Anual.

**JULIANA  
AJCIP  
XOCOXCIC** Firmado digitalmente por JULIANA AJCIP XOCOXCIC

---

Lcda. Juliana Ajcip Xocoxic

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

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	<b>JULIO ANDRE DIAZ GUZMAN</b>
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor</b>

Mes y año del Informe	<b>MARZO DE 2025</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-074-029-2025</b>
-----------------------	----------------------	--------------------	-------------------------------

Período de actividades	del:	<b>01 de marzo de 2025</b>	al:	<b>31 de marzo de 2025</b>
------------------------	------	----------------------------	-----	----------------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) **Brindar apoyo técnico en la atención de todos los consumidores y usuarios que se presenten en las oficinas de DIACO para interponer quejas por controversias con proveedores, ingresar las quejas a la base de datos de forma presencial o por escrito y actualización de base de datos cuando las quejas ingresen por página la Web o por medio de Call Center y realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario:**
  - Se apoyó a los consumidores y usuarios que presentaban quejas en DIACO por medio de la recepción de documentos e información que solicitaban para asesoramiento. Se realizó la actualización de datos en la base cuando las quejas se ingresaban en página web y call center manteniendo una comunicación permanente y eficaz.
- b) **Brindar apoyo técnico, solicitando a los consumidores y usuarios vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte de la queja, para darle tramite respectivo y trasladarlos por correo electrónico a los conciliadores los documentos que fueron enviados por el consumidor o usuario para documentar el expediente, así como el traslado del expediente en la base de datos:**
  - Se brindo apoyo técnico solicitando a los consumidores y usuarios por medio de vía telefónica y correo electrónico los documentos de soporte relacionados a las quejas, dándole el trámite correspondiente y trasladándolos a los conciliadores.
- c) **Apoyar técnicamente en el traslado de quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos:**
  - Se apoyó técnicamente trasladando las quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
- d) **Apoyar técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica:**
  - Se apoyó técnicamente en el proceso de presentación de quejas, facilitando información en forma personal y por vía telefónica.
- e) **Apoyar técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor:**
  - Se apoyó técnicamente en el llenado de los formatos de comunicación permanente al consumidor.
- f) **Otras actividades técnicas que el requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios:**
  - Se apoyo en otras actividades técnicas que requirió la autoridad superior del área e la cual presto servicios

**JULIO ANDRÉ DÍAZ GUZMÁN**  
 Firmado digitalmente por JULIO ANDRÉ DÍAZ GUZMÁN  
 Fecha: 2025.03.06 08:33:04 -06'00'

**JULIO ANDRE DIAZ GUZMAN**

**HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ**  
 Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ  
 Fecha: 2025.03.07 12:29:58 -06'00'

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

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Karen Julissa Castañeda de León		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-075-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DEL 2025	al:	31 DE MARZO DEL 2025
------------------------	------	----------------------	-----	----------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

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

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

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

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envió de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

KAREN JULISSA  
CASTAÑEDA DE  
LEÓN

Firmado digitalmente por  
KAREN JULISSA CASTAÑEDA  
DE LEÓN  
Fecha: 2025.03.27 10:09:14  
-06'00'

**Karen Julissa Castañeda de León**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	KEYNER DAVID JUÁREZ MARTÍNEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-077-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyo técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.

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

- Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en los municipios de San Marcos, y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados de los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta y Malacatán del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en vaciado de información de los monitoreos de mercado, supermercado, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, combustible, gas propano y granos básicos.
- Se apoyó en verificaciones en expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez, San Rafael Pie de la Cuesta, San Pablo y Malacatán del departamento de San Marcos.

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

- Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en la redacción y envío del informe mensual de las actividades realizadas por el uso de la Motocicleta que se encuentra al servicio de la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero mensual en sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.

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

- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos en atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de la tarjeta de crédito.

KEYNER  
DAVID  
JUÁREZ  
MARTÍNEZ

Firmado digitalmente por  
KEYNER DAVID  
JUÁREZ MARTÍNEZ  
Fecha: 2025.03.04  
15:54:06 -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	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal</b>

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-078-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.**

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

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

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

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

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

**e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.**

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

LADY VANESSA  
YANTUCHE  
GONZÁLEZ

Firmado digitalmente por  
LADY VANESSA YANTUCHE  
GONZÁLEZ  
Fecha: 2025.03.27 12:09:34  
-06'00'

**Lady Vanessa Yantuche Gonzalez de Recancoj**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

- Apoyar técnicamente en verificación de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en los municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en verificaciones de precios, en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en las verificaciones correspondientes a quejas presentadas en libro de quejas en los distintos municipios del departamento de Sololá.
- Apoyar técnicamente en verificaciones de precios en mercados de los distintos municipios del departamento de Sololá.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Apoyar técnicamente en verificaciones a expendios de combustibles y gas propano en los distintos municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los distintos municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en monitoreo de ferreterías, establecidos en los municipios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificar centros educativos en los distintos municipios de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificar libros de quejas en los distintos negocios del departamento de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos y vaciados de datos.
  - Apoyar técnicamente en los monitores requeridos por parte de la sede central de -DIACO-
  -
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de la instrucción que la delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.**
- Apoyar técnicamente en monitores y en vaciados de datos en la sede de Sololá.
  - Apoyar técnicamente en notificar a las personas en los municipios de Sololá
  - Apoyar técnicamente en las actividades que se realizan en la sede de Sololá.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo del 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Apoyar técnicamente en informar a las personas que visitaron las oficinas de Sede -DIACO-Sololá, sobre los derechos y obligaciones con los que cuentan los consumidores y usuarios.
- Apoyar técnicamente con representar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-realizando actividades de promoción, divulgación, supervisión, y coordinación, con el objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios, en el departamento de Sololá.

LAURA CRISTINA  
SAHÓN SULUGUÍ

Firmado digitalmente por  
LAURA CRISTINA SAHÓN  
SULUGUÍ  
Fecha: 2025.03.04 15:22:45  
-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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-080-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo e informativo a consumidores que se acercaron a las instalaciones de la Diaco, así como a la población en general en las principales calles y avenidas del departamento.
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación, reposición o actualización del libro de quejas.

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

- Se apoyó en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales de la cabecera departamental.
- Se apoyó en realizar inspecciones en establecimientos educativos privados del departamento, para establecer el cumplimiento con lo normativo en la Ley de Protección al Consumidor y usuario.
- Se apoyó técnicamente en realizar etiquetado y exhibición de alimentos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar publicidad engañosa en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio y depósito de granos básicos con el objetivo de evitar

la especulación de precios en el municipio de Salamá departamento de Baja Verapaz.

- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en ( ferreterías, y fertilizantes).
- Se Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA, de la sede de Baja Verapaz.

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

- Se apoyó técnicamente en el horario de atención al público brindando información a consumidores sobre los medios a utilizar para interponer sus quejas y el seguimiento de las mismas para la agilización y así poder brindar un servicio de calidad
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación de libros de quejas.

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

- Se apoyó técnicamente en brindar charlas educativas sobre los derechos y obligaciones a consumidores que se acercaron a las instalaciones.

LEONELA  
GUADALUPE  
BALCARCEL PEÑA

Firmado digitalmente por  
LEONELA GUADALUPE  
BALCARCEL PEÑA  
Fecha: 2025.03.07 10:36:11  
-06'00'

Leonela Guadalupe Balcarcel Peña

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR  
SERVICIOS TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	LILY YAZMÍN MORALES MARROQUIN DE OSORIO
Dependencia	106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / DEPARTAMENTO LEGAL

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-081-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

LILY YAZMIN MORALES  
MARROQUIN

Firmado digitalmente por LILY YAZMIN  
MORALES MARROQUIN  
Fecha: 2025.03.27 09:59:22 -06'00'

Lily Yazmín Morales Marroquin de Osorio

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente  
por CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-082-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente con la entrega de información y capacitaciones a consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas y se da información necesaria para iniciar con el debido proceso.

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

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en supermercados de Antigua Guatemala y Jocotenango Sacatepéquez los martes.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados Antigua Guatemala los miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en el mercado Municipal de Antigua Guatemala los viernes del mes.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar precios, etiquetado, publicidad engañosa de combustibles los jueves en los municipios de Jocotenango, Antigua y Pastores que tiene a la venta combustible con el objetivo de evitar la especulación en el precio.

