

HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

81	José Roman Solís Mejicano	DIACO-106-138-029-2026	12,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Profesionales
82	Joselin Itxel Calderón Madrid	DIACO-106-081-029-2026	10,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
83	Joseline Andréi Pérez Colindres	DIACO-106-082-029-2026	14,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Profesionales
84	Josué Alexander Camey	DIACO-106-083-029-2026	10,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
85	Juan Carlos Axt Rodriguez	DIACO-106-084-029-2026	18,000.00	Dirección	Diaco Central	Profesionales
86	Julia Carlota Gutiérrez Juárez	DIACO-106-085-029-2026	10,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Técnicos
87	Juliana Ajcip Xocoxic	DIACO-106-086-029-2026	12,000.00	Legal	Diaco Central	Profesionales
88	Julio André Aguilar Urrutia	DIACO-106-139-029-2026	8,500.00	Administrativo	Diaco Central	Técnicos
89	Karen Julissa Castañeda de León	DIACO-106-087-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Profesionales



HONORARIOS 029

90	Keyner David Juárez Martínez	DIACO-106-088-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede San Marcos	Técnicos
91	Lady Vanessa Yantuche González	DIACO-106-089-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
92	Laura Cristina Sahón Sulugui de Cana	DIACO-106-090-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Sololá	Técnicos
93	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña	DIACO-106-091-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Baja Verapaz	Técnicos
94	Lily Yazmin Morales Marroquín de Osorio	DIACO-106-092-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
95	Lourdes Waleska Rodríguez Solórzano	DIACO-106-093-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Sacatepéquez	Técnicos
96	Luis Gustavo Recinos Sandoval	DIACO-106-094-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Jutiapa	Técnicos
97	Luisa María López Soria de Barrera	DIACO-106-095-029-2026	8,000.00	Servicios al Consumidor	Plaza zona 4	Técnicos
98	Marleny Araceli González y González de Batz	DIACO-106-096-029-2026	8,000.00	Administrativo	Diaco Central	Técnicos



HONORARIOS 029

99	Marvin Dionicio Catzún Alvarado	DIACO-106-097-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Escuintla	Técnicos
100	Matty Elisa Quixchán Marroquín	DIACO-106-098-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Petén	Profesionales
101	Mayber Concepción García Vargas de Yoc	DIACO-106-099-029-2026	10,000.00	Verificación y Vigilancia	Diaco Central	Técnicos
102	Maynor Reyes Romero	DIACO-106-100-029-2026	9,000.00	Administrativo	Diaco Central	Técnicos
103	Melanie Anahi Cano Guzmán	DIACO-106-101-029-2026	8,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Diaco Central	Técnicos
104	Melvin Abraham Quiñonez Aceituno	DIACO-106-102-029-2026	10,000.00	Financiero	Diaco Central	Técnicos
105	Melvin Merardo López Toralla	DIACO-106-103-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Petén	Técnicos
106	Miguel Angel Sánchez Pérez	DIACO-106-104-029-2026	10,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
107	Miriam Noelia Miranda Hernández	DIACO-106-105-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Chimaltenango	Profesionales



HONORARIOS 029

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



HONORARIOS 029

117	Rocio Maribell García Gómez	DIACO-106-115-029-2026	11,000.00	Comunicación Social	Diaco Central	Profesionales
118	Roger Manuel García Fuentes	DIACO-106-116-029-2026	10,000.00	Unidad de Protección de Servicios Financieros	Plaza zona 4	Técnicos
119	Rosa Angélica Pú Talé	DIACO-106-117-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Totonicapán	Técnicos
120	Rossina Berenice García Sandoval	DIACO-106-118-029-2026	8,000.00	Legal	Diaco Central	Técnicos
121	Rubén Alexander Gómez Orellana	DIACO-106-119-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Diaco Central	Técnicos
122	Rudy Alfredo Marroquín Jerez	DIACO-106-120-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Sacatepéquez	Técnicos
123	Rudy Eduardo Perez Najera	DIACO-106-121-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Mixco	Técnicos
124	Rudy Neftalí Fuentes Orozco	DIACO-106-122-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede San Marcos	Profesionales
125	Rudy Nehemias Choc Caal	DIACO-106-123-029-2026	8,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Alta Verapaz	Técnicos



HONORARIOS 029

126	Silvia Lorena González Toledo	DIACO-106-124-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede El Progreso	Técnicos
127	Sylvana Ernestina Colindres Arana	DIACO-106-125-029-2026	10,000.00	Verificación y Vigilancia	Diaco Central	Técnicos
128	Tania Tamar Piril López	DIACO-106-126-029-2026	10,000.00	Recursos Humanos	Diaco Central	Técnicos
129	Ulises Bernardo Lobos Quiroa	DIACO-106-127-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Chuiquimula	Profesionales
130	Victor Anibal Caal Chén	DIACO-106-129-029-2026	8,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Alta Verapaz	Técnicos
131	Victor Anibal López Aquino	DIACO-106-128-029-2026	11,000.00	Adquisiciones y Contrataciones	Diaco Central	Técnicos
132	Víctor Esvin Geovany Arévalo Herrera	DIACO-106-130-029-2026	10,000.00	Tecnologías de la Información	Diaco Central	Técnicos
133	Werner Alfonzo Mérida Gómez	DIACO-106-131-029-2026	10,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Santa Rosa	Técnicos
134	William Oliver Salvador Reyes	DIACO-106-133-029-2026	12,000.00	Coordinación de Sedes	Diaco Central	Técnicos



HONORARIOS 029

135	Wilson Homero Boche Lemus	DIACO-106-134-029-2026	15,000.00	Dirección	Diaco Central	Profesionales
136	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López	DIACO-106-135-029-2026	11,000.00	Coordinación de Sedes	Sede Suchitepéquez	Profesionales
TOTAL			1,411,500.00			

EDDY
NORMANDO
ARDÓN
PERALTA

Firmado
digitalmente por
EDDY
NORMANDO
ARDÓN 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	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-001-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ALEXANDER
BOANERGES
AGUILAR REYES

Firmado digitalmente por
ALEXANDER BOANERGES
AGUILAR REYES
Fecha: 2026.02.04
10:51:43 -06'00'

Alexander Boanerges Aguilar Reyes

OTTO
GUILLERMO
CASTILLO
FERNANDEZ

Firmado digitalmente
por OTTO GUILLERMO
CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2026.02.04
11:10:31 -06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe Departamento Administrativo

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 09:50:52
-06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

ALEXIS
ALEJANDRO
ARRIAZA NAVAS
Firmado digitalmente por
ALEXIS ALEJANDRO ARRIAZA
NAVAS
Fecha: 2026.02.03 16:54:38
-06'00'
Alexis Alejandro Arriaza Navas

Vo.Bo. ELDA MARISOL MORAZÁN BARAHONA
Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

Vo.Bo. LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 09:52:11 -06'00'
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-003-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	-------------	-----------------------	------------	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Brindar apoyo profesional en la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos dentro del marco del sistema de Gestión de la Calidad -SGC-.
- ✓ Se apoyo profesionalmente en el seguimiento de revisión y actualización Manuales de Procesos del SGC.
- B) Brindar apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC-, así como el plan de auditoría interna.
- ✓ Se apoyó profesionalmente en seguimiento a los jefes de procesos en la entrega de la información para alimentar el sistema de gestión de la calidad y consolidar la información.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en el vaciado y consolidado de las encuestas de satisfacción audiencias y encuestas de visita, (físicas) en el sistema de quejas Diacoenlíneav2, de los procesos de atención y resolución de la queja, administrativo sancionatorio, así como de la unidad de servicios financieros y sedes departamentales y trasladando los resultados de ambas encuestas de satisfacción a los jefes involucrados para la divulgación al personal a su cargo.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en la revisión y control de expedientes 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 informar de los resultados del control de la gestión de la queja al jefe del proceso operativo y reunión para el seguimiento.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con el jefe de proceso atención y resolución de la queja para tratar temas de gestión de la queja.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en seguimiento a los jefes de proceso con el cierre de no conformidades levantadas a los procesos en auditoría interna 1-2025.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en la elaboración del programa de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad, 01-2026.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en reunión con Dirección para la autorización del programa de auditoría interna SGC-01-2026.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en la elaboración de presentación de resultados del Sistema de Gestión de Calidad de julio a diciembre 2025, elaborar el acta de la reunión de revisión por la dirección y trasladar los planes de acción a los procesos que surjan de dicha reunión para su implementación y seguimiento.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en realizar el plan de auditoria extraordinaria al proceso de Atención y Resolución de la Queja, realizar la convocatoria, lista de verificación, realizar el informe de auditoría extraordinaria y presentarlo a Dirección.

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

Período de actividades	del:	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	-------------	-----------------------	------------	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- ✓ Se apoyó profesionalmente en realizar el plan de auditoria extraordinaria al proceso Administrativo Sancionatorio, realizar la convocatoria, lista de verificación, ejecución de la auditoría en sitio, realizar el informe de auditoría extraordinaria y presentarlo a Dirección.
- C) Brindar apoyo profesional para el resguardo de la información del Sistema de Gestión de la Calidad, -SGC-
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en el archivo de la información del SGC.
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en el archivo de la información de la auditoría interna del SGC.
- D) Brindar apoyo profesional en la realización de capacitaciones internas para el personal de la Institución dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad. -SGC-
 - ✓ Se apoyó profesionalmente en realizar inducción al personal de nuevo ingreso a la Institución.

**ANA CARINA
CENTENO CABRERA**

Firmado digitalmente por ANA
CARINA CENTENO CABRERA
Fecha: 2026.02.04 16:37:02
-06'00'

Licenciada Ana Carina Centeno Cabrera.

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
09:53:07 -06'00'

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

**ANDREA
BEATRIZ VALDEZ
DE LEÓN**

Firmado digitalmente por
ANDREA BEATRIZ VALDEZ
DE LEÓN
Fecha: 2026.02.04 10:09:57
-06'00'

Andrea Beatriz Valdez De León

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 09:54:09
-06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	ANDREA PAOLA CARRILLO PORRAS		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Servicios al Consumidor		
Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-005-029-2026
Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al: 28 de febrero de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

ANDREA
PAOLA
CARRILLO
PORRAS

Firmado
digitalmente por
ANDREA PAOLA
CARRILLO PORRAS
Fecha: 2026.02.23
09:00:33 -06'00'

Andrea Paola Carrillo Porras

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ

Firmado
digitalmente por
HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.23
09:41:11 -06'00'

Hugo Alexander Castañeda Díaz
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 14:05:54 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Andrea Sucely Hernández Mora		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Adquisiciones y Contrataciones		
Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-006-029-2026
Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al: 28 de febrero de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		Andrea Sucely Hernández Mora	
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Adquisiciones y Contrataciones	
Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-006-029-2026
Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al: 28 de febrero de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

ANDREA SUCELY
HERNÁNDEZ
MORA

Firmado digitalmente
por ANDREA SUCELY
HERNÁNDEZ MORA
Fecha: 2026.02.04
17:57:11 -06'00'

Andrea Sucely Hernández Mora

BETSY
JOHANNA
CASTRO
PALMA

Firmado digitalmente por
BETSY JOHANNA CASTRO
PALMA
Fecha: 2026.02.06 16:15:50
-06'00'
Versión de Adobe Acrobat
Reader: 2025.001.21151

Betsy Johanna Castro Palma

Jede Departamento de Adquisiciones y Contrataciones

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 09:56:03
-06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de enero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	---------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes:

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

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

- Se apoyó técnicamente con la verificación de libros de quejas en el casco urbano del municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con el monitoreo de precios de CBA en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías y tortillerías, en el municipio de Mixco.
- Se apoyó técnicamente con el monitoreo de precios varios de granos básicos, fertilizantes y librerías en el municipio de Mixco.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente con el monitoreo de precios de gas propano y combustibles en expendios del municipio de Mixco.
 - Se apoyó técnicamente con la verificación de exhibición de precios y publicidad engañosa en comercios del municipio de Mixco.
 - Se apoyó técnicamente con la verificación de etiquetado general de productos en comercios del municipio de Mixco.
 - Se apoyó técnicamente con la verificación de centros educativos del municipio de Mixco.
- 3. Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados:**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe mensual del Plan Operativo Anual -POA- de la sede municipal de Mixco.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración del informe mensual financiero de ingresos propios de la sede municipal de Mixco.
- 4. Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público:**
- Se apoyó técnicamente en velar por la apertura y cierre de la sede municipal de Mixco en el horario de atención establecido diariamente.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

ANGEL
GABRIEL RIVAS
ARREOLA

Firmado digitalmente
por ANGEL GABRIEL
RIVAS ARREOLA
Fecha: 2026.02.09
14:12:16 -06'00'

Angel Gabriel Rivas Arreola

Vo.Bo.

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
08:42:25 -06'00'

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

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
09:57:27 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO 2026	Numero de contrato	DIACO-106-008-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en impartir charlas informativas en centros educativos privados con el fin de dar a conocer el trabajo de la DIACO así mismo platicarles sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en dar a conocer a proveedores y usuarios sobre los derechos y obligaciones de los consumidores de manera presencial y virtual.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de material educativo- informativo para que la población conozca cual es el trabajo de DIACO y de esta manera orientarlos sembrando el hábito de hacer valer nuestros derechos y a su vez conocer nuestras obligaciones como consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, actualización y reposición de libros de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente la recepción y seguimiento de quejas presentadas en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que se presente en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en darle seguimiento correspondiente a las que quejas presentadas en la sede para que nuestros usuarios puedan obtener resultados favorables ya sea en la fase de mediación o conciliación.
- Se apoyó técnicamente 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 brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la solicitaron en la sede de Chimaltenango.
- Se apoyo técnicamente en la verificación a centros educativos, esto con el fin de asegurarnos de que cada uno de ellos cuente con la documentación necesaria para el funcionamiento del mismo.

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la tenencia de libros de quejas en los comercios del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos para que estos cuenten con la documentación respectiva para el funcionamiento.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones en distintos supermercados del departamento para determinar que cada uno cuente con etiquetado.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados del departamento.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en los supermercados y comercio en general del departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones de precios de los productos de la canasta básica.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio y expendios de gas propano para el monitoreo de precios, esto en el departamento de Chimaltenango.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de temporada en los comercios del departamento de Chimaltenango, así mismo el vaciado de datos para el traslado correspondiente.
- Se apoyo técnicamente en brindar charlas informativas a proveedores de pólvora, concientizando sobre las medidas de seguridad que deben tomar para evitar accidentes.
- Se apoyo técnicamente en el pegado de afiches en el caso urbano y municipios de Chimaltenango sobre la venta y el uso de juegos pirotécnicos.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de librerías dentro 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 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	FEBRERO 2026	Numero de contrato	DIACO-106-008-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

Angela
Marleny
Popol
Velasquez

Firmado
digitalmente por
Angela Marleny
Popol Velasquez
Fecha: 2026.02.02
14:00:25 -06'00'

Angela Marleny Popol Velásquez de Higueros

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente
por ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Vo.Bo.

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:01:02 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TECNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANNETTE
CRISTYNA
CANEL
ESPAÑA

Firmado digitalmente
por ANNETTE
CRISTYNA CANEL
ESPAÑA
Fecha: 2026.02.03
13:20:57 -06'00'

Annette Cristyna Canel España

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:02:13 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

ANSELMO
YOVANI
CAAL QUIB

Firmado digitalmente
por ANSELMO
YOVANI CAAL QUIB
Fecha: 2026.02.04
07:51:25 -06'00'

Anselmo Yovani Caal Quib

Vo.Bo. LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:03:16
-06'00'

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA
Fecha: 2026.02.04
10:24:58 -06'00'

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

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	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-011-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

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.

- Se brindó apoyo profesional en faccionar memorial para la Sala Tercera de la Corte de Apelaciones de Trabajo y Previsión Social del municipio y departamento de Guatemala.

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

Firmado digitalmente
por ANTONY NOÉ
ALARCÓN ESCOBAR /
ABOGADO Y NOTARIO /
Colegiado: 36292
Fecha: 2026.02.03
15:20:29 -06'00'

Lic. Antony Noé Alarcón Escobar

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente
por MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA
Fecha: 2026.02.04
10:25:55 -06'00'

Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:04:29 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar técnicamente en la planificación, desarrollo y gestión de los procesos de compra y adquisiciones en sus distintas modalidades, con observancia a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes aplicables y manuales vigentes, elaborados para el efecto;

- Se Apoyó técnicamente en realizar TDR para el proceso en la contratación de servicios.
- Se Apoyo técnicamente en la recepción de notas de trámite para la adquisición de compra, bienes y servicios.

b) Apoyar técnicamente en el seguimiento de los procesos de compras y adquisiciones, garantizando su eficiencia desde que se recibe la solicitud de compra hasta que el bien o servicio solicitado sea entregado;

- Se Apoyó técnicamente en realizar la recopilación de documentos para publicación de compras bienes y servicios.

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

**AULIO RENÉ
RECINOS
CASTAÑEDA**
Firmado digitalmente
por AULIO RENÉ
RECINOS CASTAÑEDA
Fecha: 2026.02.04
08:28:57 -06'00'
Aulio René Recinos Castañeda

**BETSY
JOHANNA
CASTRO
PALMA**
Firmado digitalmente
por BETSY JOHANNA
CASTRO PALMA
Fecha: 2026.02.06
16:14:41 -06'00'
Versión de Adobe
Acrobat Reader:
2025.001.21151

Betsy Johanna Castro Palma
Jefe Depto. de Adquisiciones y Contrataciones

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**
Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:05:33 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes que le sean requeridos por Dirección: Informe mensual, informe semanal, informe financiero, informe POA mensual de sede DIACO Jalapa.

- Se apoyó profesionalmente mediante la elaboración, análisis y presentación de resultados y alcances mensuales de conformidad con las metas asignadas a sede DIACO Jalapa.

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

- Se apoyó profesionalmente en verificación de precios en establecimientos comerciales como mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías y tortillerías y granos básicos.

- Se apoyó profesionalmente en verificación de precios en gasolineras y expendios de gas propano.

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

- Se apoyó profesionalmente por velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.

- Se apoyó profesionalmente en la tramitación y seguimiento de quejas que se presentan en DIACO Jalapa.

- Se apoyó profesionalmente asesorar a usuarios y consumidores que desean plantear quejas en DIACO Jalapa.

- Se apoyó profesionalmente en la distribución de material educativo en las charlas educativas sobre los derechos obligaciones de los consumidores en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa

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

- Se apoyó profesionalmente en promover procedimientos ágiles y conciliadores entre consumidores, usuarios y proveedores.

- Se apoyo profesionalmente en asesorar a consumidores y usuarios sobre los tramites que desean hacer ante esta Dirección.

- Se apoyó profesionalmente en el control, recepción, registro y trámite de quejas, libros de quejas y contratos de adhesión presentados en sede DIACO Jalapa.

- Se apoyó profesionalmente en verificaciones en los diferentes establecimientos comerciales del departamento de Jalapa, con el fin de poder verificar que cumplan con la tenencia del libro de quejas.