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

- Se apoya en la realización de los informes solicitados a la jefatura de sedes de informes semanales y POA

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

- Se apoyó con atención al usuario, consumidor y proveedor en las gestiones requeridas. Recepción de quejas, autorización libro de quejas y recepción de contratos de adhesión.
- Se apoyó técnicamente en llevar a cabo audiencias conciliatorias de quejas presentadas en la Sede y las que trasladan de Oficinas Centrales
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificación de la sede de Sacatepéquez y las que se trasladan de oficinas centrales.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

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

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-082-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**LOURDES WALESKA  
RODRIGUEZ  
SOLORZANO**  Firmado digitalmente por  
LOURDES WALESKA RODRIGUEZ  
SOLORZANO  
Fecha: 2025.03.14 10:03:36 -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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-083-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Apoyo técnico en el seguimiento de los procesos de compra y adquisiciones garantizando su eficiencia desde que se recibe la solicitud de compra hasta que el bien o servicio solicitado sea entregado.**

- Se apoyó técnicamente en realizar TDR para el proceso en la contratación de servicios.
- Se apoyó técnicamente en realizar recopilación de documentos para publicación de compras, bienes y servicios.

**b) Apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, SIGES Y SICOIN y además y plataformas que de acuerdo al rol de sus actividades puedan implementarse.**

- Se apoyó técnicamente en la realización de publicación de facturas en el portal de GUATECOMPRAS.
- Se apoyó técnicamente en la realización de pre órdenes de compra en el Sistema de SIGES.

**c) Apoyo técnico en la gestión de pago de compras, bienes y servicios conforme lo consignado en la solicitud de compra, razonamiento de factura y firmas de autorización.**

- Se apoyó técnicamente en la solicitud de firma en documentos por parte de las jefaturas.

**d) Apoyo técnico en verificar que los expedientes de compra, bienes y servicios que se trasladen al Departamento Financiero, cuenten con toda la documentación requerida.**

- Se apoyó técnicamente en la revisión de cada documento de los expedientes trasladados al Departamento Financiero de compra, bienes y servicios.

•

LUISA MARIANA NORIEGA QUEL  
Firmado digitalmente por LUISA MARIANA NORIEGA QUEL  
Fecha: 2025.03.05 13:31:30 -06'00'

Luisa Mariana Noriega Quel

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

BETSY JOHANNA CASTRO PALMA  
Firmado digitalmente por BETSY JOHANNA CASTRO PALMA  
Fecha: 2025.03.10 13:59:16 -06'00'

CASTRO PALMA

Betsy Johanna Castro Palma  
Jefe de Departamento de Adquisiciones

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	MAGDA OLIVIA RODAS HERNÁNDEZ
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros</b>

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-119-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de

## ACTIVIDADES REALIZADAS

Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

***C) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.***

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

***D) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.***

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

***E) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).***

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).
- F) *Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.***
- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando información sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.
  - Se dio acompañamiento en reunión interinstitucional con el Ministerio Público, para fortalecer la comunicación con dicha entidad.



Nombre: RODAS HERNÁNDEZ MAGDA OLIVIA  
Emitido por: 5B CA1

**Lcda. Magda Olivia Rodas Hernández**

**EDGAR GIOVANY**

**MARROQUIN NAJERA**

Firmado digitalmente por EDGAR  
GIOVANY MARROQUIN NAJERA

Fecha: 2025.03.05 11:46:10 -06'00'

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

**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera**  
**Jefe Interino**

**Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

**CLAUDIA**

**KARINA DONIS**

**SÁENZ**

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

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

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

**Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario**

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		MARÍA SOFÍA PANIAGUA ARAGÓN	
Dependencia		<b>106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/ DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y ASESORIA AL CONSUMIDOR</b>	
Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-085-029-2025
Período de actividades	del:	01 de marzo de 2025	al: 31 de marzo de 2025

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- **Brindar apoyo técnico en propuestas de diseños gráficos institucionales en la elaboración de invitaciones, mantas, banners, diseños web y derechos del consumidor y usuario.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de diseños gráficos para campaña en redes sociales sobre el monitoreo de CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA -CBA- en Sedes Departamentales y Municipales de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con el diseño gráfico, contenido y elaboración tablas de precios de monitoreos de productos de mayor consumo de la CBAU y CBAU.
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de productos de las CBA urbana y rural con precios bajos, altos y estables.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de tablas para la publicación de tasas de interés por producto y segmento de tarjetas de crédito de moneda nacional y moneda extranjera, como parte del cumplimiento de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó en la elaboración de diseños para la divulgación de los Derechos y Obligaciones de los tarjetahabientes en páginas de redes sociales de DIACO.
- **Brindar apoyo técnico en la elaboración de diseños gráficos para las redes sociales y pagina web de la DIACO.**
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de las publicaciones de tarjetas de crédito para la página web de DIACO.
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico de la revista de Programas y Criterios de Educación Financiera para el uso adecuado de las tarjetas de crédito.
- **Brindar apoyo técnico en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y CÁMARAS Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y La Ley de Tarjetas de Crédito.**
- Se apoyó técnicamente en las capacitaciones:

- Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez.
- Dirección municipal de Mixco.
- Dirección municipal de la Mujer San José Pinula.
- Dirección de RRHH del Ministerio de Educación.
- **Brindar apoyo técnico en el material de divulgación sobre el que hacer de la DIACO.**
- Se apoyó técnicamente en el desarrollo de diversos diseños de materiales educativos y promocionales.
- **Brindar apoyo técnico en la elaboración de afiches para la institución.**
- Se apoyó técnicamente con la realización del diseño gráfico para el afiche del Plan Belén 2025.
- **Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en la autorización de Libros de Quejas.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de materiales educativos y promocionales en las diferentes dependencias ministeriales y educativas.

MARÍA SOFÍA  
PANIAGUA  
ARAGÓN

Firmado  
digitalmente por  
MARÍA SOFÍA  
PANIAGUA  
ARAGÓN

---

María Sofia Paniagua Aragón

MAURO  
ANTONIO  
CABRERA WUG

Firmado  
digitalmente por  
MAURO ANTONIO  
CABRERA WUG

---

Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug  
Jefe Inmediato

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	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-086-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

**A) Brindar apoyo técnico en el servicio y atención del público, así como consultar la base de datos y brindar información a los consumidores sobre el estado de quejas que visita las oficinas centrales de la DIACO;**

- Se apoyó técnicamente en brindar información de manera presencial sobre quejas.
- Se apoyó técnicamente en dirigir a las personas que tenían audiencia en las instalaciones.

**B) Apoyar técnicamente en atención, recepción y entrega de correspondencia;**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de correspondencia a cada departamento donde pertenecía cada documento.
- Se apoyó técnicamente en recibir la papelería correspondiente para cada departamento.

**C) Brindar apoyo técnico en planta telefónica para recibir y atender las llamadas de los consumidores y usuarios guatemaltecos;**

- Se apoyó técnicamente en atender llamadas para brindar información de estado de quejas.
- Se apoyó técnicamente en transferir llamadas al personal.
- Se apoyó técnicamente en brindar información de requisitos para trámite de quejas.

**D) Brindar apoyo técnico en direccionar a los visitantes que se dirigen a la Dirección y demás áreas y departamentos;**

- Se apoyó técnicamente en la bienvenida a los consumidores y proveedores que asistieron a las audiencias e indicarles donde deben esperar.
- Se apoyó técnicamente en comunicar a los conciliadores del departamento legal acerca de la llegada de las partes a las audiencias.

**E) Apoyar técnicamente para realizar controles y registros de documentos que ingresan por medio de la recepción;**

- Se apoyó técnicamente en realizar el registro de ingreso de papelería firmada y sellada para controles internos.
- Se apoyó técnicamente en ingresar la papelería en el libro de control y solicitar firma de quien lo recibe.
- Se apoyó técnicamente en entregar los documentos a cada área correspondiente.

MARLENY ARACELI  
GONZÁLEZ Y  
GONZÁLEZ

Firmado digitalmente  
por MARLENY ARACELI  
GONZÁLEZ Y GONZÁLEZ  
Fecha: 2025.03.06  
09:59:05 -06'00'

Marleny Araceli González y González de Batz

OTTO GUILLERMO  
CASTILLO FERNANDEZ

Firmado digitalmente por OTTO  
GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ  
Fecha: 2025.03.10 09:25:56 -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

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

<b>Mes y año del Informe</b>	Marzo 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-087-029-2025
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Período de actividades</b>	<b>del:</b>	01 de marzo 2025	<b>al:</b>	31 de marzo 2025
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**

- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar se denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del libro de quejas.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos**

- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios de diferentes productos.

**ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**

- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).

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

- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
- Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS TÉCNICOS**

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

<b>Mes y año del Informe</b>	Marzo 2025	<b>Número de Contrato</b>	DIACO-106-087-029-2025
------------------------------	------------	---------------------------	------------------------

<b>Periodo de actividades</b>	<b>del:</b>	01 de marzo 2025	<b>al:</b>	31 de marzo 2025
-------------------------------	-------------	------------------	------------	------------------

**ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Tiquisate, Santa Lucia Cotzumalguapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla.

MARVIN DIONICIO  
CATZÚN  
ALVARADO

Firmado digitalmente  
por MARVIN DIONICIO  
CATZÚN ALVARADO

Marvin Dionicio Catzún Alvarado

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo. Licda. Claudia Karina Donis Saénz Msc  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Matty Elisa Quixchán Marroquín
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Petén

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-088-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de marzo de 2025	<b>al:</b>	31 de marzo de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en informar a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente en capacitaciones sobre los derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó profesionalmente en la entrega de material educativo e informativo.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas, dándole a éstas seguimiento, según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través de procesos eficaces.
- Se apoyó profesionalmente en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidores y proveedores.
- Se apoyó profesionalmente en la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en la recepción de Contratos de Adhesión.

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

- Se apoyó profesionalmente en monitoreos en mercados municipales del Municipio de Flores y San Benito, así mismo de supermercados tales como La Torre, Maxi Despensa y Despensa Familiar del Municipio de Flores y San Benito, del Departamento de Petén.
- Se apoyó profesionalmente en monitoreos de tienda de barrio, pan y tortilla, granos básicos, librerías, gas propano Tropigas y Zeta Gas Express, gasolineras como Texaco, Shell, Itzá y Puma en los Municipios de San Benito y Flores del Departamento de Petén.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de Centros Educativos.
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de libro de quejas en comercios de los municipios de San Benito y Flores del departamento de Petén.

## INFORME 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	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-088-029-2024
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- c.) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción y envío de informes de actividades de la sede departamental a DIACO Central, como el informe financiero, informe mensual e informe de POA.
- d.) **Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**
- Se apoyó profesionalmente en brindar información y atención a los consumidores o proveedores que visitaron o se apersonaron a la sede en el horario establecido.
- e.) **Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó profesionalmente en participar en la Jornada Móvil de Servicios Integrados en el municipio de San Andrés, departamento de Petén.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

MATTY ELISA  
QUIXCHÁN  
MARROQUÍN

Firmado digitalmente  
por MATTY ELISA  
QUIXCHÁN  
MARROQUÍN  
Fecha: 2025.03.06  
11:27:33 -06'00'

Matty Elisa Quixchán Marroquín

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	<b>Mayber Concepción García Vargas de Yoc</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-089-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b> 01 marzo de 2025	<b>al:</b> 31 de marzo de 2025
------------------------	------------------------------	--------------------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) **Brindar apoyo técnico en la verificación de la tenencia del libro de quejas y establecimientos educativos.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en Centros Comerciales y Supermercados
  - Se apoyó técnicamente en brindar información al consumidor y proveedor acerca del trámite y uso del libro de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en centros educativos.
- b) **Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.
- c) **Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de Contenido Neto de preempacados en las diferentes empresas de la republica
- d) **Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.**
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en locales de centros comerciales asignados.
- e) **Brindar apoyo técnico en la verificación de instrumentos de Medición y pesaje.**
  - Se apoyó técnicamente en el ingreso de instrumentos de pesaje al sistema, así como certificados de Calibración.
- f) **Otras actividades de apoyo que le asigne el jefe de departamento.**
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en tiendas de barrios y mercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en supermercados.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de quejas de oficio en Centros Educativos en conjunto con el Ministerio de Educación.

MAYBER  
CONCEPCIÓN  
GARCÍA VARGAS

Firmado digitalmente por  
MAYBER CONCEPCIÓN  
GARCÍA VARGAS  
Fecha: 2025.03.06  
15:18:45 -06'00'

Mayber Concepción García Vargas de Yoc

HERBERTH  
JOSUE  
ORDOÑEZ  
CABRERA

Firmado digitalmente  
por HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.03.10  
11:48:46 -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	<b>Maynor Reyes Romero</b>
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	<b>DIACO-106-090-029-2025</b>
-----------------------	---------------	--------------------	-------------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico para transportar al personal del Departamento de Servicios al Consumidor para la entrega de cedulas de citación, cédulas de notificación de consumidores y proveedores, documentos al Ministerio de Economía, así como entrega de oficios a entidades que prestan servicios públicos**

- Se apoyó técnicamente en entregar las citaciones y notificaciones correspondientes, en la entrega de documentos y oficios en el Ministerio de Economía, Oficinas Centrales de DIACO y Superintendencia de Bancos.

**b) Brindar apoyo técnico realizando las rutas correspondientes para la entrega diaria de cedulas de notificación, oficios, etc.**

- Se apoyó técnicamente en la gestión de la ruta diaria para la entrega de lo requerido

**c) Brindar apoyo técnico solicitando vehículo y combustible para las actividades que se desarrollan en el departamento**

- Se apoyó técnicamente en la solicitud de combustible y enseres necesarios para la conducción del vehículo.

**d) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior del vehículo**

- Se apoyó técnicamente en la limpieza del interior y exterior del vehículo, cuando se requirió.

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

- Se apoyó técnicamente en el traslado de insumos de oficinas centrales al Departamento de Servicios al Consumidor.

**MAYNOR REYES ROMERO**  
Firmado digitalmente por  
MAYNOR REYES ROMERO  
Fecha: 2025.03.07  
11:49:15 -06'00'

Maynor Reyes Romero

**HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ**  
Firmado digitalmente  
por HUGO ALEXANDER  
CASTAÑEDA DIAZ  
Fecha: 2025.03.11  
11:42:54 -06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz  
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor

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

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-091-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en transportar al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los diferentes lugares asignados;**
- Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a diferentes zonas de la Capital para realizar diferentes actividades.
  - Se apoyó técnicamente en traslado de notificadores del departamento Legal de DIACO a diferentes zonas y Municipios del departamento de Guatemala.
  - Se apoyó técnicamente en traslado de personal de DIACO a los departamentos del interior de la república de Guatemala.
- b) Brindar apoyo técnico en velar por el adecuado funcionamiento de los vehículos;**
- Se apoyó técnicamente en realizar y tramitar la papelería de respaldo para formar el expediente de pago de los vehículos propiedad de la DIACO, que se les realizo servicio y reparación en talleres.
- c) Brindar apoyo técnico con la limpieza interior y exterior de los vehículos;**
- Se apoyó técnicamente en control y coordinación de personal que realiza la Sanitización, de los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar la limpieza periódica a vehículos de la DIACO.
- d) Brindar apoyo técnico en otras actividades que le requiera la autoridad superior del área en la cual presta sus servicios**
- Se apoyó técnicamente en verificar que los vehículos propiedad de DIACO no tengan Infracciones de Tránsito.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir al Asistente del área de Transportes en labores Administrativas.
  - Se apoyó técnicamente en control de Herramientas en los vehículos propiedad de la DIACO.
  - Se apoyó técnicamente en control de las Licencias de pilotos verificar que todas estén vigentes.
  - Se apoyó técnicamente en coordinar traslado de vehículos con desperfectos mecánicos a los talleres que se me indico.