- Se apoyó profesionalmente en verificaciones de campo que se realicen con el objeto de dar el seguimiento correspondiente a las quejas planteadas en DIACO Jalapa.

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

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de la planificación anual de actividades de la sede departamental de Jalapa para lo cual se elaboró el cronograma de acciones a implementar y la programación mensual de acuerdo con cada línea de trabajo.

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes y oficios que son remitidos a las diferentes dependencias del departamento por ocasión de las quejas o requerimientos que se presentan en sede DIACO Jalapa.

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

- Se apoyó profesionalmente en la comunicación permanente, personalizada y eficaz con consumidores, usuarios y proveedor sobre requisitos y trámites que se realizan en sede DIACO Jalapa.

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

- Se apoyó profesionalmente en la citación y notificación de consumidores, usuarios y proveedores a las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en sede DIACO Jalapa.

- Se apoyó en la coordinación de la programación de audiencias de conciliación que se realizan en sede DIACO Jalapa.

- Se apoyó profesionalmente en solicitar información vía telefónica o correo electrónico a consumidores, usuarios y proveedores para agilizar el trámite de las quejas presentadas en DIACO Jalapa.

- Se apoyó profesionalmente en brindar información sobre tramitación, solución y estado de quejas de usuarios y consumidores que lo requieran en sede Jalapa.

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

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

BESSIE PAOLA
MARTÍNEZ RECINOS

Firmado digitalmente por BESSIE
PAOLA MARTÍNEZ RECINOS
Fecha: 2026.02.02 09:19:20
+06'00'

ELDA MARISOL
MORAZÁN BARAHONA

Firmado digitalmente por
ELDA MARISOL MORAZÁN
BARAHONA

Licenciada Bessie Paola Martínez Recinos

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales

LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:06:26 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente facilitando información de cómo interponer una queja vía teléfono y de forma presencial en oficina.
- Se apoyó profesionalmente en la logística de capacitación a docentes del municipio de San Jacinto
- Se apoyó profesionalmente a consumidores que interpusieron quejas en la oficina.
- Se apoyó profesionalmente, brindando información de las capacitaciones a consumidores y usuarios que nos visitan en oficina por diferentes tramites.

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

- Se apoyó profesionalmente en la realización de visitas librerías para verificar precios de útiles escolares.

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

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

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

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

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

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

BRENDA
DEYDANIA
CERÓN
ORDOÑEZ

Firmado
digitalmente por
BRENDA DEYDANIA
CERÓN ORDOÑEZ
Fecha: 2026.02.03
14:21:57 -06'00'

Lcda. Brenda Deydania Cerón Ordoñez

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente
por ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Vo,Bo.

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento
Coordinación de Sedes
Departamentales

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:07:24 -06'00'

Vo. Bo.

MSc Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-015-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en informar a los proveedores sobre sus derechos y obligaciones, brindándoles los requisitos para los distintos trámites que pueden realizar ante esta Dirección.
- Se apoyo técnicamente en la realización de visitas de campo a distintos comercios del departamento de Sololá.

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-015-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en informar los ingresos de la sede de forma detallada.
 - Se apoyó técnicamente en el consolidado del informe mensual, referente a los libros de quejas autorizados, reposición de libros de quejas, actualización del libro de quejas y Contratos de Adhesión.
 - Se apoyó técnicamente en reportar el POA correspondiente al mes de febrero de 2026.
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por la autoridad superior.
 - Se apoyo técnicamente en el diligenciamiento de notificaciones y citaciones.
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en brindar información a consumidores, usuarios y proveedores que visitaron la Sede Departamental de Sololá.
 - Se apoyó técnicamente en la recepción de documentación para autorización de libro de quejas, reposición de libro de quejas y contratos de adhesión en las oficinas de la Sede Departamental de Sololá.

BRENDA
MARISOL
IXCAYÁ LÓPEZ

Firmado digitalmente
por BRENDA MARISOL
IXCAYÁ LÓPEZ
Fecha: 2026.02.02
13:50:21 -06'00'

Brenda Marisol Ixcayá López

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:08:23
-06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	del:	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

e) “Apoyar profesionalmente en la redacción de informes que le sean requeridos”.

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	del:	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

**BYRON
DANILO
ORTÍZ DÍAZ**

Firmado digitalmente
por BYRON DANILO
ORTÍZ DÍAZ
Fecha: 2026.02.03
08:43:22 -06'00'

LIC. BYRON DANILO ORTÍZ DÍAZ

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:09:25 -06'00'

Vo.Bo.

**MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora**

**HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DÍAZ**

Firmado
digitalmente por
HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.09
09:15:00 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de verduras, frutas, productos lácteos, carnes de cerdo, carne de pollo, carne de res, embutidos, pan, huevos en el mercado del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en el mercado del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tiendas de barrio en los municipios de San Francisco El Alto y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en tiendas de barrio en los municipios de San Francisco El Alto y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de combustibles, en los municipios de San Francisco El Alto y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de combustibles en los municipios de San Francisco El Alto y Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de tenencia de libro de quejas en los comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente para la notificación y divulgación de la obligatoriedad de la tenencia de libro de quejas en los distintos comercios para la protección de los derechos de los consumidores del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios para la protección de los consumidores, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación y elaboración de actas por revisión de tenencia de contratos de adhesión en los establecimientos educativos en el municipio de San Cristóbal del departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de documentos indispensables en colegios, en el municipio de San Cristóbal del departamento de Totonicapán.
- Se apoyo técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en colegios, en el municipio de San Cristóbal del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios en librerías en el municipio y departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en el vaciado de datos de los monitoreos realizados en librerías en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en librerías, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la notificación a proveedores y consumidores relacionados a quejas remitidas por el departamento legal, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de los productos en venta de electrodomésticos para verificar que no existiera publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero de acuerdo con el artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el municipio de Totonicapán del departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la asistencia para la resolución de quejas de los consumidores mediante visitas de campo, en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y envío de informe de actividades 029 realizadas en el departamento de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informe mensual de uso de motocicleta asignada a Sede de Totonicapán.

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

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

BYRON
RUBÉN
ROBLES
ROBLES

Firmado digitalmente por BYRON
RUBÉN ROBLES ROBLES
Fecha: 2026.02.02 12:39:13 -06'00'

Byron Rubén Robles Robles

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Coordinación de Sedes Departamentales

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:10:19 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-018-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-018-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

BYRON
STEVEN
FLORES
RAGUAY

Firmado digitalmente
por BYRON STEVEN
FLORES RAGUAY
Fecha: 2026.02.03
15:10:01 -06'00'

Byron Steven Flores Raguay

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:11:17
-06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

**CARLOS BOSBELI
AJIN CERVANTES**

Firmado digitalmente por

CARLOS BOSBELI AJIN
CERVANTES

Fecha: 2026.02.06 08:52:05
-06'00'

CARLOS BOSBELI AJÍN CERVANTES

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Fecha: 2026.02.25 10:12:16
-06'00'

Vo.Bo.

LCDA. LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ
DIRECTORA

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-020-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

CARLOS ELVIN
GUDIEL REYES

Firmado digitalmente por
CARLOS ELVIN GUDIEL
REYES
Fecha: 2026.02.02 15:44:04
-06'00'

Carlos Elvin Gudiel Reyes

HERBERTH
JOSUE
ORDOÑEZ
CABRERA

Firmado
digitalmente por
HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ
CABRERA

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

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:13:10
-06'00'

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

Mes y año del Informe	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-021-029-2026
--------------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en la revisión y visa de los diferentes Curs.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión y visa de las Conciliaciones Bancarias.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de bancos.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del libro de formularios de viáticos.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los Informes del personal contratado bajo el reglón 029.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de las facturas emitidas por el personal contratado bajo el reglón 029
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de las facturas emitidas por el personal del grupo 018.
- Se apoyó profesionalmente en la revisión de los productos (informes) del personal del grupo 018.

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

c- Se apoyó profesionalmente en la revisión de liquidaciones de viáticos de las diferentes comisiones realizadas.

d- Se apoyó profesionalmente en la revisión de documentos de caja chica.

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

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

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

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

CARLOS
HUMBERTO
GUTIÉRREZ
COYOY

Firmado digitalmente
por CARLOS HUMBERTO
GUTIÉRREZ COYOY
Fecha: 2026.02.02
09:58:00 -06'00'

Lic. Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:14:54 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

CARLOS
JEOVANY
LOPEZ GARCIA

Firmado digitalmente
por CARLOS JEOVANY
LOPEZ GARCIA
Fecha: 2026.02.02
11:41:21 -06'00'

Carlos Jeovany Lopez Garcia.

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:16:36 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-023-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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



Nombre: CARLOS MANUEL HERRARTE VILLELA
Emitido por: 5B CA1

Carlos Manuel Herrarte Villela

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN BARAHONA

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:18:53 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-024-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Brindar apoyo técnico en la Verificación de Estaciones de Servicio de Gasolinera.**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas.
- B) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia de libro de quejas.**
- Se apoyo técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
 - Se apoyo técnicamente en la verificación en centros comerciales.
 - Se apoyo técnicamente en brindar información sobre tramite y uso de Libro de Quejas.
- C) Brindar apoyo técnico en la verificación de quejas.**
- Se apoyo técnicamente en verificación de quejas en diferentes comercios.
- D) Brindar apoyo técnico en la verificación de precios y etiquetado de productos en general.**
- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios en los diferentes comercios.
- E) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el Jefe del Departamento.**
- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios CBA en supermercados.
 - Se apoyo técnicamente en la verificación de precios CBA en mercados.
 - Se apoyo técnicamente en la verificación de precios CBA en Tiendas, Tortillerías y Panaderías.
 - Se apoyo técnicamente en la verificación de centros educativos del país.

CARLOS
MODESTO
FALLA MURILLO

Firmado digitalmente
por CARLOS MODESTO
FALLA MURILLO
Fecha: 2026.02.02
14:43:02 -06'00'

Carlos Modesto Falla Murillo

HERBERTH
JOSUE ORDOÑEZ
CABRERA

Firmado
digitalmente por
HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ CABRERA

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:19:50 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-025-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó y acompañó en el operativo a supervisión de Centros Educativos en el marco del Plan Educa 2026.
- Se apoyó y acompañó en las supervisiones de publicidad engañoso derivados por productos de temporada del mes de febrero.
- Se apoyó y acompañó en la verificación de estaciones de combustible y gas propano.

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

- Se apoyó en la facilitación de información para medios de comunicación sobre temas de Canasta Básica, Publicidad Engañosa y Supervisiones de inicio de ciclo escolar 2026.
- Se apoyó en la convocatoria de medios de comunicación para la difusión de acciones operativas de verificación y vigilancia a nivel nacional.
- Se apoyó en la atención de medios de comunicación en entrevistas presenciales.
- Se apoyó con la difusión y comunicación las acciones operativas del Plan Educa 2026.

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

- Se apoyó en la difusión de las campañas de redes sociales de la Presidencia de la República.
- Se apoyó en la difusión del informe de Gobierno “La Segunda Cosecha”

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

- Se apoyó y dio seguimiento a la organización de las actividades por el Día Mundial del Consumidor 2026.
- Se apoyó y dio seguimiento a los planes operativos con diversas instituciones del Organismo Ejecutivo.
- Se apoyó y colaboró en la atención a delegados de PDH sobre las acciones de protección en materia de vigilancia a centros educativos durante el mes de febrero.
- Se apoyó con el seguimiento de coordinación con el Ministerio de Educación y la DIACO para las acciones operativas de supervisión a Centros Educativos en el marco del Plan Educa 2026.

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

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

Carlos
Rigoberto
Vásquez
Quixal

Firmado
digitalmente por
Carlos Rigoberto
Vásquez Quixal
Fecha: 2026.02.05
14:39:15 -06'00'

Lic. Carlos Rigoberto Vásquez Quixal

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:21:26 -06'00'

Vo. Bo.

M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

**CARMÉN
YOLANDA
SUT XIQUÍN**

Firmado
digitalmente por
CARMÉN YOLANDA
SUT XIQUÍN
Fecha: 2026.02.05
15:11:02 -06'00'

Carmén Yolanda Sut Xiquín de Morataya

**ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA**

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento Coordinación
Sedes Departamentales

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:24:35
-06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-027-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES
REALIZADAS

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

CAROLINA
MENDEZ
MAZARIEG
OS

Firmado
digitalmente
por CAROLINA
MENDEZ
MAZARIEGOS

Carolina Méndez Mazariegos

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente
por MARITZA
ELIZABETH MEDINA
ARITA
Fecha: 2026.02.04
10:40:05 -06'00'

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:26:53 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01-02-2026	al:	28-02-2026
------------------------	------	------------	-----	------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Brindar apoyo técnico en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de comercios y centro educativos para, definir el trámite del expediente.**
- Se apoyó técnicamente en la revisión de la documentación recibida en los expedientes de contratos de centros educativos, para definir el trámite de expedientes.
 - Se apoyó técnicamente en ventanilla al proveedor para verificar el estatus del expediente ingresado con anterioridad a esta dirección.
 - Se apoyó técnicamente vía telefónica a proveedores que solicitan el estatus del expediente que ingresaron a esta dirección con anterioridad.
- B. Brindar apoyo técnico en la elaboración de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de contratos de Menores de Edad, Mayores de Edad o de centros de cuidado infantil según las resoluciones emitidas por el Ministerio de Educación.
- C. Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones para la Aprobación y No aprobación de los expedientes de contratos de adhesión de comercios y centros educativos.**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones aprobadas para centros educativos.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de resoluciones no aprobadas para centros educativos.
 - Se apoyó técnicamente en registrar en el libro de actas los contratos aprobados y no aprobados durante el mes.
- D) Brindar apoyo técnico en la elaboración de resoluciones finales para la aprobación o no y el registro respectivo, de los contratos de adhesión finalizados.**
- Se apoyó técnicamente en el registro de las resoluciones emitidas durante el mes en el sistema de DIACO en línea.
- E) Brindar apoyo técnico en la atención al público en forma telefónica y presencial.**
- Se apoyó técnicamente en registrar los avances que se hacen en cada expediente en la base alterna en el Departamento Legal.
- F) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de las resoluciones de aprobación y no aprobación.
 - Se apoyó técnicamente en la preparación de copias de los contratos que fueron aprobados para poder notificar a los proveedores.
 - Se apoyó técnicamente en la preparación de notificaciones por zona y municipios aledaños a la ciudad capital.

César Santiago Godoy Velásquez
Firmado digitalmente por
César Santiago Godoy Velásquez
César Santiago Godoy Velásquez

MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Fecha: 2026.02.04 10:30:08 -06'00'
Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:27:57 -06'00'
Vo. Bo. MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en visitas a centros educativos privados del departamento.
- d) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron las oficinas de Sede Diaco Suchitepéquez.
 - Se apoyó informando sobre los derechos con los que cuentan los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores a personas que visitan la oficina de Sede Diaco Suchitepéquez.
 - Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas en sede Suchitepéquez.
 - Se apoyó técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
- e) Apoyar técnicamente en otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en notificar a consumidores con proceso en centrales de DIACO.

CESIA EUNICE
ZAPETA FUENTES

Firmado digitalmente
por CESIA EUNICE
ZAPETA FUENTES
Fecha: 2026.02.02
10:48:47 -06'00'

Cesia Eunice Zapeta Fuentes de Tumas

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:29:01 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

CHRISTIAN
ALEXANDER
CABRERA
SÁNCHEZ

CHRISTIAN ALEXANDER CABRERA SANCHEZ

Firmado digitalmente por
CHRISTIAN ALEXANDER
CABRERA SÁNCHEZ
Fecha: 2026.02.09 08:10:29
-06'00'

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DÍAZ

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor

Firmado
digitalmente por
HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA DÍAZ

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:30:03 -06'00'

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	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-031-029-2026

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan. - Se apoyó 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	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-031-029-2026
Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al: 28 DE FEBRERO 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyo en verificaciones a centros Educativos del Departamento de Retalhuleu.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la recopilación de información de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Retalhuleu, para la elaboración del POA.
 - Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero, mensual en sede departamental de Retalhuleu.
- d) **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó cumpliendo con el horario establecido.

CINTHIA
VANESA
DÍAZ REYES

Firmado digitalmente por
CINTHIA VANESA
DÍAZ REYES

Cinthia Vanesa Díaz Reyes

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de coordinación
De Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:31:01 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-032-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.**
 - Se apoyó técnicamente cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario.
- b) **Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.**
 - Se apoyó técnicamente en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto.
- c) **Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.**
 - Se apoyó técnicamente el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos.
- d) **Brindar apoyo técnico a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.**
 - Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido.
- e) **Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos.**
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes (indicadores y expedientes trasladados al Departamento Legal).

Atentamente,

CLAUDIA
NINET
JUÁREZ
OSORIO

Firmado digitalmente por
CLAUDIA NINET
JUÁREZ OSORIO
Fecha: 2026.02.05
09:35:44 -06'00'

Claudia Ninet Juárez Osorio

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ

Firmado digitalmente
por HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.09
08:41:33 -06'00'

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:32:15 -06'00'

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

NFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

CRISTIAN
HORACIO
LOPEZ
MANCILLA

Firmado digitalmente por
CRISTIAN
HORACIO LOPEZ
MANCILLA

Cristian Horacio López Mancilla.

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
08:45:06 -06'00'

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:35:04
-06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-034-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de Febrero 2026	al:	28 de Febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Brindar apoyo técnico en la verificación de tenencia del libro de quejas, Publicidad Engañosa y Exhibición de Precios;**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas, Publicidad Engañosa y Exhibición de Precios en distintos comercios.
- B) Brindar apoyo técnico en la verificación de Precios y Etiquetado de Productos en General;**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios y etiquetado general en diferentes supermercados.
- C) Otras actividades que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios;**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en supermercados.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en mercados.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de CBA en Tiendas, Panaderías y Tortillerías.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Gas licuado de petróleo envasado y Gasolinas.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas de Oficio
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas del Sistema.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
- D) Brindar apoyo técnico en la verificación de Estaciones de Servicio:**
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia del libro de quejas en estaciones de servicio.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en estaciones de servicio.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de cantidad despachada en estaciones de servicio.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de documentación en estaciones de servicio (Patente de Comercio, Certificado de calibración de surtidores, Certificado de Funcionalidad de tanques y tuberías, Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil).
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de calidad de los combustibles en estaciones de servicio.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustibles instalados en estaciones de servicio.

**DANIEL
HERNÁNDEZ
SURET**
Firmado digitalmente por
DANIEL HERNÁNDEZ
SURET
Fecha: 2026.02.02
15:11:53 -06'00'

Daniel Hernández Suret

**HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ
CABRERA**
Firmado digitalmente por
HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ CABRERA

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**
Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:37:22 -06'00'

Vo.Bo. MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera
Jefe de Verificación y Vigilancia.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
-------------------------------	-------------	------------------------------	------------	------------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. *“Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación. sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.”*
 - a) Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y 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 sus derechos y obligaciones en materia de consumo
 - d) Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo

2. *“Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”*
 - 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
 - f) Se apoyó técnicamente en verificación del Plan Centinela

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

3. "Se apoyó técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados."