MELVIN  
ABRAHAM  
QUIÑONEZ  
ACEITUNO

Firmado digitalmente  
por MELVIN ABRAHAM  
QUIÑONEZ ACEITUNO  
Fecha: 2025.03.05  
15:59:27 -06'00'

Melvin Abraham Quiñonez Aceituno

OTTO GUILLERMO  
CASTILLO  
FERNANDEZ

Firmado digitalmente  
por OTTO GUILLERMO  
CASTILLO FERNANDEZ  
Fecha: 2025.03.10  
09:35:15 -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	marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-092-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

**b) Brindar apoyo técnico en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil;**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil.

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

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal.

**d) Brindar apoyo técnico en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal;**

- Se apoyó técnicamente en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal.

**e) Brindar apoyo técnico en control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.

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

- Se apoyo técnicamente en la recepción de medios de prueba para ser incorporados a los respectivos expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la logística y elaboración de rutas diarias de Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

Miguel Angel  
Sánchez  
Pérez

Firmado digitalmente  
por Miguel Angel  
Sánchez Pérez  
Fecha: 2025.03.27  
10:15:21 -06'00'

---

**Miguel Angel Sánchez Pérez**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

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



**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

- Se apoyó técnicamente en brindar información a consumidores y usuarios sobre los derechos y obligaciones del consumidor.
- Se apoyo técnicamente en brindar charlas informativas sobre los derechos y obligaciones en centros educativos del departamento de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente Indicando a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, para que estos no sean violados y el consumidor pueda tener un mejor entendimiento acerca de los mismos a través de material educativo-informativo.
- Se apoyo técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas que se presentan en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente con la defensa de los derechos de los consumidores y Usuarios, velando por promover y divulgar los mismos y defendiéndolos a través de la recepción, seguimiento y resolución de los reclamos en contra de proveedores y prestadores de servicio en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y evaluación de expedientes para registro de contratos de Adhesión de centros educativos privados, enlistando los requisitos necesarios, que el propietario del establecimiento necesito saber para el ingreso de los expedientes.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos para ingreso en la plataforma de quejas por inconformidad presentada por consumidor y darle el seguimiento respectivo para que nuestros usuarios que gocen con el beneficio de atención obtengan resultados satisfactorios.

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

- Se apoyó técnicamente en la verificación y tenencia de Libros de Quejas en los comercios en general.
- Se apoyo técnicamente en la verificación a centros educativos privados con el fin de que cada uno de ellos cuente con la documentación respectiva para el correcto funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la actividad de verificación y monitoreo a gasolineras.
- Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo a gas propano.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango
  - Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de los productos de la canasta básica en el departamento de Chimaltenango.
  - Se apoyó técnicamente en la realización de verificación y monitoreo de producto de temporada en supermercado y mercados del departamento de Chimaltenango con el hecho de informar y orientar al consumidor y usuario, de igual manera reportar los mismos, al departamento de verificación y vigilancia.
- c) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados.**
- Se apoyó técnicamente con asistencia hacia ambas partes, (consumidor y proveedor), a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas a la sede de Chimaltenango, con el fin de informar sobre el seguimiento de quejas o procesos respectivos iniciados en la sede, como libros de quejas, o contratos de Adhesión.
- d) Apoyar técnicamente a la dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se Apoyó técnicamente informando de forma detallada la manera para ingresar una queja ya sea presencial, por la página web o por el Call Center de DIACO, a todas las personas que soliciten la información. .
  - Se apoyó técnicamente en informar vía telefónica, sobre algunos precios de canasta básica, gas propano o combustible con el hecho de informar y orientar al consumidor. Se apoyó técnicamente con brindar información y capacitar a las personas sobre los Derechos de Consumidor y Usuario, como también las obligaciones que se adquieren.
  - Brindar apoyo técnico en la impresión de las citaciones a consumidores y proveedores en conflicto
  - Se apoyó técnicamente en programar y fijar fecha para celebrar audiencias de conciliación según lo establecido en la comunicación permanente de la queja.
  - Se apoyó técnicamente en imprimir cédulas de citación y notificación de citación para la celebración respectiva de las quejas antes programadas, con el fin de llegar al acuerdo.
  - Se apoyó técnicamente en celebrar audiencias de conciliación, antes programadas, con las cédulas de notificación y cédulas de citación ya firmadas de recibido por el consumidor y proveedor.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-093-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de audiencia de conciliación y por comparecencia, elaborando las mismas de acuerdo con la solución llegada por ambas partes.
  - Se apoyó técnicamente en el traslado respectivo al departamento jurídico de DIACO central, para segunda audiencia de conciliación si este fuera el caso, de esta manera seguir con el procedimiento respectivo de conciliación.
  - Se apoyó técnicamente con la impresión respectiva de resolución de queja por cierre de la misma después de llegar al arreglo conciliatorio deseado.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de boletas para habilitación de libros de quejas y contratos de adhesión, de esta manera cumplir con el informe respectivo de ingresos quincenales y mensuales.
  - Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA mensual, para tal elaboración se cuantificaron las boletas de monitoreos en general realizados, los contratos de adhesión recibidos y trasladados a la central, los libros de quejas autorizados y registrados, las charlas realizadas y quejas ingresadas.
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en el traslado de notificación de citación por segundas audiencias de conciliación, programadas en oficina central.
  - Se apoyó técnicamente en verificación de producto de temporada siendo estas librerías, venta de útiles escolares y colegios.

**Miriam Noelia  
Miranda  
Hernandez**

Firmado digitalmente  
por Miriam Noelia  
Miranda Hernandez  
Fecha: 2025.03.04  
15:21:29 -06'00'

Miriam Noelia Miranda Hernandez

**FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG**

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO JAVIER  
PINEDA CONG

Lic. Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Coordinación de Sedes

**CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**

Licenciada. Claudia Karina Donis SaéNZ, MSc.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS

TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES DE ARGUJO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Legal

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-094-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Brindar apoyo técnico en la atención telefónico y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.

B) Brindar apoyo técnico en fotocopiar y escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en fotocopiar y escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.

C) Brindar apoyo técnico en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.

Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.

D) Brindar apoyo técnico en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

Se apoyó técnicamente en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS

TÉCNICOS

NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES  
Firmado digitalmente por  
NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES

---

**Nora Elvira Rodriguez Muralles de Argujo**

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ  
Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

---

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Olinda Rebeca Aguilera Sical
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-095-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de marzo de 2025	<b>al:</b>	31 de marzo de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
- Se realizó el apoyo técnico en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales).
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se realizó el apoyo técnico en reproducción y distribución de material educativo-informativo.
- Se realizó el apoyo técnico en autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en quejas documentadas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación).
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación).

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

- Se realizó el apoyo técnico en verificación de tenencia de Libro de Quejas Verificación a centros educativos.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de exhibición de precios.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de etiquetado general de productos Verificación de publicidad engañosa.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de Canasta Básica.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y de temporada).
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de combustible y monitoreo de gas propano.

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

- Se realizó el apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos especiales de productos de temporada por solicitud de Dirección.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Olinda Rebeca Aguilera Sical
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-095-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Periodo de actividades	<b>del:</b>	01 de marzo de 2025	<b>al:</b>	31 de marzo de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público**
- Se apoyó técnicamente en atender a los consumidores en el horario de 8:00am a 16:00pm

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 PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-096-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECOP, entre otras).