- a) Se apoyó técnicamente en notificaciones
- b) Se apoyó técnicamente entrega de informe semanal
- c) Se apoyó técnicamente POA

DAVID
ALEJANDRO
LÓPEZ
PÉREZ

Firmado digitalmente por
DAVID ALEJANDRO
LÓPEZ PÉREZ
Fecha: 2026.02.02
09:10:09 -06'00'

David Alejandro López Pérez

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de
Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:39:13 -06'00'

Vo. Bo

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

DAVID
ENRIQUE DE
LEÓN
ORELLANA

David Enrique De León Orellana

Firmado digitalmente
por DAVID ENRIQUE
DE LEÓN ORELLANA
Fecha: 2026.02.16
21:50:20 -06'00'

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DÍAZ

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

Firmado digitalmente
por HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.17
08:11:36 -06'00'

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:40:25 -06'00'

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFECIONALES

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó de manera profesional con la elaboración de los respaldos de base datos de DIACO por medio de conexión remota a los servidores alojados en el Ministerio de Economía.
- Se apoyó de manera profesional en el monitoreo de la base datos por medio de un programa cliente.
- Se apoyó de manera profesional en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para Gestión de la Calidad.
- Se apoyó de manera profesional en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para el Departamento de Servicios al Consumidor y la Unidad de Protección de Servicios Financieros.
- Se apoyó de manera profesional en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para el Departamento de Servicios al Consumidor.
- Se apoyó de manera profesional en la elaboración de reportes de las bases de datos DIACO para Comunicación Social.
- Se apoyó de manera profesional en la configuración de la conexión de la base de datos de sistema Plataforma de Quejas para la aceptación de caracteres especiales.
- Se apoyó de manera profesional en los procesos administrativos y tareas varias del Departamento de Tecnologías de la Información.
- Se apoyó de manera profesional en la recomendación y los procesos de solicitud de emisión de especificaciones técnicas.
- Se apoyó de manera profesional en la restauración de caracteres ilegibles en los registros de la base de datos del sistema Plataforma de Quejas.

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

- Se apoyó de manera profesional por medio de consultas SQL con la corrección de registros de Libros de Quejas.
- Se apoyó de manera profesional por medio de consultas SQL la corrección de registros de recibos 63a.
- Se apoyó de manera profesional 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 de manera profesional por medio de consultas SQL con la corrección de registros de contratos de adhesión en el sistema diacoenlineav2.
- Se apoyó de manera profesional en el mantenimiento y monitoreo remoto de los servidores que albergan los sistemas de DIACO alojados en el centro de datos del Ministerio de Economía.
- Se apoyó de manera profesional en acciones correctivas y preventivas en los servidores de Diacoenlienav2, Gestor de Quejas, Página Web, y Webservice de pagos Banrural alojados en el centro de datos del Ministerio de Economía.
- Se apoyó de manera profesional con el acompañamiento de la instalación, configuración y migración de un Servidor Rack, siete Switches y un Firewall en el Centro de Datos de DIACO.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFECIONALES

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

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

- Se apoyó de manera profesional en el proceso de mejora continua en módulos de Contratos de Adhesión para el sistema Diacoenlineav2 por medio de la programación en los lenguajes de PHP y JavaScript.
- Se apoyó de manera profesional en el desarrollo y corrección de funcionalidades de reportería y operación en los módulos del sistema Diacoenlineav2.
- Se apoyó de manera profesional la revisión del código fuente del sistema Plataforma de Quejas para evaluar la metodología de mejora continua que se aplicara.

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

- Se apoyó de manera profesional en la retroalimentación del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal del departamento Legal en la operabilidad de los contratos de adhesión.
- Se apoyó de manera profesional en la retroalimentación del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal de las sedes departamentales respecto al ingreso de los contratos de adhesión y libros de quejas al sistema.
- Se apoyó de manera profesional en la retroalimentación del uso del sistema de diacoenlineav2 para el personal de verificación y vigilancia respecto a la operabilidad del sistema en el módulo correspondiente.
- Se apoyó de manera profesional en la retroalimentación en el uso del Sistema Plataforma de Quejas.

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

- Se apoyó de manera profesional en el reinicio de contraseñas y métodos de autenticación multifactor (MFA) de buzones institucionales.
- Se apoyó de manera profesional en la alta o baja de buzones institucionales de DIACO.
- Se apoyó de manera profesional en las necesidades de soporte técnico informático de DIACO en oficinas centrales, Plaza 4 (Centro de Quejas) y Edificio Etisa (Unidad de Protección de Servicios Financieros) y de manera remota en sedes departamentales.
- Se apoyó de manera profesional en la participación de reuniones presenciales y virtuales referentes a temas de DIACO y el Ministerio de Economía.

DIEGO
ALEJANDRO
GARCÍA
LAGUARDÍA

Digitally signed by
DIEGO ALEJANDRO
GARCÍA LAGUARDÍA
Date: 2026.02.11
13:08:30 -06'00'

Diego Alejandro García Laguardía
Contratista

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:42:12 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a. **Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada este completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no este completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.**
 - Se apoyó técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada este completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no este completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.
- b. **Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, call center o por otros medios que sean**

implementadas en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, en procedimiento y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y tramite.

- Se apoyó técnicamente en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, call center o por otros medios que sean implementadas en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación, en procedimiento y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y tramite.
- c. **Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas que ingresen por la página web; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.**
- Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas que ingresen por la página web; así como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.
- d. **Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la jefatura de la unidad o por la dirección y apoyar la promoción y distribución y material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.**

- Se apoyó técnicamente en las actividades de educación financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la jefatura de la unidad o por la dirección y apoyar la promoción y distribución y material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- e. **Otras actividades técnicas que requirió la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó en la asesoría técnica brindando información sobre la ley de tarjetas de crédito.

**DINA NOEMI
BARRERA TOP**

Firmado digitalmente por
DINA NOEMI BARRERA TOP
Fecha: 2026.02.04 10:14:31
-06'00'

Dina Noemí Barrera Top de Rodriguez

CARLOS
ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Lic. Carlos Estuardo Godoy Burbano

Jefe en Funciones

**Unidad de Protección de Servicios Financieros
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-**

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:43:27 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-039-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	-------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) **Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada esté completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no esté completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.**

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

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

- Se brindó apoyo técnicamente en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideraron pertinentes para fundamentar las quejas presentadas, por medio de la página web, call center o por otros medios. Se mantuvo comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario, se informó el procedimiento y los requisitos a cumplir para la presentación de la queja o denuncia para su aceptación y trámite.

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

- Se apoyó técnicamente en realizar la actualización diaria de la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de las tarjetas de crédito y demás servicios financieros incluyendo las quejas que ingresaron por la página web o por medio de call center.

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

- Se apoyó técnicamente a realizar actividades de mediación telefónica para la solución de conflictos y se proporcionó información. Se apoya con la coordinación de la 2da Feria de Educación Financiera, como parte del equipo organizador.

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

- Se apoyó técnicamente en realizar a los consumidores o usuarios la encuesta a través del código QR, durante su visita a la Unidad de Protección de Servicios Financieros, al momento de brindar asesoría o bien cuando se ingresa una queja. Se apoya con la coordinación de atención en el Edificio Etisa mientras está la remodelación. Se apoyo a cubrir en Plaza zona 4 alternamente con zona 9 para la recepción de quejas.

**DOLORES
ISABEL
MORÁN
AGUILAR**

Firmado
digitalmente por
DOLORES ISABEL
MORÁN AGUILAR
Fecha: 2026.02.02
09:54:41 -06'00'

DOLORES ISABEL MORÁN AGUILAR

**CARLOS
ESTUARDO
GODOY
BÚRBANO**

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

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

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:50:10 -06'00'

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González

Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-040-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan**
- Se apoyó técnicamente en Autorización, reposición o actualización de Libro de Quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para al cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se diriven**
- Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano.
- c) **Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativa y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones, notificaciones y oficios.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de informe semanal.
 - Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA.

EDDIN
LEONEL
OXLAJ
HERNÁNDEZ

Firmado
digitalmente por
EDDIN LEONEL
OXLAJ HERNÁNDEZ
Fecha: 2026.02.02
09:09:47 -06'00'

Eddin Leonel Oxlaj Hernández

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
08:51:57 -06'00'

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:51:12 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-041-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- **Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios y quejas o denuncias que me fueron asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la ley.**
- d)** Apoyar profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera;
- e)** Apoyar profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros;
- **Se apoyó profesionalmente en presentar informes de actividades de forma semanal y mensual y/o a requerimiento de la jefatura, así como participar en reuniones de trabajo que sea convocado en representación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.**
- f)** Otras actividades profesionales que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
- **Se apoyó profesionalmente en la atención personalizada a los tarjetahabientes que se presentaron a la unidad a petición de mi autoridad superior, se apoyó profesionalmente en contactar a los representantes de los emisores para solicitarles que ampliaran la información que incluían en las respuestas a oficios enviados.**

EDGAR
ANIBAL
MARTINEZ
(SOA)

Firmado
digitalmente por
EDGAR ANIBAL
MARTINEZ (SOA)
Fecha: 2026.02.03
09:59:57 -06'00'

Licenciado Edgar Anibal Martinez

CARLOS
ESTUARDO
GODOY
BÚRBANO

Firmado
digitalmente por
CARLOS
ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

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

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:52:01 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TECNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico a Proveedores, con información de los Derechos y Obligaciones de los Consumidores y Usuarios, y la promoción de programas de capacitación y del Libro de Quejas de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito.
 - Se apoyó técnicamente enviando información de los módulos de capacitación, por medio de correo electrónico a los siguientes proveedores: Municipalidad de Palencia, Municipalidad de Fraijanes, departamento de obras sociales y productividad, Universidad de San Carlos curso Derecho Mercantil.
- b) Brindar apoyo técnico en la realización de capacitaciones a proveedores y consumidores, organizaciones, Gremiales y Cámaras Empresariales y otras, sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Ley de Tarjeta de Crédito.
 - Se apoyó técnicamente en la logística de capacitación y facilitación a: Montaje de equipo audiovisual para capacitación en las oficinas centrales de Asociación Cultural de Guatemala, Colegios Adventistas de la Union Guatemalteca.
- c) Brindar apoyo técnico formulando proyectos, para la mejor atención a consumidores y proveedores para el fortalecimiento del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor.
 - Se apoyó técnicamente a: la capacitación de Asociación Cultural de Guatemala entregando material educativo y de información sobre los Derechos y Obligaciones del consumidor.
- d) Brindar apoyo técnico en elaborar Planes de trabajo, mensuales para trasladar a la Dirección.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración del programa de actividades de promoción y capacitación del mes de febrero del 2026.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración del Informe del Plan Operativo Anual -POA- correspondiente al mes de febrero del 2026.

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

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

EDGAR
ESTUARDO
RIVAS GARCÍA

Firmado
digitalmente por
EDGAR ESTUARDO
RIVAS GARCÍA

Edgar Estuardo Rivas García

MAURO
ANTONIO
CABRERA WUG

Firmado
digitalmente por
MAURO ANTONIO
CABRERA WUG

**Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug
Jefe Inmediato**

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:53:30
-06'00'

Vo.Bo.

**MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS	
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango	
Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2026
Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026	al: 28 de febrero de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista		EDGAR GIOVANI MONROY CÁRDENAS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-043-029-2026		
Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026	

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

EDGAR
GIOVANI
MONROY
CARDENAS

Firmado digitalmente por EDGAR GIOVANI MONROY CARDENAS

Edgar Giovani Monroy Cárdenas

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente por ELDA MARISOL MORAZÁN BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 10:58:15
-06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Edgar Haroldo García Domínguez		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia		
Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-044-029-2026
Período de actividades	del: 01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en la verificación de la tenencia del libro de quejas y establecimientos educativos.**
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de libro de quejas en diferentes comercios.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en centros comerciales y supermercados.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de libros de quejas en establecimientos educativos.
- b) **Brindar apoyo técnico en la verificación de publicidad engañosa.**
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en diferentes comercios.
- c) **Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto.**
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de Contenido Neto de preempacados en las diferentes empresas de la Republica.
- d) **Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.**
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en locales de centros comerciales asignados.
- e) **Brindar apoyo técnico en la verificación de instrumentos de Medición y pesaje.**
 - Se apoyó técnicamente en el ingreso de instrumentos de pesaje al sistema, así como certificados de calibración.
- f) **Otras actividades de apoyo que le asigne el jefe de departamento.**
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en tiendas de barrios y mercados.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de CBA en supermercados.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de precios de gas propano y gasolina en la capital.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de quejas.
 - Se apoyó técnicamente en verificación de colegios
 - Se apoyó técnicamente en verificación de Contenido Neto de cilindros en expendios y plantas de gas propano.

EDGAR
HAROLDO
GARCIA
DOMINGUEZ

Firmado digitalmente
por EDGAR HAROLDO
GARCIA DOMINGUEZ
Fecha: 2026.02.02
14:34:31 -06'00'

Edgar Haroldo García Domínguez

HERBERTH
JOSUE
ORDOÑEZ
CABRERA

Firmado
digitalmente por
HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ
CABRERA

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
10:59:17 -06'00'

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-045-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyo profesional en la revisión de manuales de procedimientos dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad:
- Se apoyó profesionalmente en la revisión del manual de procedimiento de retroalimentación de los consumidores.
- b) Apoyo profesional en el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo del sistema de gestión de calidad en cuanto a:
- Se apoyo profesionalmente en realizar el seguimiento a la entrega de los indicadores de los procesos certificados en la Norma ISO 9001:2015
 - Se apoyó profesionalmente en la consolidación de los indicadores de los procesos certificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Se apoyo en el seguimiento profesional a los procesos en los del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto a:
 - Seguimiento a las no conformidades.
 - Seguimiento a los dueños de procesos para la respuesta y planes de acción para el cierre de acciones.
 - Seguimiento a los planes de acción para el cierre de las No-Conformidades externas
 - Seguimiento a las quejas no documentadas en el proceso de Atención y Resolución de la Queja.

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: 2026.02.10 10:03:52
-06'00'

M.Sc. Edy Manuel López Ramírez

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:00:18 -06'00'

Vo. Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

Actividades Realizadas

a) Brindar apoyo técnico en el área de inventario en el cuadro de inventario, SICOIN y el Inventario físico, elaboración de FIN 1 Y FIN 2, seguimiento y gestionar el Visto Bueno de la Máxima Autoridad del Ministerio de Economía, para iniciar el trámite de baja de los bienes activos en mal estado y que no es posible su reparación o utilización, y seguimiento de expedientes de material ferroso y material incinerable que indiquen las autoridades de la Dirección de Adjudicación y Legalización de Bienes del Estado, Dirección de Contabilidad del Estado, ministerio de Finanzas Publicas gestionando su baja definitiva y su posterior traslado al botadero, elaboración de actas administrativas de inventario.

- Se apoyó técnicamente en el informe final de bienes adquiridos del primero de julio al treinta y uno de diciembre del año dos mil veinticinco, documento que consolida la información relacionada con las adquisiciones realizadas durante ese período, incluyendo su registro, control y verificación.
- Se apoyó técnicamente en el seguimiento de expedientes para solicitar baja de bienes.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud y seguimiento de dictámenes técnicos, emitidos por las unidades responsables, que certifican que los bienes están obsoletos, deteriorados o en mal estado y, por tanto, aptos para baja.

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

- Se apoyó técnicamente, en la redacción de oficios, así como en la clasificación de documentos enviados y recibidos, registros de movimientos de equipo, salidas e ingresos de bienes al almacén e inventario, y otros documentos relacionados con el área de inventarios.

c) Brindar apoyo técnico en el ingreso de los bienes activos de la institución al módulo de

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

Actividades Realizadas

inventarios y en el sistema SICOIN listar tarjetas de bienes activos y bienes fungibles, así como la revisión y actualización de tarjetas de responsabilidad de bienes activos y bienes fungibles movimiento y por cambio de Mobiliario y Equipo en hojas autorizadas y habilitadas por la Contraloría General de Cuentas.

- Se apoyó técnicamente, en el registro de bienes activos en el sistema de SICOIN, lo que incluye marca, modelo, serie, características técnicas, valor de adquisición, estado del bien de los bienes activos.
- Se apoyó técnicamente, en ingresar digitalmente datos de tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros.
- Se apoyó técnicamente, en resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, bienes fungibles y bienes de terceros autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, para uso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-
- Apoyó técnico en el ingreso de los Bienes Activos de la institución al libro de hojas movibles de bienes activos autorizado y habilitado por la Contraloría General de Cuentas
- Se apoyó técnicamente, en Resguardar Libro de Inventarios de Bienes Activos, Libro bienes fungibles, Libro de Controles Internos de Tarjetas de Responsabilidad de Bienes Activos, Fungibles y Bienes de Terceros, los cuales se encuentran autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- Se apoyó técnicamente, en la impresión de las hojas móviles de los libros de control y resguardo de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

d) Brindar apoyo técnico en el control de la bodega para el resguardo de activos en mal

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

Actividades Realizadas

estado y traslado de bienes activos y fungibles que se encuentran en proceso de baja.

- Se apoyó técnicamente, en el seguimiento de los movimientos de bienes activos en mal estado, a la bodega ubicada en el Edificio el patio, para su respectivo resguardo.
- e) **Brindar apoyo técnico en la toma de inventario físico de bienes activos bienes fungibles de DIACO en la codificación de los bienes activos y bienes fungibles con su respectivo número de inventario y SICOIN, así como en el informe anual de activos fijos de la DIACO y en la actualización de la base de datos de inventario.**
 - Se apoyo técnicamente, en la toma de inventario físico de bienes activos y bienes fungibles, según solicitudes recibidas.
 - Se apoyó técnicamente en actualizaciones de tarjetas de responsabilidad de los diferentes Departamentos.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación y codificación de bienes activos y fungibles.
- f) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
 - Se apoyó técnicamente, en la atención de notas y trámites relacionados con requerimientos del Área de Inventarios, gestionando la documentación correspondiente de manera oportuna y conforme a los procedimientos establecidos.
 - Se apoyó técnicamente en seguimiento y traslado de información actualizada, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala; del artículo 10, numeral 13 Inventario de Bienes, Muebles e Inmuebles
 - Se apoyó técnicamente en atención al requerimiento de la Dirección Administrativa, del Ministerio de Economía, para la regularización y saneamiento de las cuentas contables de inventario, así como en la clasificación de cuentas del grupo 3.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

Actividades Realizadas

- Se apoyó técnicamente durante el proceso de transición de personal y reestructuración, se llevó a cabo la reubicación de personal, se asignaron espacios físicos y equipos de cómputo a los empleados reubicados, se coordinó la entrega formal de estos espacios y equipos a las nuevas autoridades y asesores designados.
- Se apoyo técnicamente en atención al personal de auditoría, así como atención oportuna a las solicitudes, proporcionando la información y el soporte necesarios para su correcto desarrollo.