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

- Se realizaron audiencias de proceso sancionatorio en contra de emisores de tarjetas de crédito, debido al incumplimiento de enviar en tiempo, modo y forma las tasas de interés por producto y segmento.
- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando asesoría sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

**OMAR  
MEJÍA  
AVILA** Firmado digitalmente por  
OMAR MEJÍA  
AVILA  
Fecha:  
2025.03.05  
16:01:47 -06'00'

Lic. Omar Mejía Avila

**EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA** Firmado digitalmente por  
EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.06 06:46:41  
-06'00'

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
**Licenciado Edgar Giovany Marroquín Nájera  
Jefe Interino  
Unidad de Protección de Servicios al Consumidor**

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

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Oswaldo Raul Aldana Martinez		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-097-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
- Se apoyó en la reconfiguración del scanner a la compañera Andrea Hernández del departamento de Unidad de protección de servicios financieros
- Se apoyó a la compañera Lcda. Ileana Ramírez en la instalación y configuración de los scanner del departamento de Unidad de protección de servicios financieros
- Se apoyó al compañero José Muy en la instalación del scanner Unidad de protección de servicios financieros
- **Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**
- Se apoyó a la compañera Ileana Palomo del centro de quejas plaza zona 4 en la reconfiguración del internet a su computadora y a su teléfono de línea de Diaco en el departamento de quejas de plaza zona 4
- Se apoyó a la compañera Joseline Ixtel en la reconfiguración del scanner marca Hp a su equipo de computo del departamento de quejas de plaza zona 4
- Se apoyó a la compañera Christian Cabrera en la reinstalación de el scanner a su equipo de cómputo en el departamento de quejas de plaza zona 4

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Oswaldo Raul Aldana Martinez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-097-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó al compañero Lucas Solares de la sede de Puerto Barrios Izabal en la reconfiguración vía Wifi conexión a su equipo de cómputo, remotamente por medio de la vpn Anydesk
- Se apoyó a la compañera Carmen Sut en la actualización del firmware de su escáner marca Fujitsu configurado a su equipo de cómputo del departamento de dirección
- Se apoyó en la reconfiguración de los teléfonos marca Panasonic, modelo KX-UT136 a la nueva planta telefónica marca Grandstream de Diaco central

OSWALDO  
RAUL ALDANA  
MARTINEZ

Firmado digitalmente  
por OSWALDO RAUL  
ALDANA MARTINEZ  
Fecha: 2025.03.10  
12:01:03 -06'00'

Oswaldo Raul Aldana Martinez

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo. Bo.

Lcda. Msc. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

LUDIM  
GAUDENCIO  
NATARENO  
MORALES

Firmado digitalmente  
por LUDIM GAUDENCIO  
NATARENO MORALES  
Fecha: 2025.03.11  
06:33:24 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista		PATRICIA ETELVINA MARTÍNEZ TOMÁS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-098-029-2025		
Período de actividades	del:	1 DE MARZO DE 2025	al:	31 DE MARZO DE 2025	

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Apoyar profesionalmente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación, sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en la capacitación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
  - Se apoyó profesionalmente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones del proveedor.
  - Se apoyó profesionalmente en información a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
  - Se apoyó profesionalmente en la reproducción y distribución de material educativo – informativo.
  - Se apoyó profesionalmente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción y documentación de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
  - Se apoyó profesionalmente con servicios de atención y resolución de quejas por mediación o conciliación.
- b) Apoyar profesionalmente a la Dirección con supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan, para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó profesionalmente en la verificación de tenencia de Libro de Quejas.
  - Se apoyó profesionalmente en verificación a centros educativos.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de exhibición de precios.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de etiquetado general de productos.
  - Se apoyó profesionalmente en la verificación de publicidad engañosa.
  - Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en mercados, supermercados, tiendas de barrio, tortillerías y panaderías.
  - Se apoyó profesionalmente en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos y monitoreos de temporada).
  - Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de ventas de combustible en distintas zonas de la ciudad.
  - Se apoyó profesionalmente en el monitoreo de expendios de gas propano en distintas zonas de la ciudad.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES  
POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista		PATRICIA ETELVINA MARTÍNEZ TOMÁS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-098-029-2025		
Período de actividades	del:	1 DE MARZO DE 2025	al:	31 DE MARZO DE 2025	

- c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.
- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
  - Se apoyó profesionalmente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
  - Se apoyó profesionalmente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.
- d) Apoyar profesionalmente a la Dirección a velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.
- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

**PATRICIA  
ETELVINA  
MARTÍNEZ  
TOMÁS** Firmado digitalmente por  
PATRICIA ETELVINA  
MARTÍNEZ TOMÁS  
Fecha: 2025.03.14  
11:55:31 -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	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-099-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	--------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del Departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en la entrega de oficios y notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.**

- Se apoyó técnicamente en el control y programación de las rutas para la realización de las notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento.

**c) Brindar apoyo técnico en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

**d) Brindar apoyo técnico en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.**

- Se Apoyó técnicamente en la atención al personal de Diaco de manera respetuosa.

**e) Brindar apoyo técnico en conjunto con el piloto a cargo de la conducción del vehículo asignado al Departamento.**

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

**f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.**

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

PEDRO  
PABLO  
AGUILAR DE  
PAZ

Firmado  
digitalmente  
por PEDRO  
PABLO AGUILAR  
DE PAZ

---

**Pedro Pablo Aguilar De Paz**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-100-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

#### **a) Apoyo profesional en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.**

- Se apoyó y acompañó los operativos de supervisión de “Publicidad Engañosa del mes de marzo.
- Se apoyó y acompañó al equipo de verificación en los operativos de supervisión de productos de la Canasta Básica de Alimentos en mercados y tiendas de barrio, supervisión de exhibición de precios de combustibles, gas propano y tenencia del Libro de Quejas.
- Se apoyó en videos de los diferentes operativos de verificación, mercados y tiendas de barrios, expendios en precios de combustible en gasolineras y en expendios de cilindros de gas propano.
- Se apoyó en conferencias de prensa semanal, de las actividades que realiza la institución.

#### **b) Apoyo profesional en redes sociales Facebook, Exis y traslado de propuesta de información para publicaciones en la página web institucional.**

- Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales institucionales.
- Se apoyó en la producción de contenido y edición de videos cortos, de monitoreo y verificaciones de diferentes sedes que conforma la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
- Se apoyó con la publicación de contenido para redes sociales de actividades que realiza la supervisión de precios de la Canasta Básica de Alimentos y Combustibles a nivel nacional, libro de quejas y actividades que realiza la DIACO.
- Se apoyó con la locución y guion de grabación de mensajes de la planta telefónica institucional.
- Se apoyó con la elaboración del diseño de presentación para la Dirección Superior.
- Se apoyó en la elaboración de comunicado de prensa sobre precios de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó con la elaboración de contenido para las redes sociales institucionales.
- Se apoyó con la elaboración del Plan Operativo Anual, POA mensual, y con el análisis de las publicaciones en redes sociales.
- Se apoyó con publicaciones de informe sobre la Canasta Básica de Alimentos de precios

bajos,

- estables y altos, de la Canasta Básica de Alimentos a nivel departamental y metropolitana.

**c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.**

- Se apoyó en el monitoreo de publicaciones de las campañas de: Ley de tarjetas de crédito, Publicidad Engañosa en el mes de marzo.
- Monitoreo de las tablas semanales distribuidas: miércoles, Canasta Básica de Alimentos, jueves Producto de mayor consumo CBA de supermercados y los viernes las tablas de CBA a nivel nacional.
- Se apoyó con el monitoreo de publicaciones en medios de comunicación digitales, de televisión y de radio, en temas relacionados al quehacer de DIACO, (retiro de productos del mercado, precios de combustibles, Canasta Básica Alimentaria, Leyes y Acuerdos relacionados al trabajo de la institución.
- Se apoyó en el monitoreo de noticias digitales en las diferentes plataformas de redes sociales institucionales, Facebook, Exis, YouTube y Tik Tok.

**d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial, al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.**

- Se apoyó con la logística del evento público del 13 de marzo de 2025, **Educación Financiera en los Créditos de Consumo.**
- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas agendadas del mes de marzo.
- Se apoyó y acompañó a delegados de DIACO a medios de comunicación para entrevistas, relacionados a la institución.
- Se apoyó en diversas actividades secretariales en las actividades llevadas a cabo en el mes de marzo 2025.
- Se apoyó con la solicitud de información en el Centro de Atención de Quejas de datos estadísticos para atender entrevistas solicitadas.
- Se apoyó en control de agenda de actividades y temas relacionados a la oficina de comunicación.

ROCIO  
MARIBELL  
GARCIA GOMEZ

Firmado digitalmente  
por ROCIO MARIBELL  
GARCIA GOMEZ  
Fecha: 2025.03.13  
15:05:12 -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	ROGER MANUEL GARCIA FUENTES		
Dependencia	EJECUTORA 106/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-101-029-2024
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO	al:	31 DE MARZO DE 2025
------------------------	------	-------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de notificación y oficios a distintas entidades bancaria, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

**B. Brindar apoyo Técnico en elaborar, programar y llevar control de las rutas de entrega de cédulas de citación, oficios y cualquier otra documentación a entregar;**

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.  
Se brindó apoyo en la planificación de las rutas de entregas del día a día.

**C. Apoyar técnicamente en contactar y citar por la vía telefónica a consumidores y/o usuarios, emisores, co-emisores, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente;**

**D. Apoyar técnicamente en la entrega de oficios u otros documentos al MINECO o entidades que prestan servicios financieros o proveedores de servicios financieros y otras instituciones no financieras;**

Se apoyo técnicamente, en la entrega de oficios a DIACO Central por diversos requerimientos.

Se apoyo técnicamente en la entrega de oficios a MINECO.

**E. Apoyar técnicamente cuando es necesario trasportar personal de la Unidad de Protección Servicios Financieros o de Dirección;**

Se brindó apoyo técnico con el traslado del personal hacia Diaco Central solicitado por Jefes.

**F. Apoyar en otras actividades técnicas que nos solicite la autoridad superior del área para la cual se presta servicios;**

Se brindó apoyo técnico en la recepción de insumos y útiles para la Unidad correspondiente de Plaza 4.

Se apoyo técnicamente, en la recepción de equipo de computadoras, impresoras, scanner enviado desde DIACO Central para la Unidad de Protección de Servicios Financieros.

**G. Apoyar en la elaboración de Cedulas de Notificación de Resoluciones de Archivo hacia bancos emisores y usuarios**

Se apoyó técnicamente en la elaboración de las cedulas de notificación que fueron enviadas hacia bancos emisores y electrónicamente hacia usuarios.

Se apoyó técnicamente en notificar las Resoluciones emitidas por los licenciados.

ROGER  
MANUEL  
GARCIA  
FUENTES

Firmado digitalmente  
por ROGER MANUEL  
GARCIA FUENTES  
Fecha: 2025.03.05  
08:36:55 -06'00'

---

Roger Manuel Garcia Fuentes

EDGAR  
GIOVANY  
MARROQUIN  
NAJERA

Firmado digitalmente  
por EDGAR GIOVANY  
MARROQUIN NAJERA  
Fecha: 2025.03.05  
09:12:32 -06'00'

---

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

---

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Rosa Angélica Pú Talé
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-102-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas mediante la plataforma de quejas, en las distintas modalidades siendo estas: libro de quejas, online, telefónicas o presenciales y registro de quejas debidamente documentadas para el ingreso adecuado al sistema electrónico de quejas.
- Se apoyó técnicamente con servicios de atención en la solución de quejas mediante mediación, conciliación o visita de campo con la finalidad de una satisfactoria entre proveedor y consumidor.
- Se apoyó técnicamente en recibir, revisar, subir al sistema y/o enviar al departamento jurídico, contratos de adhesión de diversos establecimientos educativos del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas, revisando que los requisitos sean los correctos para formar el expediente.
- Se apoyó técnicamente en realizar una charla presencial sobre derechos y obligaciones de los consumidores dirigido a estudiantes y maestros de Centros Educativos.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo a los estudiantes.

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

- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado de productos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de contratos de adhesión en diversos establecimientos educativos del municipio de Totonicapán.

***C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativo y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.***

- Se apoyó técnicamente en transferir la información del informe POA.
- Se apoyó técnicamente en realizar y remitir el informe Financiero mensual de la sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en redactar y enviar informe de actividades 029.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Rosa Angélica Pú Talé
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-102-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en atención en oficina a los consumidores, usuarios y proveedores en el horario de 8:00 a 16:00hrs.
- Se apoyó técnicamente en brindar entrevistas a los diferentes medios de comunicación local, sobre los diferentes servicios y el que hacer de la Dirección.

ROSA  
ANGÉLICA PÚ  
TALÉ

Firmado digitalmente  
por ROSA ANGÉLICA  
PÚ TALÉ  
Fecha: 2025.03.05  
09:22:08 -06'00'

Rosa Angélica Pú Talé

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo.Bo.

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	ROSSINA BERENICE GARCÍA SANDOVAL
Dependencia	106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / DEPARTAMENTO LEGAL/ ASISTENTE

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-103-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	-----------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

- a) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.
  - Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como presencialmente.
- b) Brindar apoyo técnico en la recepción y asignación de expedientes y demás documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción y asignación de expedientes y otros documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base del sistema de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la actualización de la base del sistema de quejas.
- d) Brindar apoyo técnico en la redacción de documentos que se solicitan.
  - Se apoyó técnicamente en la redacción e impresión de documentos que se solicitaron.
- e) Brindar apoyo en otras actividades en otras actividades que requiera la autoridad superior.
  - Se apoyó técnicamente en reproducir fotocopias de diferentes documentos.
  - Se apoyó técnicamente en cubrir el área secretarial de Dirección.

**ROSSINA  
BERENICE  
GARCÍA  
SANDOVAL**

Firmado  
digitalmente por  
ROSSINA BERENICE  
GARCÍA SANDOVAL  
Fecha: 2025.03.27  
11:59:38 -06'00'

Rossina Berenice García Sandoval

**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	RUBEN ALEXANDER GÓMEZ ORELLANA
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / COORDINACIÓN DE SEDES DEPARTAMENTALES

Mes y año del contrato	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-104-029-2025
------------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE MARZO DE 2025	al:	31 DE MARZO DE 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Apoyar técnicamente en la ejecución de las actividades de la jefatura, dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación, ejecución y evaluación de operaciones relacionadas al Departamento de Coordinación de Sedes.**

- Se apoyó técnicamente a las sedes de San Marcos, Jalapa, Chiquimula, Peten, Zacapa, Retalhuleu, Mazatenango, Sacatepéquez, Izabal, Santa Rosa, Jutiapa, Baja Verapaz y Alta Verapaz trasladando comunicación relacionada a verificaciones a realizar, tales como operativos de Gas Propano, Combustibles.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento sobre el cumplimiento de metas sobre las quejas de agua potable, energía eléctrica y de diferentes establecimientos, así como las metas semanales de los libros de quejas en los municipios de jalapa.

**b) Apoyar técnicamente con actividades relacionadas a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los Manuales de Procedimiento vigentes que de estos se deriven.**

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones relacionadas a expedientes de quejas, contratos de adhesión que están a cargo del departamento legal.

**c) Apoyar técnicamente en la coordinación de comunicación, gestión y asistencia con las sedes de la dirección.**

- Se apoyó técnicamente en la orientación a las sedes departamentales y municipales en relación a actividades de verificación de quejas así como el seguimiento y resolución de las mismas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por el jefe inmediato sobre estadísticas de precios de productos de la canasta básica.

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

- Se apoyó técnicamente en asistir a las reuniones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad.

RUBEN  
ALEXANDER  
GOMEZ ORELLANA

Firmado digitalmente por RUBEN ALEXANDER GOMEZ ORELLANA  
Fecha: 2025.03.05 08:48:41 -06'00'

**Rubén Alexander Gómez Orellana**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA CONG

Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Rudy Alfredo Marroquín Jerez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Sede Departamental de Sacatepéquez

Mes y año del Informe	Marzo	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2025
-----------------------	-------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

- a) Se apoyó técnicamente en la capacitación de consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones, en el departamento de Sacatepéquez.
- b) Se apoyó técnicamente en los eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales), en el departamento de Sacatepéquez.
- c) Se apoyó técnicamente en informar a los consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo en el departamento de Sacatepéquez.
- d) Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo en Sacatepéquez.
- e) Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas en Sacatepéquez
- f) Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en Sacatepéquez.
- g) Se apoyó técnicamente en la documentación de quejas en Sacatepéquez.
- h) Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión en Sacatepéquez.
- i) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (mediación) a consumidores y usuarios.
- j) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (conciliación) a consumidores y usuarios.

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

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

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

- a) Se apoyó técnicamente en la formulación de informes
- b) Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones
- c) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas de TC a la Unidad de Servicios Financieros
- d) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas a la SIB

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Rudy Alfredo Marroquín Jerez
Dependencia	<b>106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Sede Departamental de Sacatepéquez</b>

Mes y año del Informe	<b>Marzo</b>	Número de Contrato	<b>DIACO-106-105-029-2025</b>
-----------------------	--------------	--------------------	-------------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de marzo de 2025	al:	31 de marzo de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

**RUDY  
ALFREDO  
MARROQUÍN  
N JEREZ**  
Firmado digitalmente por RUDY ALFREDO MARROQUÍN JEREZ  
Fecha: 2025.03.14 14:44:03 -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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-106-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones
- Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.
- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación.