**ELIDA JUDITH
LOPEZ
SIPAQUE**
Firmado digitalmente
por ELIDA JUDITH LOPEZ
SIPAQUE
Fecha: 2026.02.03
15:50:29 -06'00'

Elida Judith López Sipaque de López

**OTTO GUILLERMO
CASTILLO
FERNANDEZ**
Firmado digitalmente por
OTTO GUILLERMO CASTILLO
FERNANDEZ
Fecha: 2026.02.04 11:13:10
-06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernandez
Jefe del Departamento Administrativo

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**
Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:01:07 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-047-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A. Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.
- Se apoyó técnicamente en capacitar a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
 - Se apoyó técnicamente en la Distribucion de material educativo.
 - Se apoyó técnicamente en la autorizacion, reposición o actualizacion del Libro de Quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.
 - se apoyó en la Recepcion de expedientes de Contratos de Adhesión
 - se apoyó técnicamente en la Resolución de quejas.
- B. Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervision a proveedores que informan y publican sus productos y servicio que comercializan para lo cual deberan cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de Libros de Quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de Centros Educativos.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos.
 - Se apoyó técnicamente en los Monitoreos de la Canasta Básica.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificaciones en las Gasolineras: Shell, Texaco, Optima y Tamarisco en los municipios de Santa Rosa.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de verificación de Gas propano en expendios de Z Gas y tropigas.
- C. 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

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
De sedes

LESLEE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESLEE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:02:32 -06'00'

Vo.Bó.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-048-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en el acompañamiento a citación del Congreso de la República.

ELKY
MARIEL DE
LA ROCA
GONZÁLEZ

Firmado
digitalmente por
ELKY MARIEL DE
LA ROCA
GONZÁLEZ

Elky Mariel de la Roca González

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente
por MARITZA
ELIZABETH MEDINA
ARITA
Fecha: 2026.02.04
10:31:38 -06'00'

Lcda. Martiza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:03:32 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-049-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01/02/2026	al:	28/02/2026
------------------------	------	------------	-----	------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

b) Brindar apoyo técnico en el proceso practica supervisada a nivel diversificado y proceso de solicitud de pasantía, nivel universitario, así como la elaboración de resoluciones por licencias con goce de salario por estudios universitarios

- Se apoyó en socializar requisitos de prácticas supervisadas
- Se apoyó en la recepción de documentos para practicas supervisadas

c) Brindar apoyo técnico en el proceso de evaluación del desempeño del personal de esta Dirección, realizar el proceso de diagnóstico de necesidades de capacitaciones institucionales, así como el desarrollo del Plan de Capacitaciones

- Se apoyó técnicamente en recordatorio de la evaluación del desempeño programada
- Se apoyó técnicamente en vaciado de las evaluaciones del desempeño programada
- Se apoyó técnicamente en traslado de resultados de la evaluación del desempeño programadas
- Se apoyó técnicamente en solicitud de evaluación del desempeño a los diferentes departamentos

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en la divulgación de los indicadores de los procesos propios del departamento, correspondiente al mes.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de formularios de vacaciones en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de la jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control de asistencia del personal de esta Dirección en ausencias temporales, por permiso o vacaciones, de la Encargada de Acciones de Personal, según requerimiento de jefatura.
- Se apoyó técnicamente en el control y actualización del archivo del personal bajo el renglón presupuestario 011 y 029.
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal"
- Se apoyó técnicamente en el escaneó de expedientes del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras Remuneraciones de Personal Temporal" para posteriormente enviarlos a la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Economía.
- Se apoyó técnicamente en creación de plan de acción y seguimiento y evaluación de plan de acción de enero a junio 2026

ELMER
EDUARDO
BATRES IXCOY

Firmado digitalmente
por ELMER EDUARDO
BATRES IXCOY
Fecha: 2026.02.09
11:01:34 -06'00'

Elmer Eduardo Batres Ixcoy

EDDY
NORMANDO
ARDÓN PERALTA

Firmado
digitalmente por
EDDY NORMANDO
ARDÓN PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe departamento RRHH

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:04:24 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-050-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

EVELYN REINOSO SALAZAR
Firmado digitalmente por EVELYN REINOSO SALAZAR
Fecha: 2026.02.02 14:15:04 -06'00'

Evelyn Reinoso Salazar de Valle

HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Firmado digitalmente por HUGO ALEXANDER CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.09 09:54:38 -06'00'

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

LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Firmado digitalmente por LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:05:29 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Se apoyó técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de Quiché.
Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de Quiché.
Se apoyó atendiendo a personas y con la recepción de documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de Quiché.

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

Se apoyó en monitoreos de precios en mercados en el municipio de Patzite, Santa Cruz Quiché del departamento de Quiché.
Se apoyó en monitoreos de precios en Supermercados en el municipio de Santa Cruz del Quiche, del departamento de Quiché.
Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en el Santa María Cunen, Santa Cruz del Quiche del departamento de Quiché.
Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en el municipio San Pedro Jocopilas, San Antonio Ilotenango, Santa Cruz del Quiche del departamento de Quiché.
Se apoyó en monitoreos de precios de librerías en el municipio de Quiché del departamento Quiché.
Se apoyó en monitoreos de tenencias de libro de quejas en el municipio de Quiché del departamento Quiché.
Se Apoyó en verificaciones de expendios de combustible y así mismo en verificaciones de gas propano en los municipios de Sanata Maria Cunen, San Antonio Ilotenango, Santa Cruz del Quiché, del departamento de Quiché

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

Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de Quiché.
Se apoyó a resolver quejas y a varios consumidores.

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

Se apoyó en la sede departamental de DIACO Quiche cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.

FERNANDO DANIEL
RODRÍGUEZ
CHACACH

Firmado digitalmente
por FERNANDO DANIEL
RODRÍGUEZ CHACACH
Fecha: 2026.02.09
13:35:58 -06'00'

Fernando Daniel Rodríguez Chacach

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:35:25 -06'00'

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:06:51 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS.

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS.

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS.

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

FRANCISCO
ENRIQUE
BOCEL COXAJ

Firmado digitalmente
por FRANCISCO
ENRIQUE BOCEL
COXAJ
Fecha: 2026.02.03
12:10:32 -06'00'

Francisco Enrique Bocel Coxaj.

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:07:50
-06'00'

Msc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyo técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.

b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se 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 y San Marcos, del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios en tiendas de barrio, panaderías y tortillerías en los municipios de San Marcos y San Pedro Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en monitoreos de precios de granos básicos en los municipios de San Marcos, San Pedro Sacatepéquez y San Antonio Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyó 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 y San Antonio Sacatepéquez del departamento de San Marcos.
- Se apoyo verificando centros educativos en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos cabecera 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 realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en el Plan Belén en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos y Malacatán de departamento de San Marcos.

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

- Se apoyó 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.

FRYDMAN
ESTUARDO
OROZCO
MONZÓN

Firmado digitalmente
por FRYDMAN
ESTUARDO OROZCO
MONZÓN
Fecha: 2026.02.06
12:42:42 -06'00'

Frydman Estuardo Orozco Monzón

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:36:07 -06'00'

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:08:55 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 Febrero de 2026	al:	28 De Febrero de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal;

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

b) Brindar apoyo técnico en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil;

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil.

c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal;

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal.

d) Brindar apoyo técnico en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal;

- Se apoyó técnicamente en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal.

e) Brindar apoyo técnico en control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.

- Se apoyó técnicamente en el control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.

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

- Se apoyo técnicamente en la recepción de medios de prueba para ser incorporados a los respectivos expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la logística y elaboración de rutas diarias de Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

GABRIEL
ARDANY
PAREDES DE
LUCA

Firmado
digitalmente por
GABRIEL ARDANY
PAREDES DE LUCA
Fecha: 2026.02.11
17:24:55 -06'00'

Gabriel Ardany Paredes de Luca

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado
digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA

Lic. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:09:49 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-054-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

d) Brindar apoyo profesional en el diligenciamiento de expedientes de arrendamiento de bienes inmuebles con modalidad específica.

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

Guissela del
Carmen García
Esquivel

Firmado digitalmente por
Guissela del Carmen García
Esquivel
Fecha: 2026.02.03 20:41:22
-06'00'

Lcda. Guissela del Carmen García Esquivel

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente
por MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA
Fecha: 2026.02.04
10:33:34 -06'00'

Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:10:41
-06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-055-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

d) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento;

- Se apoyo profesionalmente a los usuarios de los casos asignados, atendiendo llamadas telefónicas, así como una orientación general a las personas sobre la Ley y su Reglamento.

e) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECON, entre otras).

- Se apoyo profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGECON, entre otras).

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

- Se apoyo profesionalmente en la elaboración de oficios de casos asignados, a efecto de requerir información a los bancos del sistema y a la Superintendencia de Bancos. Además, atendí llamadas telefónicas a tarjetahabientes, a efecto de dar una orientación general sobre la Ley y su Reglamento.



2026.02.0

2 14:37:22

-06'00'

Lic. Gustavo Adolfo Leonardo de la Cruz

CARLOS
ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Firmado digitalmente
por CARLOS
ESTUARDO GODOY
BÚRBANO

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:11:31 -06'00'

Lic. Carlos Estuardo Godoy Burbano, MSc.
Jefe en funciones

Unidad de Protección de Servicios Financieros
Dirección de Atención Al Consumidor – DIACO -

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Harry Enrique Molina Veliz		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia		
Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-056-029-2026
Período de actividades	del: 01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

HARRY
ENRIQUE
MOLINA VELIZ

Harry Enrique Molina Veliz

Firmado digitalmente por
HARRY ENRIQUE MOLINA
VELIZ
Fecha: 2026.02.02 12:19:25
-06'00'

HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ
CABRERA

Firmado
digitalmente por
HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ CABRERA

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:12:45 -06'00'

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

Vo.Bo.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

**HELDER ULISES
GOMEZ**

Firmado digitalmente por
HELDER ULISES GOMEZ
Fecha: 2026.02.06
17:27:28 -06'00'

LIC. HELDER ULISES GOMEZ

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:13:38
-06'00'

Vo.Bo.

M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS / PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada este completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso que la documentación no este completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.**
- Se brindó apoyo técnicamente en la recepción e inscripción de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios y tarjetahabientes, verificando que la documentación estuviera completa y cumpliera con los requisitos solicitados. Además, se recibió la documentación enviada por los usuarios vía correo electrónico.
- b) **Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación el procedimiento y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.**
- Se brindó apoyo técnicamente en solicitar a los consumidores y usuarios de tarjeta de crédito vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas vía página Web, Call Center o presencial. Asimismo, se mantuvo comunicación permanente, personalizada y eficaz con los usuarios informándole sobre procedimientos y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja.
- c) **Apoyar técnicamente en realizar la actualización diaria en la base de datos de las quejas o denuncias recibidas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito y demás servicios financieros, incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center; así**

como, realizar el registro de las acciones de comunicación efectuadas con los consumidores y usuarios financieros, así como trasladar las denuncias o quejas recibidas que cuenten con la documentación completa a la Jefatura de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación que corresponda.

- Se brindó apoyo técnicamente en la actualización de la base de datos de las quejas o denuncias presentadas ante la Unidad incluyendo las quejas ingresen por la página Web o por medio de Call Center, efectuar la comunicación con los usuarios y el traslado de las denuncias o quejas recibidas.
- d) **Apoyar técnicamente en las actividades de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, efectuar encuestas al consumidor o usuario cuando le sea requerido, completar formatos de comunicación permanente al consumidor, realizar actividades de mediación telefónica para solución de conflictos o proporcionar información, elaborar los informes que le sean requeridos por la Jefatura de la Unidad por la Dirección y apoyar la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.**
- Se brindó apoyo técnicamente en las actividades de educación financiera informándole a los usuarios lo relacionado con la Ley de Tarjetas de Crédito. De igual forma se proporcionó información vía telefónica apoyando en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.
- e) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se brindó apoyo en el traslado de insumos y demás equipo para el funcionamiento de la Unidad. Junto a la capacitación del nuevo personal.

**HENRY IVÁN
PEREZ
VELÁSQUEZ**

Firmado digitalmente
por HENRY IVÁN
PEREZ VELÁSQUEZ
Fecha: 2026.02.03
15:19:06 -06'00'

HENRY IVÁN PEREZ VELÁSQUEZ

**CARLOS
ESTUARDO
GODOY
BÚRBANO**

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

LIC. CARLOS ESTUARDO GODOY BURBANO MSc.

JEFE EN FUNCIONES

UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:14:31 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ
DIRECTORA

Nombre completo del contratista	HESLER ORLANDO SOTO MORALES		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / RRHH		
Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-136-029-2026
Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al: 28 DE FEBRERO DE 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

B. Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.

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

Nombre completo del contratista	HESLER ORLANDO SOTO MORALES		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / RRHH		
Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-136-029-2026
Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al: 28 DE FEBRERO DE 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

D. Brindar apoyo técnico en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos.

- Se apoyó técnicamente en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados directamente con el Área de Recursos Humanos

E. Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas de GUATECOMPRAS, GUATENOMINAS, SIC-029 y CGC.

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

Nombre completo del contratista		HESLER ORLANDO SOTO MORALES	
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / RRHH	
Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-136-029-2026
Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al: 28 DE FEBRERO DE 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

HESLER
ORLANDO
SOTO
MORALES

Firmado
digitalmente
por HESLER
ORLANDO
SOTO MORALES

Hesler Orlando Soto Morales

EDDY
NORMANDO
ARDÓN
PERALTA

Firmado
digitalmente por
EDDY
NORMANDO
ARDÓN PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe de Recursos Humanos

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:15:40
-06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-059-029-2026.
-----------------------	-----------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	--------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. *“Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación. sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos que de estos se derivan.”*
 - a) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones
 - b) Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales)
 - c) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo
 - d) Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo
 - f) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación)
 - g) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación)

2. *“Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan”*
 - a) Se apoyó técnicamente en verificación de tenencia de Libro de Quejas
 - b) Se apoyó técnicamente en verificación a centros educativos
 - c) Se apoyó técnicamente en monitoreo de Canasta Básica
 - d) Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible
 - e) Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-059-029-2026.
-----------------------	-----------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	--------------------	-----	-----------------------

“Se apoyó técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.”

- a) Se apoyó técnicamente Notificaciones*
- b) Se apoyó técnicamente Entrega de informe semanal*
- c) Se apoyó técnicamente POA*

HILDA
MARIBEL DE
PAZ PAC

Firmado
digitalmente por
HILDA MARIBEL DE
PAZ PAC
Fecha: 2026.02.03
14:56:13 -06'00'

Hilda Maribel de Paz Pac de Sacor

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente
por ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:16:36 -06'00'

Vo. Bo _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	------------------------------	-----	------------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que fueron requeridos, en el seguimiento y control de expedientes asignados.

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

**HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DÍAZ**
Firmado digitalmente
por HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.09
09:17:17 -06'00'

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**
Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:17:24
-06'00'

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

Vo.Bo.
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-061-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se brindó apoyo Técnico en entrega de Documentación, Recursos Humanos.
- Se brindó apoyo Técnico en llevar personal a Sedes.
- Se brindó apoyo Técnico en recoger papelería y útiles a sede
- Se brindó apoyo Técnico en Elaboración de Cedula de Quejas para notificación
- Se brindo apoyo Técnico en Elaboración de Cédulas de notificación usuarios
- Se brindo apoyo Técnico en entrega de Cédulas de notificación a bancos.
- Se brindo apoyo Técnico entrega de Oficios a Cooperativas.
- Se brindo apoyo Técnico entrega de Oficios a Casa de Cobranzas
- Se brindo apoyo Técnico en Verificaciones.
- Se brindo apoyo Técnico en Traslado de mobiliario a sede.

HUGO
MARCELO
ESCOBAR
VASQUEZ

Firmado digitalmente por
HUGO MARCELO
ESCOBAR VASQUEZ
Fecha: 2026.02.02
14:05:19 -06'00'

Hugo Marcelo Escobar Vásquez

CARLOS
ESTUARDO
GODOY
BÚRBANO

Firmado digitalmente por
CARLOS
ESTUARDO
GODOY
BÚRBANO

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

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:18:12 -06'00'

Vo.Bo. MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Iana Gabriela Palomo Ambrosio		
Dependencia	106 / Dirección de Atención Y Asistencia al Consumidor / Servicios al Consumidor		
Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-062-029-2026
Período de actividades	del:	01 / febrero /2026	al: 28/ febrero /2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

b) “Apoyar Técnicamente en las visitas de campo”

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

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

- Se apoyó técnicamente en la actualización de base de datos de las quejas asignadas para el control de estas.

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes requeridos.

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

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

IANA GABRIELA
PALOMO
AMBROSIO

Firmado digitalmente por IANA
GABRIELA PALOMO AMBROSIO
Fecha: 2026.02.02 14:55:25
-06'00'

Iana Gabriela Palomo Ambrosio

HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ

Firmado digitalmente
por HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:19:02
-06'00'

Lic. Hugo Alexander Castañeda Diaz
Jefe
Departamento Servicios al Consumidor

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- a) Se apoyó técnicamente a Consumidores y usuarios informados sobre sus derechos y obligaciones en materia de consumo
- b) Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo-informativo
- c) Se apoyó técnicamente en la Recepción de quejas.

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 monitoreo de Canasta Básica
- c) Se apoyó técnicamente en monitoreo de combustible
- d) Se apoyó técnicamente en monitoreo de gas propano
- e) Se apoyó técnicamente en el monitoreo de productos de Librerías
- f) Se apoyó técnicamente en Plan Centinela

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

3. “Se apoyó técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.”

- a) Se apoyó técnicamente en la entrega de Citaciones y Notificaciones
- b) Se apoyó técnicamente en la entrega de informe semanal
- c) Se apoyó técnicamente en la entrega de resultados para el POA

**IGNACIO
NOLASCO
TUCH** Firmado digitalmente por
IGNACIO
NOLASCO TUCH
Fecha: 2026.02.02
09:44:55 -06'00'

Ignacio Nolasco Tuch

**ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA** Firmado digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ** Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:19:55 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

- a) ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.
- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar su denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
 - Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
 - Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en la autorización y reposición del libro de quejas.
- b) ACTIVIDAD TDR: Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos
- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: a) Boleta de mercados b) Boleta de súper mercados c) Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio d) Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior y diésel; gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyo técnicamente monitoreos de precios en librerías en diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de colegios en diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetados en los diferentes alimentos envasados que ofrecen al consumidor.
- c) ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.
- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).
- d) ACTIVIDAD TDR: Apoyar técnicamente a la Dirección en velar el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.
- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
 - Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
 - Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la Cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
e) ACTIVIDAD TDR: Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios. - Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Puerto San Jose, palín. - Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones CONTRATO DE ADHESIÓN, en colegios de cabecera Departamental de Escuintla. - Verificaciones librerías en la Cabecera departamental de Escuintla, Puerto San José.				