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

- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica. ACTIVIDADES REALIZADAS
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.

- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
- Se apoyó en monitoreo de gas propano.

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

- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programadas.

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

- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

RUDY  
NEFTALI  
FUENTES  
ORÓZCO

Firmado  
digitalmente por  
RUDY NEFTALI  
FUENTES ORÓZCO  
Fecha: 2025.03.17  
13:32:18 -06'00'

**Lic. Rudy Neftali Fuentes Orozco**

FRANCISCO  
JAVIER  
PINEDA  
CONG

Firmado  
digitalmente por  
FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

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

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Rudy Nehemias Choc Caal		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Alta Verapaz		

Mes y año del Informe	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-120-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de marzo de 2025	al:	31 De marzo de 2025
------------------------	------	---------------------	-----	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente a impartir capacitación de manera presencial en centros educativos, empresas, comercio y negocios sobre la importancia de sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente la distribución de material educativo a todos los consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de contratos de adhesión de los prestadores de servicios educativos que se encuentran en los diferentes municipios del departamento de Alta Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la recepción, ingreso y visitas de campo de quejas interpuestas en la sede departamental de Alta Verapaz.
- Se apoyó técnicamente a los proveedores de los diferentes empresas, comercios y negocios del Departamento de Alta Verapaz que solicitan el apoyo para autorizar el libro de quejas y dándoles a conocer la importancia que tiene y cómo solucionarlas quejas por medio del libro.

**B. Apoyar técnicamente a la dirección con la supervisión de proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para la cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan**

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en supermercado
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en mercados
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en tiendas de barrio
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en panaderías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en tortillerías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de granos básicos

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

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

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en el archivo de la documentación del POA del mes de enero.

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

- Se apoyó técnicamente en la atención a los consumidores, usuarios y proveedores que ingresaron a la sede departamental de Alta Verapaz.

RUDY  
NEHEMIAS  
CHOC CAAL

Firmado digitalmente por RUDY NEHEMIAS CHOC CAAL

---

Rudy Nehemias Choc Caal

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

---

Francisco Javier Pineda Cong  
Jefe Coordinación Sedes Departamentales

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Silvia Lorena González Toledo
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental EL Progreso

Mes y año del Informe	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-107-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento de El Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.
  - Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidor y proveedor.
- B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
  - Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe del POA de la sede de El Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe semanal de la sede de El Progreso.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios de El Departamento.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados del departamento.
- D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
  - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas interpuestas por los consumidores inconformes en el actuar de proveedores,
  - Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
  - Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de El progreso
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

SILVIA LORENA  
GONZÁLEZ TOLEDO

Firmado digitalmente por  
SILVIA LORENA GONZÁLEZ  
TOLEDO

Silvia Lorena González Toledo

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc  
Directora

FRANCISCO  
JAVIER PINEDA  
CONG

Firmado digitalmente  
por FRANCISCO  
JAVIER PINEDA CONG

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Sylvana Ernestina Colindres Arana
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Marzo de 2025	Número de Contrato	DIACO-106-108-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas y establecimientos educativos
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en todos los establecimientos educativos de la ciudad capital y municipios.
  - Se apoyó técnicamente en brindar información acerca del trámite y uso del Libro de Quejas.
- b) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Publicidad Engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
  - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- c) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en los comercios y supermercados de la capital.
- d) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto de productos preempacados en las diferentes empresas de la Republica de Guatemala.
- e) Brindar apoyo técnico en el Registro y Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje.
- Se apoyó técnicamente en el registro de los Instrumentos de Medición y Pesaje en la base de datos.
- f) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el jefe del Departamento, como las siguientes:
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas de oficio en centros educativos de la capital en conjunto con el Ministerio de Educación.

SYLVANA  
ERNESTINA  
COLINDRES  
ARANA

Firmado digitalmente  
por SYLVANA  
ERNESTINA COLINDRES  
ARANA  
Fecha: 2025.03.06  
07:48:34 -06'00'

Sylvana Ernestina Colindres Arana

HERBERTH  
JOSUE ORDOÑEZ  
CABRERA

Firmado digitalmente por  
HERBERTH JOSUE  
ORDOÑEZ CABRERA  
Fecha: 2025.03.10  
11:52:42 -06'00'

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera  
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

Vo.Bo.

Licenciada Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Tania Tamar Piril López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/RRHH

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de marzo de 2025	<b>al:</b>	31 de marzo de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

**a) Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.**

- Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios, memorándum, nombramientos, Acuerdos, etc.
- Se apoyó técnicamente en escanear la documentación enviada y recibida en este departamento.

**b) Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 Y CGC.**

- Se apoyó técnicamente en la actualización de datos en el sistema SIC-029 de personal reinstalado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**c) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de contratos para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".**

- Se apoyó técnicamente en el ingreso de datos en el sistema SIC-029 para la creación de contratos del personal bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal".

**d) Brindar apoyo técnico en el proceso de elaboración de proyectos, solicitud de número y fecha de Acuerdos Ministeriales, para contratación del renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal.**

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de proyecto de Acuerdo Ministerial para la aprobación de contratos del personal bajo el renglón 029.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de número y fecha para realizar Acuerdo Ministerial.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios para los diferentes departamentos y el Ministerio de Economía.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Tania Tamar Piril López		
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/RRHH		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	<b>del:</b>	01 de marzo de 2025	<b>al:</b>	31 de marzo de 2025
------------------------	-------------	---------------------	------------	---------------------

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en el traslado de información pública de oficio relacionada al área de Recursos Humanos.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y traslado de constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" de esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el control y seguimiento de las constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" que estaban por vencer.
- Se apoyó técnicamente en asistir al enlace de información pública de esta Dirección para la recepción y traslado de la información pública de oficio a la Unidad del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en la atención vía presencial, telefónica y por correo electrónico al personal que conforma esta Dirección.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal".
- Se apoyó técnicamente en el traslado de los Contratos, Fianzas y Acuerdos Ministeriales a la Secretaria General del Ministerio de Economía para la certificación correspondiente.

**TANIA  
TAMAR  
PIRIL LÓPEZ**

Firmado digitalmente por  
TANIA TAMAR PIRIL LÓPEZ  
Fecha: 2025.03.07  
09:03:59 -06'00'

Tania Tamar Piril López

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ**

Firmado digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

**Vo.Bo.**

Licda. Claudia Karina Donis Sáenz MSc.  
Directora

**EDDY  
NORMANDO  
ARDON  
PERALTA**

Firmado digitalmente por  
EDDY  
NORMANDO  
ARDON PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta  
Jefe departamento de Recursos Humanos

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Ulises Bernardo Lobos Quiroa
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Chiquimula

Mes y año del Informe	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

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

- Se apoyó técnicamente en informar sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en capacitaciones sobre los Derechos de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la sede DIACO Chiquimula en la recepción de quejas por parte de los consumidores.
- Se apoyó en la entrega de material educativo-informativo.
- Se apoyó en la autorización de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de contratos de adhesión.

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

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los supermercados, Despensa Familiar, Maxi Despensa, Suma, la Torre, Paiz Pradera, Oasis Supermercados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en los mercados municipales, de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en panaderías, tortillerías y tiendas de barrio, en el casco urbano del municipio.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precio en los expendios de gas propano Tropigas, y Zeta Gas Express.
- Se apoyó técnicamente entes estaciones de combustible, Texaco, Shell, Uno y Puma realizados en los municipios de Chiquimula y Esquipulas.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de tenencia de libro de quejas en los municipios de Chiquimula y Esquipulas del Departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo de librerías en el municipio de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de etiquetado y exhibición de precios en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en granos básicos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación y monitoreo en centros educativos en el municipio de Chiquimula del departamento de Chiquimula.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS  
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Ulises Bernardo Lobos Quiroa
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Chiquimula

Mes y año del Informe	Marzo 2025	Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

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

- Se apoyó técnicamente con programaciones, verificaciones o monitoreos en los municipios de Esquipulas y Chiquimula.