IRVIN
ANTONIO
ALONZO
ARRIAZA

Firmado digitalmente por
IRVIN ANTONIO
ALONZO ARRIAZA
Fecha: 2026.02.18
10:47:30 -06'00'

Irvin Antonio Alonzo Arriza

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:20:48
-06'00'

Vo.Bo. MSc Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-066-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar profesionalmente en la toma de fotografías y video en la elaboración de informes, operativos de supervisión, coberturas y eventos públicos sobre el que hacer institucional.**
- Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías y video en el monitoreo de precios de productos de la Canasta Básica de Alimentos -CBA-, en Mercados, Supermercados y Tiendas de Barrio.
 - Se apoyó en la toma de fotografías en la supervisión a establecimientos educativos en el marco del Plan EDUCA durante el presente mes.
 - Se apoyó en la toma de fotografías en capacitación sobre Derechos y Obligaciones del Consumidor en las instalaciones del Colegio Adventistas de la Unión Guatemalteca.
 - Se apoyó en la toma de fotografías en visita de delegados de la Procuraduría de Derechos Humanos -PDH- y autoridades de DIACO.
 - Se apoyó y colaboró en la toma de fotografías en gasolineras y expendios de gas propano en los operativos de vigilancia en el marco del Plan Centinela.
- 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 en la grabación y edición de capsulas de audio para piezas de comunicación para redes sociales.
- c) **Brindar a apoyo profesional en la producción de fotografías y video para redes sociales y página web institucional.**
- Se actualizó la plataforma de videos en You Tube para el ordenamiento de videos institucionales.

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

- Se apoyó en la alimentación de archivo de fotografías y videos correspondientes a las actividades de supervisión institucional.
- Se apoyó con la creación de enlaces digitales con carpetas de fotografías de las actividades diversas del mes.

ISRAEL
PEREZ
GONZALEZ

Firmado digitalmente
por ISRAEL PEREZ
GONZALEZ
Fecha: 2026.02.05
14:33:46 -06'00'

Lic. Israel Pérez González

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:21:37 -06'00'

Vo. Bo. _____

M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-067-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

- Se apoyó profesionalmente en la realización de monitoreos y verificación de precios en el departamento de Chiquimula.

c) Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones de la jefatura, Dirección o despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnicos, administrativos y financieros y en el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados

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

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

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

JACQUELINE
DINORA
JARQUÍN
FERNÁNDEZ

Firmado digitalmente
por JACQUELINE
DINORA JARQUÍN
FERNÁNDEZ
Fecha: 2026.02.02
10:38:51 -06'00'

Lcda. Jacqueline Dinora Jarquín Fernández

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

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

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:22:44 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	-----	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS
a) Apoyar profesionalmente en la revisión de los expedientes de las quejas o denuncias recibidas, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el proceso administrativo, según La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y La Ley de Tarjetas de crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos. - Se apoyó profesionalmente en la revisión de los expedientes de las quejas o denuncias recibidas, para determinar si cuentan con la documentación requerida para continuar con el proceso administrativo, según La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, su Reglamento y La Ley de Tarjetas de crédito; si el expediente no cuenta con la documentación requerida se devuelve al receptor de quejas para diligenciar lo procedente, en cumplimiento de los procedimientos establecidos. b) Apoyar profesionalmente en solicitar casos concretos a los emisores de Tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Super Intendencia de Bancos. - Se apoyó profesionalmente en solicitar casos concretos a los emisores de Tarjetas de crédito; operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito; afiliados; otros prestadores de servicios financieros; usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y demás servicios financieros; la información necesaria para el debido cumplimiento de sus funciones en materia de protección del usuario de servicios financieros; e informar de forma inmediata a la Jefatura de la unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Super Intendencia de Bancos.

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración, traslado y seguimiento a las minutas, acuerdos, actas, oficios, y quejas o denuncias que se les sean asignados, para conocer su estado, resolución y aprobación, así como notificar las resoluciones de trámite y finales, de conformidad con la Ley,

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

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de estudios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, y en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la feria anual de educación financiera.

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

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

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

- Se apoyó profesionalmente en la atención a distintas personas vía telefónica, correo electrónico y de forma presencial, brindando asesoría sobre las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento.

JAQUELINE
SUCELY WEST
ULUAN

Firmado digitalmente por
JAQUELINE SUCELY WEST
ULUAN
Fecha: 2026.02.04 08:49:51
-06'00'

Licenciada Jaqueline Sucely West Uluan

CARLOS
ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Vo. Bo.

Licenciado Carlos Estuardo Godoy Burbano, MSc.
Jefe en funciones de la Unidad de Protección de

Servicios Financieros

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:23:59 -06'00'

Vo. Bo.

**MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Jasson Jeankarlo Ucelo Morales
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA

Mes y año del Informe	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-069-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente a consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.
- Se apoyó técnicamente en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones en materia de consumo en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo – informativo en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización de libros de quejas en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en procesar quejas documentadas en Sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión que presentan en Sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por mediación en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente a usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas por conciliación en el departamento de Jalapa.

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

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación a centros educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en establecimientos comerciales y educativos del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado general de productos en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de productos de la canasta básica en establecimientos comerciales en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios en depósitos de granos básicos y librerías en establecimientos comerciales del departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de combustibles en el departamento de Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios en expendios de gas propano en el departamento de Jalapa.

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

- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes semanales, mensuales e informe financiero en sede DIACO Jalapa.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a consumidores, usuarios y proveedores del departamento de Jalapa.

JASSON
JEANKARLO
UCELO MORALES

Firmado digitalmente por
JASSON JEANKARLO UCELO
MORALES
Fecha: 2026.02.02 15:52:37
-06'00'

Jasson Jeankarlo Ucelo Morales

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del departamento de coordinación de sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:26:32
-06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Jenifer Celeste Gómez Ramírez		
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / SEDE DEPARTAMENTAL DE JALAPA		
Mes y año de informe:	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-070-029-2026
Período de actividades	del: 01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

JENIFER
CELESTE GÓMEZ
RAMIREZ

Firmado digitalmente por
JENIFER CELESTE GÓMEZ
RAMIREZ
Fecha: 2026.02.03 11:50:10
-06'00'

Licenciada Jenifer Celeste Gómez Ramírez

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:27:44 -06'00'

Vo.Bo. Msc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR
SERVICIO TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

JENNIFER
GABRIELA
NORIEGA REYES

Firmado digitalmente por
JENNIFER GABRIELA
NORIEGA REYES
Fecha: 2026.02.17 09:13:03
+06'00'

Licenciada Jennifer Gabriela Noriega Reyes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:28:49
-06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado
digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-073-029-2026.
-----------------------	-----------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

b) Brindar apoyo técnico en el vaciado de precios en expendios de gas propano y combustible.

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

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

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

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

**JHOSELIN
GABRIELA
ESCOBAR
CASTRO**

Firmado digitalmente
por JHOSELIN
GABRIELA ESCOBAR
CASTRO
Fecha: 2026.02.03
10:04:17 -06'00'

Jhosselin Gabriela Escobar Castro

**ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA**

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazan Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:29:39 -06'00'

Vo. Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

JONATAN
JOSUÉ
GORDILLO
MONGE

Firmado
digitalmente por
JONATAN JOSUÉ
GORDILLO MONGE

Jonatan Josué Gordillo Monge

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:37:14 -06'00'

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:30:44 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Desarrollo Institucional

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

JORGE LUIS
EMANUEL
CARBALLO
MARROQUÍN

Firmado digitalmente
por JORGE LUIS
EMANUEL CARBALLO
MARROQUÍN
Fecha: 2026.02.04
16:07:33 -06'00'

Lic. Jorge Luis Emanuel Carballo Marroquín
Contratista

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:31:38
-06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSÉ ANTONIO AGUILAR MONTEROS
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Municipal de Villa Nueva

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-076-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriva.**
- Se apoyó técnicamente en atender denuncias presentadas por consumidores.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de la tenencia del libro de quejas en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de instrumentos de medición y pesaje, normas de etiquetado de productos empacados, calidad y exhibición de precios, publicidad engañosa y servicios públicos en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en capacitaciones brindadas a usuarios sobre sus derechos que como consumidores poseen
- b) **Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que estas se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en gasolineras, para el monitoreo de precio de combustibles, en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Villa Nueva
 - Se apoyó técnicamente técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de canasta básica, combustibles y gas propano en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en mercados municipales de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en supermercados en el municipio de Villa Nueva.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías del municipio de Villa Nueva
 - Se apoyó técnicamente técnico en el monitoreo de precios en panaderías del municipio de Villa Nueva
 - Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios de consumo diario en tiendas de barrio como aceites, café, granos básicos, embutidos, lácteos, avena, pastas, huevos y bebidas del municipio de Villa Nueva
- c) **Apoyar Técnicamente con la ejecución las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho le asigne en el cumplimiento de las actividades operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en la redacción del informe Plan Operativo Anual.
 - Se apoyo técnicamente en la redacción del informe 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	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-076-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

**JOSÉ ANTONIO
AGUILAR
MONTEROS**

Firmado digitalmente
por JOSÉ ANTONIO
AGUILAR MONTEROS
Fecha: 2026.02.02
09:42:57 -06'00'

José Antonio Aguilar Monteros

**ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA**

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefa del Departamento de Coordinación de sedes

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:32:31 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSÉ DANILO SÁNCHEZ LÓPEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede El Progreso

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-077-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se deriva.**
- Se apoyó técnicamente en atender denuncias presentadas por consumidores.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de la tenencia del libro de quejas en el municipio de Guastatoya.
 - 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.
 - 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 Guastatoya.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de quejas antepuestas en los libros de quejas en los distintos comercios del municipio de Guastatoya.
 - Se apoyó técnicamente técnico en el vaciado de datos de los monitoreos realizados de canasta básica, combustibles y gas propano en el municipio de Guastatoya.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en mercados municipales de Guastatoya.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en supermercados en el municipio de Guastatoya.
 - Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios en tortillerías del municipio de Guastatoya.
 - Se apoyó técnicamente técnico en el monitoreo de precios en panaderías del municipio de Guastatoya.
 - 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 Guastatoya.
- 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 DANILO SÁNCHEZ LÓPEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede El Progreso

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-077-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

**JOSÉ DANILO
SÁNCHEZ
LÓPEZ**

Firmado digitalmente
por JOSÉ DANILO
SÁNCHEZ LÓPEZ
Fecha: 2026.02.02
10:27:06 -06'00'

José Danilo Sánchez López

**ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA**

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefa del Departamento de Coordinación de sedes

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:33:39
-06'00'

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la realización de oficios para solicitar información pertinente de los departamentos que contienen documentos archivados.
- Se apoyó técnicamente en la organización de una visita a la sede de Mixco para contabilizar cajas de archivo.
- Se apoyo técnicamente, en la realización de documentos para el proyecto de archivo en conjunto con el departamento de Desarrollo Institucional.
- Se apoyó técnicamente, en la búsqueda de opciones en el cual se centralizará el archivo institucional.
- Se apoyó técnicamente en la contabilización de cajas de archivo de las bodegas existentes en edificio El Patio.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de formatos que serán de uso en el departamento administrativo.

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

- Se apoyó técnicamente al área de inventarios en el ingreso de bienes activos y fungibles al sistema.
- Se apoyó técnicamente al área de inventarios en la preparación de documentos solicitados por auditoria.
- Se apoyó técnicamente al área de inventarios en la actualización y cuadre de tarjetas de responsabilidad de bienes activos.
- Se apoyó técnicamente en la actualización del listado general de tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y terceros.
- Se apoyó técnicamente al área de inventarios en la rotulación de código SICOIN a los bienes de nuevo ingreso.

- Se apoyó técnicamente en la transcripción de requisiciones al libro de la Contraloría general de cuentas, en apoyo al departamento de compras.
- Se apoyó técnicamente al departamento de compras en la organización y clasificación de requisiciones.
- Se apoyó técnicamente al área de almacén en la recepción y despacho de insumos.

**JOSÉ LUIS
ALMEDA
GIL**

Firmado digitalmente
por JOSÉ LUIS
ALMEDA GIL
Fecha: 2026.02.03
09:05:10 -06'00'

José Luis Almeda Gil

**OTTO
GUILLERMO
CASTILLO
FERNANDEZ**

Firmado digitalmente
por OTTO GUILLERMO
CASTILLO
FERNANDEZ
Fecha: 2026.02.03
14:36:21 -06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernandez
Jefe del Departamento Administrativo

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:34:31 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JOSE LUIS GONZALO MACZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Unidad de Protección de Servicios Financieros

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-079-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

JOSÉ LUIS
GONZALO
MACZ

José Luis Gonzalo Macz

Firmado
digitalmente por
JOSÉ LUIS
GONZALO MACZ

CARLOS
ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:35:15 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-080-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la revisión de la publicación de las tasas de interés de los distintos emisores de tarjetas de crédito, así como la accesibilidad dentro de sus páginas web respectivas, en cumplimiento a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de plazos de cumplimiento del Artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito así como su respectivo informe en el caso que no se haya registrado respuesta de la solicitud de información según los plazos de ley.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de la exhibición de tasas de interés así como la tenencia del libro de quejas en las distintas agencias de los emisores y coemisores de tarjeta de crédito.

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 del control de quejas, utilizado para el filtrado de datos, así como el registro del estado de la misma.
- Se apoyó técnicamente en la revisión de la finalización de las quejas, así como el análisis y cálculo de los montos recuperados oportunamente.

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

- Se apoyó técnicamente en la generación del informe de quejas presentado en el Plan Operativo Anual (POA) mensual correspondiente al mes de febrero de 2026, así como la segmentación oportuna de las quejas asignadas y las cuales no asignadas, y el filtrado por la tipología de la misma.
- Se apoyó técnicamente en el reporte de quejas finalizadas, así como los montos recuperados por los distintos resolutores de la UPSF, así como las vías de ingreso de las mismas.

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

- Se apoyó técnicamente en la atención presencial a tarjetahabientes con relación dudas con la Ley de Tarjetas de Crédito Decreto Número 02-2024.
- Se apoyó técnicamente en el análisis, elaboración y traslado para visto bueno del plan de verificación, ha llevarse a cabo en el 2026.
- Se apoyó técnicamente en la realización de diversos reportes y oficios de comunicación a solicitud de las autoridades superiores.

**JOSÉ PABLO
MUY
PORTILLO**

Firmado digitalmente
por JOSÉ PABLO MUY
PORTILLO
Fecha: 2026.02.04
11:05:30 -06'00'

José Pablo Muy Portillo

**CARLOS
ESTUARDO
GODOY
BÚRBANO**

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

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

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 11:36:06
-06'00'

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	JOSE ROMAN SOLIS MEJICANO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-138-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

e) “Apoyar profesionalmente en la redacción de informes que le sean requeridos”.

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de informes requeridos.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	JOSE ROMAN SOLIS MEJICANO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- / Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-138-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en el ingreso de quejas y asesoramientos en quejas correspondientes a servicios al consumidor.
- Se apoyó profesionalmente en otras actividades requeridas por la autoridad superior del área para la cual presté mis servicios.

JOSE ROMÁN
SOLÍS MEJICANO

Firmado digitalmente por
JOSE ROMÁN SOLÍS
MEJICANO
Fecha: 2026.02.04 12:34:02
-06'00'

LIC. JOSE ROMAN SOLIS MEJICANO

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:36:53 -06'00'

Vo.Bo.

**MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora**

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ

Firmado digitalmente
por HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.09
08:43:54 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

**JOSELIN ITXEL
CALDERÓN
MADRID**

Firmado digitalmente
por JOSELIN ITXEL
CALDERÓN MADRID
Fecha: 2026.02.03
09:11:42 -06'00'

Joselin Itxel Calderón Madrid

**HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ**

Firmado digitalmente
por HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.09
09:11:38 -06'00'

Licenciado Hugo Alexander Castañeda Díaz
Jefe Departamento de Servicios al Consumidor

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:03:17 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del :	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	----------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS
A) Apoyar profesionalmente en la recepción y revisión de los expedientes de las quejas o denuncias recibidas que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte. - Se apoyó profesionalmente en la recepción y revisión de los expedientes de quejas o denuncias recibidas que no fueron resueltas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito durante las etapas que consta en el procedimiento administrativo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la Ley de Tarjetas de Crédito, así como en la elaboración de las enmiendas administrativas que sean necesarias por errores y omisiones de fondo en el procedimiento, sea de oficio o a requerimiento de parte. B) Apoyar profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos. - Se apoyó profesionalmente en el análisis de los expedientes asignados para establecer si procede o no la aplicación de sanciones según se establece en la Ley de Tarjetas de

ACTIVIDADES REALIZADAS

Crédito y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por infracciones cometidas por el proveedor de servicios financieros o emisores o co-emisores de tarjetas de crédito e informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos.

C) Apoyar profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

- Se apoyó profesionalmente en la elaboración de resoluciones finales que correspondan de acuerdo con los medios de prueba presentados que constan en el expediente y las investigaciones realizadas, así como en los memoriales para la presentación de denuncias en el Ministerio Público, los cuales se trasladan Jefe de la Unidad para su revisión y firma correspondientes, así como en el análisis, elaboración de oficios e informes que le sean solicitados por la Jefatura de la Unidad o la Dirección, en los casos que aplique emitir los dictámenes, memoriales u opiniones que correspondan.

D) Apoyar profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

- Se apoyó profesionalmente en la atención de los diferentes representantes de instituciones que visitan la DIACO, así como llamadas telefónicas relacionadas con los distintos casos que hayan sido presentados ante la Dirección y/o atender a las personas en general para dar información sobre la Ley y su Reglamento.

E) Apoyar profesionalmente en la elaboración de informes circunstanciados solicitados por otras entidades (Ministerio Público, Juzgados, Salas, Corte de Constitucionalidad, Superintendencia de Bancos, INGE COP, 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, INGECON, entre otras).

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

- Se apoyó profesionalmente en el análisis de expedientes, se elaboraron oficios e informes a solicitud de la Jefatura de la Unidad.
- Se apoyo en la realización de propuestas de reformas al reglamento.

JOSELINE ANDREÍ
PÉREZ COLINDRES /
Num:40170

Firmado digitalmente
por JOSELINE ANDREÍ
PÉREZ COLINDRES /
Num:40170

Licenciada Joseline Andreí Pérez Colindres

CARLOS
ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Vo. Bo. _____

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

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:11:59 -06'00'

Vo. Bo. _____

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Josué Alexander Camey
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Servicios al Consumidor

Mes y año del Informe	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-083-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario;
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento de los procedimientos establecidos llevando a cabo las audiencias de conciliación redactando las actas que correspondan, así como realizar la comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario, de las quejas asignadas en este periodo.
- b) Brindar apoyo técnico en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto;
- Se apoyó técnicamente en el cumplimiento en las visitas de campo, entrega de las citaciones y notificaciones a consumidores y/o proveedores en conflicto, de las quejas asignadas en este periodo.
- c) Brindar apoyo técnico en el control de las quejas que le sean asignadas, actualizando la base de datos;
- Se apoyó técnicamente en el control de las quejas que me fueron asignadas, actualizando la base de datos;
- d) Apoyar técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de sus casos, cuando sea requerido;
- Se apoyó técnicamente a consumidores, usuarios y proveedores, brindando información vía telefónica de los casos, cuando fue requerido.
- e) Brindar apoyo técnico en la redacción de informes que le sean requeridos;
- Se apoyó técnicamente en la redacción de informes que me fueron requeridos.

JOSUÉ ALEXANDER
CAMEY (SOA)

Firmado digitalmente por JOSUÉ
ALEXANDER CAMEY (SOA)
Fecha: 2026.02.05 16:02:20 -06'00'

Josué Alexander Camey

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:04:14 -06'00'

Vo.Bo. MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ

Firmado
digitalmente por
HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

JUAN CARLOS
AXT RODRIGUEZ

Firmado digitalmente por
JUAN CARLOS AXT
RODRIGUEZ
Fecha: 2026.02.05 10:00:00
-06'00'

LIC. JUAN CARLOS AXT RODRIGUEZ

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:09:41 -06'00'

Vo.Bo.

M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
 TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	JULIA CARLOTA GUTIÉRREZ JUÁREZ		
Dependencia	106/ Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Unidad de Protección de Servicios Financieros		
Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-085-029-2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

Período de actividades	del :	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	-------	-----------------------	-----	-----------------------

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

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

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

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

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

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

✚ Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes semanales, mensuales u otros que fueron requeridos, en las actividades orientadas en temas de educación financiera, incluyendo las derivadas de la Feria Anual de Educación Financiera, así como informar a la Jefatura de la Unidad cuando se tenga conocimiento de actos que sean competencia de la Superintendencia de Bancos; se elaboraron reportes de actividades que fueron solicitados por el Jefe inmediato o Autoridad Superior, se presentaron informes de actividades de forma semanal y mensual, se elaboraron notificaciones y recopiló la información, cuando fue requerido, se participó en reuniones y grupos de trabajo, se apoyó en la promoción y distribución de material educativo acerca de los derechos y obligaciones de los consumidores.

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

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

JULIA
CARLOTA
GUTIÉRREZ
JUÁREZ

Firmado digitalmente
por JULIA CARLOTA
GUTIÉRREZ JUÁREZ
Fecha: 2026.02.09
16:20:19 -06'00'

Julia Carlota Gutiérrez Juárez

CARLOS
ESTUARDO
GODOY
BÚRBANO

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Lic. Carlos Estuardo Godoy Búrbano MSc.
Jefe en funciones

Unidad de Protección de Servicios Financieros
Dirección de Atención al Consumidor -DIACO-

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:59:18 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

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

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

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

- Se apoyó profesionalmente en presentar informe de Plan Operativo Anual
- Se apoyó profesionalmente en llevar a cabo audiencias de quejas.
- Se apoyó profesionalmente en capacitar a Centros Educativos.

JULIANA
AJCIP
XOCOXIC

Firmado digitalmente
por JULIANA
AJCIP XOCOXIC

Lcda. Juliana Ajcip Xocoxic

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente
por MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA
Fecha: 2026.02.04
10:36:15 -06'00'

Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:36:51 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Julio Andre Aguilar Urrutia
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-139-029-2026.
-----------------------	-----------------	--------------------	-------------------------

Período de actividades	del:	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

Actividades Realizadas

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

- Se apoyó técnicamente para las tarjetas Kardex de suministros de DIACO.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de los oficios de los diferentes departamentos de DIACO para los suministros necesarios.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para para el departamento de Adquisiciones y Contrataciones.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Verificación y Vigilancia.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Relaciones Públicas.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Administrativo.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento de Sedes Departamentales.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de pedido de suministros, papelería y útiles para el departamento Dirección.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Julio Andre Aguilar Urrutia
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-/ Administrativo.

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-139-029-2026.
-----------------------	-----------------	--------------------	-------------------------

Periodo de actividades	del:	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

Actividades Realizadas

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

**JULIO ANDRE
AGUILAR URRUTIA**

Firmado digitalmente por JULIO
ANDRE AGUILAR URRUTIA
Fecha: 2026.02.04 10:00:28
-06'00'

Julio Andre Aguilar Urrutia

**OTTO GUILLERMO
CASTILLO
FERNANDEZ**

Firmado digitalmente por OTTO
GUILLERMO CASTILLO
FERNANDEZ
Fecha: 2026.02.04 11:11:48 -06'00'

**Otto Guillermo Castillo Fernandez
Jefe del Departamento Administrativo**

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:42:01 -06'00'

Vo. Bo.

**MSc. Leslie Yvonne Tzicap González .
Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Karen Julissa Castañeda de León
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-087-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DEL 2026	al:	28 DE FEBRERO DEL 2026
------------------------	------	------------------------	-----	------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

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

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

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

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

KAREN JULISSA
CASTAÑEDA DE
LEÓN

Firmado digitalmente
por KAREN JULISSA
CASTAÑEDA DE LEÓN

Karen Julissa Castañeda de León

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado
digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
11:50:15 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	KEYNER DAVID JUÁREZ MARTÍNEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-088-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de quejas presentadas por consumidores en contra de proveedores ubicados en los diferentes municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyo técnicamente con autorizar libros de quejas en la sede departamental de San Marcos.
- Se apoyó atendiendo a personas y recepcionando documentos para el ingreso de quejas al sistema de DIACO en la sede departamental de San Marcos.

b) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se 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.
- Se apoyo verificando centros educativos en los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos cabecera y Malacatán del departamento de San Marcos.

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

- Se apoyó notificando a consumidores y proveedores en los municipios del departamento de San Marcos.
- Se apoyó en la redacción y envío del informe mensual de las actividades realizadas por el uso de la Motocicleta que se encuentra al servicio de la sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó en la elaboración y envío del informe financiero mensual en sede departamental de DIACO San Marcos.
- Se apoyó realizando el informe del POA mensual de las actividades realizadas por la sede departamental de DIACO San Marcos.

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

- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos cumpliendo con el horario establecido de entrada y salida brindando información a consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Se apoyó en la sede departamental de DIACO San Marcos en atención y asistencia sobre la información adecuada del uso de la tarjeta de crédito.

KEYNER
DAVID
JUÁREZ
MARTÍNEZ

Firmado
digitalmente por
KEYNER DAVID
JUÁREZ MARTÍNEZ
Fecha: 2026.02.06
12:29:06 -06'00'

Keyner David Juárez Martínez

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:38:05 -06'00'

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:58:20 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico con la recepción de los expedientes de quejas para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionatorio.

- Se apoyó técnicamente en el análisis del expediente y revisando actuaciones de primera audiencia.
- Se apoyó técnicamente en la comunicación permanente con la comunicación informando quien estaba a cargo de su expediente.
- Se apoyó técnicamente en la realización de agendar cita para segunda audiencia y citar ambas partes.
- Se apoyó técnicamente en trasladar cédulas de notificación para citar ambas partes para audiencia de medios de prueba
- Se apoyó técnicamente en la redacción en el acta administrativa de segunda audiencia de ofrecimiento de medios de prueba donde las partes manifiestan la voluntad de llegar a un acuerdo conciliatorio u seguir con el procedimiento correspondiente.
- Se apoyó técnicamente en mediar entre consumidores y proveedores para poder llegar a un arreglo conciliatorio y proceder archivar la queja.

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

- Se apoyó técnicamente con la actualización de la base de datos del sistema de quejas.

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

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna de los expedientes.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de oficios.
- Se apoyó técnicamente en la elaboración y redacción de informes circunstanciados.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de los informes mensuales, de los avances de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en la redacción y envío de informe de POA de las audiencias realizadas.
- Se apoyó técnicamente en el traslado de expedientes para emitir una resolución final.
- Se apoyó técnicamente en la redacción de rechazo de recursos de revocatorias interpuestas contra las actas administrativas o resoluciones de trámite.

e) Brindar apoyo técnico con atención a usuarios de forma telefónica y presencial.

- Se apoyó técnicamente en la atención telefónica a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.
- Se apoyó técnicamente en la atención presencialmente a usuarios brindando asesoría y seguimiento a los expedientes asignados.

LADY VANESSA
YANTUCHE
GONZÁLEZ

Firmado digitalmente por
LADY VANESSA
YANTUCHE GONZÁLEZ
Fecha: 2026.02.09
10:53:56 -06'00'

Lady Vanessa Yantuche Gonzalez de Recancoj

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente por
MARITZA ELIZABETH
MEDINA ARITA
Fecha: 2026.02.09
14:19:17 -06'00'

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:01:11 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Laura Cristina Sahón Suluguí de Caná
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Sololá

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-090-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- 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	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-090-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

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 operativas, 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	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-090-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- 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.

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

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

LAURA CRISTINA
SAHÓN
SULUGUÍ

Firmado digitalmente por
LAURA CRISTINA SAHÓN
SULUGUÍ
Fecha: 2026.02.02 14:22:47
-06'00'

Laura Cristina Sahón Suluguí

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:32:52 -06'00'

Vo.Bo.
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Leonela Guadalupe Balcarcel Peña		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental Baja Verapaz		

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-091-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo e informativo a consumidores que se acercaron a las instalaciones de la Diaco, así como a la población en general en las principales calles y avenidas del departamento.
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación, reposición o actualización del libro de quejas.

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

- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de la canasta básica en mercados, supermercados y tiendas de barrio y depósito de granos básicos con el objetivo de evitar la especulación de precios en el municipio de Salamá departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios en: depósitos de huevos, fertilizantes, Materia prima para la elaboración de pan popular.
- Se apoyó técnicamente en realizar etiquetado y exhibición de alimentos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar publicidad engañosa en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se Se apoyó en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento Baja Verapaz.

- Se apoyó en realizar inspecciones en establecimientos educativos privados del departamento, para establecer el cumplimiento con lo normativo en la Ley de Protección al Consumidor y usuario.

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

- Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA, de la sede de Baja Verapaz.

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

- Se apoyó técnicamente en el horario de atención al público brindando información a consumidores sobre los medios a utilizar para interponer sus quejas y el seguimiento de las mismas para la agilización y así poder brindar un servicio de calidad.
- Se apoyó, en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar resolución para la aprobación de libros de quejas.

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

- Se apoyó en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales en el municipio de Salamá.
- Se apoyó técnicamente en brindar charlas educativas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores en centros educativos del departamento.

LEONELA
GUADALUPE
BALCARCEL
PEÑA

Firmado digitalmente
por LEONELA
GUADALUPE
BALCARCEL PEÑA
Fecha: 2026.02.02
15:52:44 -06'00'

Leonela Guadalupe Balcarcel Peña

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:31:51 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR
SERVICIO 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	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-092-029-2026

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN
Firmado digitalmente por LILY YAZMIN MORALES MARROQUIN
Fecha: 2026.02.03 08:46:18 -06'00'

Lily Yazmín Morales Marroquín de Osorio

LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Firmado digitalmente por LESLIE YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:33:54 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Firmado digitalmente por MARITZA ELIZABETH MEDINA ARITA
Fecha: 2026.02.04 10:37:24 -06'00'

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente con la entrega de información y capacitaciones a consumidores y usuarios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de Quejas y se da información necesaria para iniciar con el debido proceso.

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

- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en mercados municipales en el departamento de Sacatepéquez.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios, en supermercados de Antigua Guatemala y Jocotenango Sacatepéquez los martes.
- Se apoyó técnicamente en monitoreo de precios a tiendas de barrio, pan y tortillas ubicados Antigua Guatemala los miércoles.
- Se apoyó técnicamente en verificaciones de precios en depósitos que tienen a la venta granos básicos en el mercado Municipal de Antigua Guatemala los viernes del mes.
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar precios, etiquetado, publicidad engañosa de combustibles los jueves en los municipios de Jocotenango, Antigua y Pastores que tiene a la venta combustible con el objetivo de evitar la especulación en el precio.

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

- Se apoya en la realización de los informes solicitados a la jefatura de sedes de informes 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 brindar información para la recepción de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificación de la sede de Sacatepéquez y las que se trasladan de oficinas centrales.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

LOURDES WALESKA
RODRIGUEZ
SOLORZANO

Firmado digitalmente por
LOURDES WALESKA
RODRIGUEZ SOLORZANO
Fecha: 2026.02.02 14:38:49
-06'00'

Lourdes Waleska Rodriguez Solorzano

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazan Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:30:57
-06'00'

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

LUIS GUSTAVO
RECINOS
SANDOVAL

Firmado digitalmente
por LUIS GUSTAVO
RECINOS SANDOVAL
Fecha: 2026.02.10
15:54:05 -06'00'

Luis Gustavo Recinos Sandoval

Vo. Bo ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:38:56 -06'00'

Elda Marisol Morazan Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
De Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:57:09 -06'00'

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

LUISA
MARIA
LOPEZ
SORIA

Firmado digitalmente por
LUISA MARIA
LOPEZ SORIA
Fecha: 2026.02.03
08:37:55 -06'00'

Luisa María López Soria de Barrera

HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ

Firmado digitalmente
por HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.09
09:35:49 -06'00'

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:06:28
-06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Marleny Araceli González y González de Batz
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Administrativo

Mes y año del Informe	febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-096-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A) Brindar apoyo técnico en el servicio y atención del público, así como consultar la base de datos y brindar información a los consumidores sobre el estado de quejas que visita las oficinas centrales de la DIACO;

- Se apoyó técnicamente en brindar información de manera presencial sobre quejas.
- Se apoyó técnicamente en dirigir a las personas que tenían audiencia en las instalaciones.

B) Apoyar técnicamente en atención, recepción y entrega de correspondencia;

- Se apoyó técnicamente en la entrega de correspondencia a cada departamento donde pertenecía cada documento.
- Se apoyó técnicamente en recibir la papelería correspondiente para cada departamento.

C) Brindar apoyo técnico en planta telefónica para recibir y atender las llamadas de los consumidores y usuarios guatemaltecos;

- Se apoyó técnicamente en atender llamadas para brindar información de estado de quejas.
- Se apoyó técnicamente en transferir llamadas al personal.
- Se apoyó técnicamente en brindar información de requisitos para trámite de quejas.

D) Brindar apoyo técnico en direccionar a los visitantes que se dirigen a la Dirección y demás áreas y departamentos;

- Se apoyó técnicamente en la bienvenida a los consumidores y proveedores que asistieron a las audiencias e indicarles donde deben esperar.
- Se apoyó técnicamente en comunicar a los conciliadores del departamento legal acerca de la llegada de las partes a las audiencias.

E) Apoyar técnicamente para realizar controles y registros de documentos que ingresan por medio de la recepción;

- Se apoyó técnicamente en realizar el registro de ingreso de papelería firmada y sellada para controles internos.
- Se apoyó técnicamente en ingresar la papelería en el libro de control y solicitar firma de quien lo recibe.
- Se apoyó técnicamente en entregar los documentos a cada área correspondiente.

MARLENY
ARACELI
GONZÁLEZ Y
GONZÁLEZ

Firmado
digitalmente por
MARLENY ARACELI
GONZÁLEZ Y
GONZÁLEZ

Marleny Araceli González y González de Batz

OTTO GUILLERMO
CASTILLO
FERNANDEZ

Firmado digitalmente por OTTO
GUILLERMO CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2026.02.03 14:37:51 -06'00'

Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe del Departamento Administrativo

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:41:05
-06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

- a. **Apoyo técnico en atención a consumidores con servicios de asistencias, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de procedimientos vigentes.**
- Se apoyó técnicamente dando información vía teléfono a los consumidores como realizar su denuncia en la Dirección de Atención y asistencia al Consumidor.
 - Se apoyó técnicamente participando en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.
 - Se apoyó técnicamente a los consumidores y usuarios con capacitaciones sobre sus derechos y obligaciones en la cabecera Departamental de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en la autorización y reposición del libro de quejas.
- b. **Apoyo técnico en la supervisión a proveedores con la información de sus productos y servicios que comercializan en el cumplimiento de los diferentes procedimientos**
- Se Apoyó técnicamente en monitoreos de precios: **a)** Boleta de mercados **b)** Boleta de súper mercados **c)** Boleta panaderías, tortillerías y tiendas de barrio **d)** Boleta de granos básicos, en las diferentes zonas de la cabecera Departamental de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en los monitoreos de precios de los productos de la canasta básica, llenado de boletas y el vaciado de datos a DIACO central.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior, diésel gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en monitoreos de precios de los diferentes expendios de combustibles como: gasolina regular, superior y diésel; gas propano Zeta gas y Tropigas, en las diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyo técnicamente monitoreos de precios en librerías en diferentes zonas del municipio de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de colegios en diferentes zonas del municipio de Escuintla y Palín
- c. **Apoyar técnicamente con la ejecución de instrucciones que la delegación, jefatura o despacho superior asigne en el cumplimiento de actividades operativas.**
- Se apoyó técnicamente con información relativa a las características de los bienes y productos. Así como sus medidas, calidad, peso y precio.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de informes de los diferentes ingresos en la sede Departamental de Escuintla.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de plan operativo anual el cual es enviado de forma mensual (POA).
- d. **Apoyar técnicamente a la Dirección en velar el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Apoyo técnico en la recepción de quejas, e ingresarlas a la base de datos de DIACO central.
 - Se apoyó técnicamente en la revisión de Contratos de Adhesión
 - Se apoyó técnicamente en la atención e información a consumidores que se presentaron a la oficina de la Cabecera Departamental de Escuintla buscando apoyo y asesoría.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

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

- Se apoyó técnicamente en la entrega de citaciones y notificaciones para diferentes audiencias en la cabecera Departamental Escuintla, los municipios de Siquinalà, Santa Lucía, Nueva Concepción y Tiquisate.
- Se apoyó técnicamente en la entrega de resoluciones Contrato de adhesión la Cabecera Departamental de Escuintla.
- Se apoyó técnicamente en la reunión de Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE) en la Cabecera Departamental de Escuintla.

MARVIN DIONICIO
CATZÚN ALVARADO

Firmado digitalmente por
MARVIN DIONICIO
CATZÚN ALVARADO

Marvin Dionicio Catzun Alvarado

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:39:35 -06'00'

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:56:14 -06'00'

Vo.Bo. MSc Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Matty Elisa Quixchán Marroquín
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Petén

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-098-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- d.) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó profesionalmente en la redacción y envío de informes de actividades de la sede departamental a DIACO Central, como el informe financiero, informe mensual e informe de POA.
- e.) **Apoyar profesionalmente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público;**
- Se apoyó profesionalmente en brindar información y atención a los consumidores o proveedores que visitaron o se apersonaron a la sede en el horario establecido.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

MATTY ELISA
QUIXCHAN
MARROQUÍN

Firmado
digitalmente por
MATTY ELISA
QUIXCHAN
MARROQUÍN

Matty Elisa Quixchán Marroquín

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:40:18 -06'00'

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:55:20 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Mayber Concepción García Vargas de Yoc		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Dirección		
Mes y año del Informe	febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-099-029-2026
Período de actividades	del: 01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

**MAYBER
CONCEPCIÓN
GARCÍA VARGAS**

Firmado digitalmente por
MAYBER CONCEPCIÓN
GARCÍA VARGAS
Fecha: 2026.02.17 09:20:59
-06'00'

Mayber Concepción García Vargas de Yoc

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:05:58 -06'00'

Vo. Bo _____
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a diferentes lugares designados dentro de la capital.
- Se apoyó técnicamente en el traslado del personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a diferentes lugares designados en los Departamentos del Interior de la Republica.
- Se apoyó técnicamente en la solicitud de combustible y enseres necesarios para la conducción del vehículo.
- Se apoyó técnicamente en la limpieza del interior y exterior del vehículo, cuando se requirió.