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

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

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

**ULISES BERNARDO  
LOBOS QUIROA**

Firmado digitalmente por  
ULISES BERNARDO LOBOS  
QUIROA  
Fecha: 2025.03.05 07:49:27  
-06'00'

**Ulises Bernardo Lobos Quiroa**

**CLAUDIA  
KARINA  
DONIS  
SÁENZ**

Firmado  
digitalmente  
por CLAUDIA  
KARINA DONIS  
SÁENZ

Vo. Bo.

Lic. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
Directora

**FRANCISCO  
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	Víctor Anibal López Aquino
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Adquisiciones y Contrataciones

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-111-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en la planificación, desarrollo y gestión de los procesos de compras y adquisiciones en sus distintas modalidades, con observancia a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes aplicables y manuales vigentes, elaborados para el efecto**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios varios para entrega de expedientes de servicios adjudicados.
  - Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en el archivo de documentación del año 2025.
  - Se apoyó técnicamente en la publicación de la 1ra. Modificación del Plan Anual de Compras -PAC- 2025.
  - Se apoyó técnicamente para planteamiento de modificación presupuestaria periodo 2025.
  - Se apoyó técnicamente para la elaboración de modificación presupuestaria para pago de sentencias laborales.
  - Se apoyo técnicamente para la elaboración de modificación presupuestaria para el renglón 029.
- b) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse.**
- Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
  - Se apoyó técnicamente en el registro de liquidaciones en SIGES.
- c) **Otras actividades:**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro para cuota de marzo 2025.
  - Se apoyó técnicamente en ingreso de modificaciones presupuestarias del mes de marzo 2025.
  - Se apoyó técnicamente en presentación financiera para Vicedespacho de Inversión y Competencia.

Firmado digitalmente por  
**VÍCTOR ANIBAL LÓPEZ AQUINO**  
f. Víctor Anibal López Aquino

Firmado digitalmente por  
**BETSY JOHANNA CASTRO PALMA**  
Fecha: 2025.03.10 14:04:25 -06'00'  
f. Betsy Johanna Castro Palma  
**Jefe de Departamento de Adquisiciones**

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	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-112-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**a) Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de software, sistemas operativos, reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Área de tecnologías de la información**

- Se apoyó en la asistencia al personal en inspección e instalación de impresoras y scanner.
- Se apoyó en la movilización e instalación de computadoras al personal de unidad de servicios financieros.
- Se apoyó en la instalación de sistemas internos y aplicaciones externas al personal solicitante.

**b) Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.**

- Se apoyó en el seguimiento para el reinicio de contraseñas del correo institucional del personal.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación del correo institucional del personal designado.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación de ticket de liberación de restricciones de internet

**c) Brindar apoyo técnico en la realización de movimiento en la ubicación de equipo. A solicitud de Dirección.**

- Se apoyó en la movilización y configuración de 1 equipo de cómputo que se instalaron en la sede central.
- Se apoyó en la configuración escáner en la sede de servicios de protección financiero.

**d) Brindar apoyo técnico informático al personal según solicitud por medio del sistema diacoenlineav2**

- Se apoyo en el mantenimiento de Scanner

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-112-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyo en la reparación y reinicio de impresoras de la sede central
- Se apoyó en la elaboración y actualización de una base donde indica el personal y el equipo de cómputo que tienen a cargo y número de puerto de internet asociado con el número de planta para realizar mantenimientos.
- Se apoyo en la elaboración de una base la cual indica el número de puerto de internet y línea telefónica y a quien le fue asignado ese puerto

### e) Brindar Apoyo técnico en la revisión y actualización de datos de la página Web de la DIACO, así como todo lo relacionado con información pública

- Se apoyó en el ordenamiento y habilitación de Información Pública del mes de febrero en la página Web de DIACO.
- Se apoyó en la realización de diversos diseños gráfico y adaptación para la página web.
- Se apoyo con la creación y eliminación de direccionamiento de pestañas del menú de la página Web
- Se apoyo con la creación de videos de los procedimientos que se realizan en oficinas.

VICTOR ESVIN  
GEOVANY  
ARÉVALO  
HERRERA

Firmado digitalmente por  
VICTOR ESVIN GEOVANY  
ARÉVALO HERRERA  
Fecha: 2025.03.06 08:29:15  
-06'00'

**Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera**

CLAUDIA  
KARINA  
DONIS SÁENZ

Firmado  
digitalmente por  
CLAUDIA KARINA  
DONIS SÁENZ

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

LUDIM  
GAUDENCIO  
NATARENO  
MORALES

Firmado digitalmente  
por LUDIM GAUDENCIO  
NATARENO MORALES  
Fecha: 2025.03.07  
13:59:02 -06'00'

**Ludim Gaudencio Natareno Morales**  
Jefe del Departamento de  
Tecnologías de la Información

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	William Oliver Salvador Reyes		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-113-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	William Oliver Salvador Reyes		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes		

Mes y año del Informe	MARZO DE 2025	Número de Contrato	DIACO-106-113-029-2025
-----------------------	---------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

WILLIAM OLIVER SALVADOR REYES

Firmado digitalmente por WILLIAM OLIVER SALVADOR REYES

**William Oliver Salvador Reyes**

CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

Firmado digitalmente por CLAUDIA KARINA DONIS SÁENZ

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

FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

Firmado digitalmente por FRANCISCO JAVIER PINEDA CONG

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

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez		

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información a consumidores explicando derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente informando sobre las gestiones y trabajo que realiza Diaco.
- Se apoyó en la comunicación a usuarios y consumidores de los derechos y obligaciones que poseen.
- Se apoyó personalmente en transferir información sobre las actividades que realiza Diaco en cuanto a documentación a presentar para contratos de adhesión y su procedimiento.
- Se apoyó indicando a los consumidores los requisitos para interponer una queja.

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

- Se apoyó en el cumplimiento de los procedimientos de ingresos de libros de quejas.
- Se apoyó con el procedimiento debido de ingreso de quejas.
- Se apoyó con el cumplimiento de conciliación de quejas.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez		

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

**c.** Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes, relacionados

- Se apoyó en notificar las citaciones para informar sobre la primera audiencia.
- Se apoyó en emitir la impresión de las citaciones para su respectiva notificación para llevar a cabo la primera audiencia de conciliación sobre quejas interpuestas por consumidores.
- Se apoyó en llevar a cabo conciliaciones con diversos consumidores en base al procedimiento y apegado a la ley de Diaco.
- Se fraccionó actas de las conciliaciones que se llevaron a cabo en oficinas de Diaco Suchitepéquez.
- Se realizó traslado de expedientes a departamento jurídico para que siga con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó en realizar informe de POA.
- Se apoyó en realizar informe de POA semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe Financiero de Sede de Suchitepéquez.
- Se apoyó en realizar informe de Matriz semanal de Sede de Suchitepéquez
- Se apoyó en realizar informe si hay quejas puestas por proveedores y/o consumidores y usuarios en el libro de quejas de oficina de Diaco Suchitepéquez.

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

- Se apoyó en indicar con que requisitos debe de cumplir para interponer una queja en oficina de Diaco.
- Se apoyó llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento de su caso expuesto en oficina de Diaco Suchitepéquez.

## INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez		

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

### ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidor en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se llevó a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones para estudiantes.
- Se apoyó en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.
- Se apoyó en monitores normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó en verificaciones de extracción de quejas de libros de quejas de establecimientos.

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

- Se apoyó en realizar informe mensual al señor gobernador del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.
- Se apoyó en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta roja.
- Se apoyó en reuniones del COE (Centro de Operaciones de Emergencia) del departamento de Suchitepéquez, ya que se confirmó alerta anaranjada a nivel Nacional.
- Se apoyó en actividad designada por Diaco.

# INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez		

Mes y año del Informe	MARZO 2025	Número de Contrato	DIACO-106-114-029-2025
-----------------------	------------	--------------------	------------------------

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

## ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Jurídico.

YEYMI MELISSA RODRÍGUEZ GIRÓN  
Firmado digitalmente por YEYMI MELISSA RODRÍGUEZ GIRÓN  
Fecha: 2025.03.05 12:16:50 -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