MAYNOR
REYES
ROMERO

Firmado digitalmente
por MAYNOR REYES
ROMERO
Fecha: 2026.02.03
09:13:10 -06'00'
Maynor Reyes Romero

OTTO
GUILLERMO
CASTILLO
FERNANDEZ

Firmado digitalmente
por OTTO GUILLERMO
CASTILLO FERNANDEZ
Fecha: 2026.02.03
14:34:52 -06'00'
Otto Guillermo Castillo Fernández
Jefe Departamento Administrativo

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:40:05 -06'00'
Vo.Bo.
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Apoyar técnicamente en la recepción de las denuncias o quejas de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y demás servicios financieros, verificando en ventanilla que la documentación anexa a la queja o denuncia presentada este completa y cumpla con los requisitos para fundamentarla. En caso de que la documentación no este completa, solicitar su presentación al consumidor y usuario, previo a admitir la queja o denuncia que corresponda, así como efectuar la recepción de documentos de soporte que entreguen o envíen por correo electrónico los consumidores o usuarios y anexarla a los expedientes correspondientes.
- Se brindó apoyo técnicamente en la recepción e inscripción de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios y tarjetahabientes, verificando que la documentación estuviera completa y cumpliera con los requisitos solicitados. Además, se recibió la documentación enviada por los usuarios vía correo electrónico.
- b) Brindar apoyo técnico en solicitar a los consumidores y usuarios, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas por medio de la página web, Call Center o por otros medios que sean implementados en el futuro, así como mantener comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario e informar al consumidor o usuario, por cualquier medio de comunicación el procedimiento y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja o denuncia para su aceptación y trámite.
- Se brindó apoyo técnicamente en solicitar a los consumidores y usuarios de tarjeta de crédito vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación, los documentos de soporte adicionales que se consideren pertinentes para fundamentar las quejas presentadas vía página Web, Call Center o presencial. Asimismo, se mantuvo comunicación permanente, personalizada y eficaz con los usuarios informándole sobre procedimientos y los requisitos que deben cumplirse en la presentación de una queja.

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

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

MELANIE
ANAHI CANO
GUZMÁN

Firmado digitalmente
por MELANIE ANAHI
CANO GUZMÁN
Fecha: 2026.02.02
10:42:01 -06'00'

Melanie Anahi Cano Guzmán

CARLOS
ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A)** Brindar apoyo técnico, en la revisión, elaboración, firmar y sellar CHECK LIST y generación de los comprobantes únicos de registro -CUR, de compromiso y devengado en estado de solicitado.
- Se apoyó técnicamente en el Registro de CURS en sistema DIACO con autorización del jefe Inmediato.
 - Se apoyó técnicamente en revisión de expedientes de eventos de Cotización y Oferta Electrónica.
 - Se apoyó técnicamente en dar seguimiento personalizado a expedientes para pago en Adquisiciones de DIACO, y UDAF de MINECO.
 - Se apoyó técnicamente en revisión de NPG y NOG de expedientes en Sistema GUATECOMPRAS.
- B)** Brindar apoyo técnico, en la generación, registro, y solicitud de CUR de ingresos y gestionar la documentación de respaldo.
- Se apoyó técnicamente en la consolidación Bancaria ingresos Privativos DIACO.
 - Se apoyó técnicamente en la revisión de expedientes para autorización de Compromiso Único de Registro.
 - Se apoyó técnicamente en consolidación de TCI con Tesorería y cuadre con todos los departamentos de DIACO generadores de Ingresos privativos.
- C)** Brindar apoyo técnico, al Contador General de DIACO, en elaborar registros en Excel en los formatos de Caja Fiscal y formatos de control de formas, en lo relacionado a todos los ingresos y egresos generados en la institución durante cada mes del ejercicio fiscal.
- Se apoyó técnicamente en control y cuadre de Caja Fiscal.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadros de Excel del consolidado de fondos privativos por rubro.
 - Se apoyó técnicamente en el resguardo y controles de formas autorizadas por Contraloría General de Cuentas.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro de Excel, de sabana de Datos de Ingresos Privativos enviada por BANRURAL.

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

MELVIN
ABRAHAM
QUIÑONEZ
ACEITUNO

Melvin Abraham Quiñonez Aceituno

Firmado digitalmente
por MELVIN ABRAHAM
QUIÑONEZ ACEITUNO
Fecha: 2026.02.12
11:26:41 -06'00'

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:06:47 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de Febrero de 2026	al:	28 de Febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en el monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria en los diferentes mercados de los municipios de San Benito y Flores, del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos de los municipios de Flores y San Benito, del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en las estaciones de combustible, Estación 67 Energy, Estación Tikal Gas, Estación La Ruta y Estación Itza en el municipio de San Benito del departamento de Petén.
- Se apoyó técnicamente en la verificación del etiquetado general de productos y la exhibición de precios en los Supermercados La Torre y Despensa Familiar, del municipio de San Benito, departamento de Petén.

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

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia del libro de quejas en el Barrio 3 de Abril, Barrio Porvenir y Barrio La Ermita, del municipio de San Benito, departamento de Petén.

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

- Se brindó apoyo técnico en la notificación a los usuarios sobre el estado del proceso de sus quejas, en la sede DIACO Petén.

Sin más que hacer constar me suscribo, atentamente.

MELVIN
MERARDO
LÓPEZ TORALLA

Firmado digitalmente
por MELVIN MERARDO
LÓPEZ TORALLA
Fecha: 2026.02.02
17:45:17 -06'00'

Melvin Merardo López Toralla

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:29:47 -06'00'

Vo. Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	MIGUEL ANGEL SÁNCHEZ PÉREZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal

Mes y año del Informe	febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-104-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal;

- Se apoyó técnicamente en la elaboración y entrega de Oficios y Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

b) Brindar apoyo técnico en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil;

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal, en las distintas zonas y municipios de Guatemala las cuales deberá realizar en motocicleta o automóvil.

c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal;

- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base de datos alterna llevada por el departamento Legal.

d) Brindar apoyo técnico en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal;

- Se apoyó técnicamente en el resguardo y control de expedientes a cargo del departamento Legal.

e) Brindar apoyo técnico en control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.

- Se apoyó técnicamente en el control y manejo del inventario de la bodega del departamento Legal.

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

- Se apoyo técnicamente en la recepción de medios de prueba para ser incorporados a los respectivos expedientes a cargo del departamento Legal.
- Se apoyó técnicamente en la logística y elaboración de rutas diarias de Notificaciones en general de los expedientes a cargo del departamento Legal.

Miguel
Angel
Sánchez
Pérez

Firmado
digitalmente por
Miguel Angel
Sánchez Pérez
Fecha: 2026.02.04
09:27:32 -06'00'

Miguel Angel Sánchez Pérez

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente
por MARITZA
ELIZABETH MEDINA
ARITA
Fecha: 2026.02.04
10:38:30 -06'00'

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:34:55 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en 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 PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

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
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNANDEZ
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Chimaltenango

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-105-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó técnicamente en la elaboración de actas de audiencia de conciliación y por comparecencia, elaborando las mismas de acuerdo con la solución llegada por ambas partes.
 - Se apoyó técnicamente en el traslado respectivo al departamento jurídico de DIACO central, para segunda audiencia de conciliación si este fuera el caso, de esta manera seguir con el procedimiento respectivo de conciliación.
 - Se apoyó técnicamente con la impresión respectiva de resolución de queja por cierre de esta después de llegar al arreglo conciliatorio deseado.
 - Se apoyó técnicamente en la recepción de boletas para habilitación de libros de quejas y contratos de adhesión, de esta manera cumplir con el informe respectivo de ingresos quincenales y mensuales.
 - Se apoyó técnicamente en la elaboración del POA mensual, para tal elaboración se cuantificaron las boletas de monitoreos en general realizados, los contratos de adhesión recibidos y trasladados a la central, los libros de quejas autorizados y registrados, las charlas realizadas y quejas ingresadas.
- e) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área por la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en el traslado de notificación de citación por segundas audiencias de conciliación, programadas en oficina central.
 - Se apoyo técnicamente en la verificación de librerías y productos de temporada.

**Miriam Noelia
Miranda
Hernandez**

Firmado digitalmente por
Miriam Noelia Miranda
Hernandez
Fecha: 2026.02.02 11:21:44
-06'00'

Miriam Noelia Miranda Hernandez

**ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA**

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:41:20 -06'00'

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe de Departamento de Coordinación de Sedes

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:54:29 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	NORA ELVIRA RODRIGUEZ MURALLES DE ARGUJO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Departamento Legal

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

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 febrero de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS

- A) Brindar apoyo técnico en la atención telefónico y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.
Se apoyó técnicamente en la atención telefónica y presencial para el trámite de Contratos de Adhesión.
- B) Brindar apoyo técnico en fotocopiar y escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.
Se apoyó técnicamente en fotocopiar, escanear resoluciones y documentación de Contratos de Adhesión.
- C) Brindar apoyo técnico en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.
Se apoyó técnicamente en la recepción de documentos y Contratos de Adhesión.
- D) Brindar apoyo técnico en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.
Se apoyó técnicamente en control plazos de resoluciones previas de expedientes notificados.
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.
Se apoyó técnicamente en el requerimiento de autoridad superior del área.

NORA ELVIRA
RODRIGUEZ
MURALLES

Firmado digitalmente por
NORA ELVIRA RODRIGUEZ
MURALLES
Fecha: 2026.02.04 10:46:19
-06'00'

Nora Elvira Rodriguez Muralles

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente
por MARITZA
ELIZABETH MEDINA
ARITA
Fecha: 2026.02.04
11:14:26 -06'00'

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento legal

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:35:42
-06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Olinda Rebeca Aguilera Sical
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-107-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios capacitados sobre sus derechos y obligaciones.
- Se realizó el apoyo técnico en eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales).
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se realizó el apoyo técnico en reproducción y distribución de material educativo-informativo.
- Se realizó el apoyo técnico en autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de quejas.
- Se realizó el apoyo técnico en quejas documentadas.
- Se realizó el apoyo técnico en la recepción de expedientes de Contratos de Adhesión.
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (mediación).
- Se realizó el apoyo técnico en consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas (conciliación).

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

- Se realizó el apoyo técnico en verificación de tenencia de Libro de Quejas Verificación a centros educativos.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de exhibición de precios.
- Se realizó el apoyo técnico en verificación de etiquetado general de productos Verificación de publicidad engañosa.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de Canasta Básica.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos varios (librerías, fertilizantes, medicamentos, ferreterías y de temporada).
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreo de combustible y monitoreo de gas propano.

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

- Se realizó el apoyo técnico en la redacción y envío del informe mensual solicitado por la Jefatura.
- Se realizó el apoyo técnico en monitoreos especiales de productos de temporada por solicitud de Dirección.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Olinda Rebeca Aguilera Sical
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-107-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	-------------	-----------------------	------------	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en atender a los consumidores en el horario de 8:00am a 16:00pm

OLINDA
REBECA
AGUILERA
SICAL

Firmado
digitalmente por
OLINDA REBECA
AGUILERA SICAL

Olinda Rebeca Aguilera Sical

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:28:47 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

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

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

Período de actividades	del :	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	-------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

OMAR
MEJIA
AVILA

Firmado
digitalmente
por OMAR
MEJIA AVILA
Fecha:
2026.02.03
09:06:41
-06'00'

Lic. Omar Mejía Avila

CARLOS
ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Firmado
digitalmente por
CARLOS ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

Vo. Bo.

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:13:22
-06'00'

Vo. Bo.

**MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora**

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Oswaldo Raul Aldana Martinez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-109-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

A.

Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.

- Se apoyó al compañero Carlos Paxtor del departamento financiero en la reparación de una impresora marca Canon modelo G3160
- Se apoyó a la empresa enigma en el cambio de swchites antiguos por los nuevos marca Fortinet en cableado de cascada y cables de 10 metros, realizando pruebas de conectividad con el nuevo rango de ip's a los equipos de cómputo de la central, así como plaza zona 4 y en edificio Etisa en horarios tarde/nocturno para no afectar a los compañeros en los manejos de sistemas de Diaco.
- Se apoyó la por la vía presencial en la reconfiguración de la plata telefónica Ip en la plaza zona 4 del departamento de quejas quedando en funcionamiento.
- Se apoyó al del departamento de la unidad financiera en el edificio Etisa zona 9 en la configuración y cableado a las computadoras para acceder a las bases de Diaco, correo e internet, dejando provisionalmente el cableado por fuera ya que no ha colocado los muebles y la estructura de la red interna.
- Se apoyó al departamento de quejas en plaza zona 4 en la reconfiguración del teléfono Ip principal PBX para recibir llamadas externas e internas ya que presento problemas en las ip's quedando en su correcto funcionamiento.
- Se apoyó a los compañeros de la del departamento de la unidad financiera en el edificio Etisa zona 9 en la instalación de impresoras marca canon modelo G3110 y scanner marca Hp modelo N7000 Snw1

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

Período de actividades	del:	01 febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	-----------------------

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 a los compañeros de la del departamento de la unidad financiera en el edificio Etisa zona 9 a: Jose Muy, Lic. Gustavo Leonardo y Julia Gutiérrez en el reinicio y configuración de su contraseña del correo institucional
- Se apoyó a la Licda. subdirectora de Diaco Maria Mora en el reinicio de su correo electrónico institucional y reconfiguración y así mismo en la creación del administrador de su equipo de computo para poder reiniciar la contraseña de dicho equipo
- Se apoyó al departamento de sedes departamentales en la colocación de equipos de cómputo así mismo cableando la red de 2 puntos de red
- Se apoyó a la compañera Licda Leticia Gutiérrez de la sede de Puerto Barrios Izabal via Any desk en la instalación y reconfiguración de la impresora Marca Epson

OSWALDO
RAUL
ALDANA
MARTINEZ

Firmado
digitalmente por
OSWALDO RAUL
ALDANA MARTINEZ
Fecha: 2026.02.09
15:30:32 -06'00'

Oswaldo Raul Aldana Martinez

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:00:19 -06'00'

Vo. Bo.

Msc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista		PATRICIA ETELVINA MARTÍNEZ TOMÁS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026		Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2026	
Período de actividades	del:	1 DE FEBRERO DE 2026		al:	28 DE FEBRERO DE 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista		PATRICIA ETELVINA MARTÍNEZ TOMÁS			
Dependencia		106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Huehuetenango			
Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026		Número de Contrato	DIACO-106-110-029-2026	
Período de actividades	del:	1 DE FEBRERO DE 2026		al:	28 DE FEBRERO DE 2026

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

- Se apoyó profesionalmente en la redacción de los informes mensuales realizados por esta Dirección en el Departamento de Huehuetenango.
- Se apoyó profesionalmente en el diligenciamiento de notificaciones de los procedimientos sancionatorios de quejas.
- Se apoyó profesionalmente con impresiones de citaciones y notificaciones de proveedores y consumidores en conflicto.

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

- Se apoyó profesionalmente en el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores en el horario establecido por la Dirección.

PATRICIA
ETELVINA
MARTÍNEZ
TOMÁS

Firmado
digitalmente por
PATRICIA
ETELVINA
MARTÍNEZ
TOMÁS

Licenciada Patricia Etelvina Martínez Tomás

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente
por ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:27:55 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Pedro Pablo Aguilar De Paz		
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento Legal		

Mes y año del Informe	febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-111-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026		28 de febrero de 2026
------------------------	------	----------------------	--	-----------------------

ACT IVIDADES 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 em la entrega de documentos al Ministerio de Economía y otras Instituciones.

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

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

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

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

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

f) Brindar apoyo técnico en informes de actividades semanales.

- Se apoyó Técnicamente en informes de actividades semanales.

PEDRO
PABLO
AGUILAR DE
PAZ

Firmado digitalmente por
PEDRO PABLO
AGUILAR DE PAZ
Fecha: 2026.02.09
15:39:35 -06'00'

Pedro Pablo Aguilar De Paz

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA
ARITA

Firmado digitalmente por
MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Licda. Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe Departamento de Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:07:40 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR
SERVICIOS TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO 2026	al:	28 DE FEBRERO 2026
------------------------	------	--------------------	-----	--------------------

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

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

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

RAMIRO
ALFONSO
ANGEL
RODRIGUEZ

Firmado digitalmente por
RAMIRO ALFONSO
ANGEL RODRIGUEZ

Ramiro Alfonso Angel Rodríguez

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:42:05 -06'00'

Elda Marisol Morzan Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:53:25 -06'00'

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

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

**ROBERTO
ESTEBAN
SANTIZO
SOTO** Firmado digitalmente por
ROBERTO
ESTEBAN
SANTIZO SOTO
Fecha: 2026.02.04
09:39:10 -06'00'

Roberto Esteban Santizo Soto

**HUGO
ALEXANDER
CASTAÑEDA
DIAZ** Firmado digitalmente por
HUGO ALEXANDER
CASTAÑEDA DIAZ
Fecha: 2026.02.09
09:03:43 -06'00'

Hugo Alexander Castañeda Díaz
Jefe de Servicios al Consumidor

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ** Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:07:29 -06'00'

M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la distribución de material educativo e informativo a personas capacitadas sobre derechos y obligaciones del consumidor y personas que se acercaron a la sede departamental de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la recepción de expediente e ingreso de información al sistema, para generar número de resolución para la aprobación y reposición del libro de quejas de diferentes proveedores del departamento de Baja Verapaz.

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

- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreos de precios de la canasta básica en mercados, supermercados, tiendas de barrio, panaderías, tortillerías, depósitos de granos básicos con el objetivo de evitar la especulación de precios en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar verificación de tenencia de libro de quejas en distintos establecimientos comerciales en el departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa en supermercados del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreo de precios de gas propano en distintos puntos de venta del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreo de precios de combustible en las distintas estaciones de servicio del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en realizar monitoreo de precios de huevos en distintos depósitos del departamento de Baja Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios y etiquetado de distintos productos en supermercados del departamento de Baja Verapaz.

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

ROBIN
MAXCLONY
HERNANDEZ
ALVARADO

Firmado digitalmente
por ROBIN MAXCLONY
HERNANDEZ
ALVARADO
Fecha: 2026.02.05
10:36:21 -06'00'

Robin Maxclony Hernández Alvarado

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:42:52 -06'00'

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:52:37 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	--------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Apoyo profesional en acompañamiento a operativos especiales y conferencias de prensa.

- Se apoyó y acompañó en entrevistas periodísticas en las instalaciones de DIACO.
- Se apoyó en acompañamiento al operativo en conjunto con MINEDUC y DIACO a Centros Educativos derivado del Plan Educa 2026.
- Se apoyó y acompañó en operativos de supervisión a gasolineras y expendios de gas propano.

b) Apoyo profesional en redes sociales Facebook, Exis y traslado de propuesta de información para publicaciones en la página web institucional.

- Se apoyó en la elaboración de videos cortos para las plataformas de redes sociales institucionales.
- Se apoyó con diseños gráficos de campañas en redes sociales del mes de febrero.
- Se apoyó con la edición de videos para la plataforma digital de Tik Tok.
- Se apoyo con las publicaciones de las campañas estáticas y actividades que se llevo a cabo en el mes.
- Se apoyó con la publicación de videos cortos para redes sociales informativos sobre campaña del Regreso a Ciclo Escolar 2026.
- Se apoyó en edición de videos cortos para publicación en las historias de las redes sociales de DIACO (Facebook y Tik Tok).
- Se apoyó con el mantenimiento de contenido mensual de las redes sociales institucionales, sus publicaciones y su interacción.

c) Apoyo profesional en el monitoreo de medios comunicación radiales, televisivos, impresos y digitales para brindar un informe diario.

- Se apoyó con el monitoreo de publicaciones en medios de comunicación, prensa y medios digitales de televisión y radio.
- Se apoyó en la elaboración de comunicado de prensa sobre precios de la Canasta Básica de Alimentos.
- Se apoyó en el monitoreo de noticias digitales en las diferentes plataformas de redes sociales institucionales, Facebook, Exis, YouTube y Tik Tok.

d) Apoyo profesional en la asistencia secretarial al coordinador de la oficina de comunicación social en las diversas actividades administrativas, operativas y de representación que sean asignadas.

- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas para el Día Mundial del Consumidor 2026.
- Se apoyó en las diversas actividades secretariales y operativas para el Operativo del Plan Educa 2026.
- Se apoyó con creaciones de las carpetas de archivos de los documentos de la oficina de comunicación social.
- Se apoyó en la planificación de actividades de la oficina de comunicación social.
- Se apoyó en diversas actividades secretariales del que hacer de la Oficina de Comunicación Social.
- Se apoyó con la solicitud de reportes al Centro de Atención de Quejas relacionado a datos estadísticos para atender entrevistas periodísticas solicitadas.
- Se apoyó en control de agenda de actividades y temas relacionados a la oficina de comunicación social.

**ROCIO
MARIBELL
GARCIA
GOMEZ**

Firmado
digitalmente por
ROCIO MARIBELL
GARCIA GOMEZ
Fecha: 2026.02.05
16:27:14 -06'00'

Lcda. Rocio Maribell García Gómez

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente
por LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:16:47 -06'00'

M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	ROGER MANUEL GARCIA FUENTES
Dependencia	EJECUTORA 106/DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR/UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

Mes y año del Informe	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-116-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	---------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de notificación y oficios a distintas entidades bancaria, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

B. Brindar apoyo Técnico en elaborar, programar y llevar control de las rutas de entrega de cédulas de citación, oficios y cualquier otra documentación a entregar;

Se brindó apoyo técnicamente, en la recepción de cédulas de citación para las entidades bancarias, sociedades anónimas y cooperativas emisoras de tarjetas de crédito.

Se brindó apoyo en la planificación de las rutas de entregas del día a día.

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

C. Apoyar técnicamente en contactar y citar por la vía telefónica a consumidores y/o usuarios, emisores, co-emisores, cuando por alguna razón no se hizo la notificación personalmente;

Se apoyo técnicamente en contactar usuarios vía telefónica.

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

Se apoyo técnicamente, en la entrega de oficios a DIACO Central por diversos requerimientos.

Se apoyo técnicamente en la entrega de oficios a MINECO.

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

E. Apoyar técnicamente cuando es necesario trasportar personal de la Unidad de Protección Servicios Financieros o de Dirección;

Se brindó apoyo técnico con el traslado del personal hacia Diaco Central solicitado por Jefes.

F. Apoyar en otras actividades técnicas que nos solicite la autoridad superior del área para la cual se presta servicios;

Se brindó apoyo técnico en la recepción de insumos y útiles para la Unidad correspondiente al edificio Etisa.

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

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

G. Apoyar en la elaboración de Cédulas de Notificación de Resoluciones de Archivo hacia bancos emisores y usuarios

Se apoyó técnicamente en la elaboración de las cédulas de notificación que fueron enviadas hacia bancos emisores y electrónicamente hacia usuarios vía correo electrónico. Se apoyó técnicamente en notificar las Resoluciones emitidas por los licenciados a los bancos correspondientes.

**ROGER MANUEL
GARCIA
FUENTES**

Firmado digitalmente
por ROGER MANUEL
GARCIA FUENTES
Fecha: 2026.02.02
15:53:49 -06'00'

Roger Manuel Garcia Fuentes

**CARLOS
ESTUARDO
GODOY
BÚRBANO**

Firmado
digitalmente por
CARLOS
ESTUARDO
GODOY BÚRBANO

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

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:14:42
-06'00'

Vo.Bo.

**MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora**

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Rosa Angélica Pú Talé
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/ Sede Departamental de Totonicapán

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-117-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas mediante la plataforma de quejas, en las distintas modalidades siendo estas: libro de quejas, online, telefónicas o presenciales y registro de quejas debidamente documentadas para el ingreso adecuado al sistema electrónico de quejas.
- Se apoyó técnicamente con servicios de atención en la solución de quejas mediante mediación, conciliación o visita de campo con la finalidad de una satisfactoria entre proveedor y consumidor.
- Se apoyó técnicamente en recibir, revisar, subir al sistema y/o enviar al departamento 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 realizar una conferencia virtual sobre derechos y obligaciones de los consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la distribución de material informativo y educativo a los estudiantes.

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

- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de contratos de adhesión en diversos establecimientos educativos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libro de quejas en los diferentes establecimiento o comercios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de etiquetado de productos.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de publicidad engañosa.

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

D) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la jefatura, Dirección o despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones; así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativo y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes relacionados.

- Se apoyó técnicamente en transferir la información del informe POA.
- Se apoyó técnicamente en realizar y remitir el informe Financiero mensual de la sede de Totonicapán.
- Se apoyó técnicamente en redactar y enviar informe de actividades 029.
- Se apoyó técnicamente en realizar informe y matriz de actividades de manera semanal sobre las actividades a realizarse en la Sede de Totonicapán.

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

- Se apoyó técnicamente en atención en oficina a los consumidores, usuarios y proveedores en el horario de 8:00 a 16:00hrs.
- Se apoyó técnicamente en brindar atención al consumidor, usuarios y proveedores con información requerida sobre los tramites que realiza la Dirección.

**ROSA
ANGÉLICA
PÚ TALÉ**

Firmado digitalmente
por ROSA ANGÉLICA
PÚ TALÉ
Fecha: 2026.02.02
10:57:26 -06'00'

Rosa Angélica Pú Talé

**ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA**

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN BARAHONA

Vo.Bo. _____

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

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:26:41 -06'00'

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	ROSSINA BERENICE GARCÍA SANDOVAL
Dependencia	106/ DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / DEPARTAMENTO LEGAL/ ASISTENTE

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-118-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la atención a usuarios en forma telefónica y personal.
- Se apoyó técnicamente en la atención a usuarios tanto telefónica como presencialmente.
- b) Brindar apoyo técnico en la recepción y asignación de expedientes y demás documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
- Se apoyó técnicamente en la recepción y asignación de expedientes y otros documentos de quejas para asignar a los auxiliares jurídicos.
- c) Brindar apoyo técnico en la actualización de la base del sistema de quejas.
- Se apoyó técnicamente en la actualización de la base del sistema de quejas.
- d) Brindar apoyo técnico en la redacción de documentos que se solicitan.
- Se apoyó técnicamente en la redacción e impresión de documentos que se solicitaron.
- e) Brindar apoyo en otras actividades en otras actividades que requiera la autoridad superior.
- Se apoyó técnicamente en reproducir fotocopias de diferentes documentos.
 - Se apoyó técnicamente en cubrir el área secretarial de Dirección.

ROSSINA
BERENICE GARCÍA
SANDOVAL

Firmado
digitalmente por
ROSSINA BERENICE
GARCÍA SANDOVAL

Rossina Berenice García Sandoval

MARITZA
ELIZABETH
MEDINA ARITA

Firmado digitalmente
por MARITZA
ELIZABETH MEDINA
ARITA
Fecha: 2026.02.04
11:12:08 -06'00'

Licenciada Maritza Elizabeth Medina Arita
Jefe del Departamento Legal

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:37:46
-06'00'

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	RUBEN ALEXANDER GÓMEZ ORELLANA
Dependencia	106 / DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR / COORDINACIÓN DE SEDES DEPARTAMENTALES

Mes y año del contrato	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-119-029-2026
------------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 DE FEBRERO DE 2026	al:	28 DE FEBRERO DE 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Apoyar técnicamente en la ejecución de las actividades de la jefatura, dirección o Despacho Superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación, ejecución y evaluación de operaciones relacionadas al Departamento de Coordinación de Sedes.**
- Se apoyó técnicamente a las sedes de San Marcos, Jalapa, Chiquimula, Peten, Zacapa, Retalhuleu, Mazatenango, Sacatepéquez, Izabal, Santa Rosa, Jutiapa, Baja Verapaz y Alta Verapaz trasladando comunicación relacionada a verificaciones a realizar, tales como operativos de Gas Propano, Combustibles.
 - Se apoyó técnicamente en el seguimiento sobre el cumplimiento de metas sobre las quejas de agua potable, energía eléctrica y de diferentes establecimientos, así como las metas semanales de los libros de quejas en los municipios de jalapa.
- b) **Apoyar técnicamente con actividades relacionadas a los procesos técnicos, administrativos y financieros y el cumplimiento de los Manuales de Procedimiento vigentes que de estos se deriven.**
- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones relacionadas a expedientes de quejas, contratos de adhesión que están a cargo del departamento legal.
- c) **Apoyar técnicamente en la coordinación de comunicación, gestión y asistencia con las sedes de la dirección.**
- Se apoyó técnicamente en la orientación a las sedes departamentales y municipales en relación a actividades de verificación de quejas así como el seguimiento y resolución de las mismas.
 - Se apoyó técnicamente en la redacción de informes solicitados por el jefe inmediato sobre estadísticas de precios de productos de la canasta básica.
- d) **Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la actual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en asistir a las reuniones de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad.

RUBEN
ALEXANDER
GOMEZ ORELLANA

Firmado digitalmente por
RUBEN ALEXANDER GOMEZ
ORELLANA
Fecha: 2026.02.03 14:32:58
-06'00'

Rubén Alexander Gómez Orellana

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación
de sedes

LESIE YVONNE TZICAP
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:25:43 -06'00'

Vo. Bo.
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Rudy Alfredo Marroquín Jerez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Sede Departamental de Sacatepéquez

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-120-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- a) Se apoyó técnicamente en la capacitación de consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones, en el departamento de Sacatepéquez.
- b) Se apoyó técnicamente en los eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores (presenciales/virtuales), en el departamento de Sacatepéquez.
- c) Se apoyó técnicamente en informar a los consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo en el departamento de Sacatepéquez.
- d) Se apoyó técnicamente en la reproducción y distribución de material educativo-informativo en Sacatepéquez.
- e) Se apoyó técnicamente en la autorización, reposición o actualización del Libro de Quejas en Sacatepéquez
- f) Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas en Sacatepéquez.
- g) Se apoyó técnicamente en la documentación de quejas en Sacatepéquez.
- h) Se apoyó técnicamente en la recepción de expedientes de contratos de adhesión en Sacatepéquez.
- i) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (mediación) a consumidores y usuarios.
- j) Se apoyo técnicamente en la atención y resolución de quejas (conciliación) a consumidores y usuarios.

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

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

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

- a) Se apoyó técnicamente en la formulación de informes
- b) Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones
- c) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas de TC a la Unidad de Servicios Financieros
- d) Se apoyó técnicamente en el envío de quejas a la SIB

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS**

Nombre completo del contratista	Rudy Alfredo Marroquín Jerez
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor /Sede Departamental de Sacatepéquez

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-120-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

**RUDY
ALFREDO
MARROQUÍN
JEREZ**

Firmado
digitalmente por
RUDY ALFREDO
MARROQUÍN JEREZ
Fecha: 2026.02.02
15:30:29 -06'00'

Rudy Alfredo Marroquín jerez

**ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA**

Firmado
digitalmente
por ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefa del Departamento de Coordinación de Sedes

**LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:24:02
-06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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 elaboración del informe mensual del Plan Operativo Anual -POA- de la sede municipal de Mixco.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

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

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

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

RUDY EDUARDO
PÉREZ NÁJERA

Firmado digitalmente por
RUDY EDUARDO PÉREZ
NÁJERA
Fecha: 2026.02.02 15:12:34
-06'00'

Rudy Eduardo Pérez Nájera

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

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

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:22:49
-06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	RUDY NEFTALI FUENTES OROZCO
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de San Marcos

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-122-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente a usuarios y o consumidores capacitándolos sobre sus derechos y obligaciones
- Se apoyó en eventos de promoción a consumidores y usuarios dando a conocer los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores de manera presencial o virtual.
- Se apoyó en informar a consumidores y usuarios sobre derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se apoyó en la reproducción y distribución a consumidores y usuarios de material educativo e informativo sobre sus derechos.
- Se apoyó en la autorización, reposición de libro de quejas.
- Se apoyó en la recepción de quejas.
- Se apoyó en documentar las quejas recepcionadas.
- Se apoyó en recepcionar los contratos de adhesión presentados para su aprobación.
- Se apoyó en la recepción y revisión en los expedientes de contrato de adhesión.
- Se apoyó a consumidores y usuarios beneficiados con servicio de atención y resolución de quejas por mediación.

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

- Se apoyó con realizar verificaciones de tenencia de libro de quejas.
- Se apoyó con realizar verificaciones a Centros Educativos
- Se apoyó con verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó con verificación de etiquetado general de productos.
- Se apoyó en verificación de publicidad engañosa.
- Se apoyó en monitoreo de productos de la Canasta Básica.
- Se apoyó con monitoreos varios en librerías, ventas de fertilizantes y productos de temporada.
- Se apoyó en monitoreo de Combustible.
- Se apoyó en monitoreo de gas propano.

- c) **Apoyar profesionalmente con la ejecución de las instrucciones que la Jefatura, Dirección o Despacho superior le asigne en el cumplimiento de las actividades de planificación y ejecución de operaciones, así como todo lo relacionado a los procesos técnico, administrativos y financieros y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados;**
- Se apoyó con impresión y entrega de citaciones y también las respectivas notificaciones a proveedores y consumidores en conflicto, y evacuar las audiencias de conciliación debidamente programadas.
- d) **Apoyar profesionalmente a la Dirección velando en la atención a consumidores, usuarios y proveedores cumpliendo con los horarios de atención al público;**
- Se apoyó para que el personal asignado a esta sede cumpla con su horario de entrada y salida de sus labores y brinde una atención adecuada a consumidores y o usuarios.

RUDY
NEFTALI
FUENTES
ORÓZCO

Firmado
digitalmente por
RUDY NEFTALI
FUENTES ORÓZCO
Fecha: 2026.02.03
14:14:20 -06'00'

Lic. Rudy Neftali Fuentes Orozco

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:21:05 -06'00'

Vo. Bo.

Licda. MSc. Leslie Yvonne Tzicap González.
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Rudy Nehemias Choc Caal
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Alta Verapaz

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-123-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero del 2026	al:	28 de febrero del 2026
------------------------	------	------------------------	-----	------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente la distribución de material educativo a todos los consumidores.
- Se apoyó técnicamente en la recepción, ingreso y visitas de campo de quejas interpuestas en la sede departamental de Alta Verapaz.
- Se apoyó técnicamente a los proveedores de los diferentes empresas, comercios y negocios del Departamento de Alta Verapaz que solicitan el apoyo para autorizar el libro de quejas y dándoles a conocer la importancia que tiene y cómo solucionarlas quejas por medio del libro.

B. Apoyar técnicamente a la dirección con la supervisión de proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para la cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en supermercado
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en mercados
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en tiendas de barrio
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en panaderías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en tortillerías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de granos básicos
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en supermercados
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de librerías en el departamento de Alta Verapaz
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio para el monitoreo de precios en la valla publicitaria y bombas de combustibles, en el departamento de Alta Verapaz.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de huevos
- Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de Materias Primas Para la Elaboración de Pan Popular

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 la verificación de quejas a los proveedores

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

- Se apoyó técnicamente en la atención a los consumidores, usuarios y proveedores que ingresaron a la sede departamental de Alta Verapaz.

**RUDY
NEHEMIAS
CHOC CAAL**

Firmado
digitalmente por
RUDY NEHEMIAS
CHOC CAAL
Fecha: 2026.02.04
08:47:26 -06'00'

Rudy Nehemias Choc Caal

**ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA**

Firmado
digitalmente
por ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Vo.Bo.

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

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:19:50 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Silvia Lorena González Toledo
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental EL Progreso

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-124-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	1 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- A) Apoyar técnicamente a la Dirección con la atención a consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones y el cumplimiento de los manuales de procedimientos vigentes que de estos se derivan.**
- Se apoyó técnicamente en la capacitación de personas en el departamento de El Progreso.
 - Se apoyó técnicamente en la información a usuario sobre sus procedimientos de sus quejas.
 - Se apoyó en la celebración de audiencias de conciliación entre consumidor y proveedor.
- B) Apoyar técnicamente a la Dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberán cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan.**
- Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta combustibles con el objetivo de evitar especulación en el precio
 - Se apoyó técnicamente con inspeccionar establecimientos que tienen a la venta gas propano con el objetivo de evitar especulación en el precio.
- C) Apoyar técnicamente con la ejecución de las instrucciones que la Delegación, Jefatura, Dirección o Despacho superior se asigne en el cumplimiento de las actividades de operativas y administrativas y el cumplimiento de los manuales de procedimiento vigentes relacionados.**
- Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe del POA de la sede de El Progreso.
 - Se apoyó técnicamente en proporcionar información para la elaboración del informe semanal de la sede de El Progreso.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de tenencia de libros de quejas en los diferentes comercios de El Departamento.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación de centros educativos privados del departamento.
- D) Apoyar técnicamente a la Dirección en velar por el cumplimiento de la atención a consumidores, usuarios y proveedores por medio del cumplimiento de los horarios de atención al público.**
- Se apoyó técnicamente con recepción de expedientes para la autorización de libros de quejas.
 - Se apoyó técnicamente en la recepción de quejas interpuestas por los consumidores inconformes en el actuar de proveedores,
 - Se apoyo técnicamente con revisión de expedientes para contratos de adhesión.
 - Se apoyó técnicamente en atención e información a personas que visitaron la oficina de la sede de El progreso
- E) Otras actividades técnicas que le requiera la autoridad superior del área para la cual presta sus servicios.**
- Se apoyó técnicamente en notificar a proveedores y usuarios sobre procedimientos de quejas.

SILVIA LORENA
GONZÁLEZ
TOLEDO

Firmado digitalmente
por SILVIA LORENA
GONZÁLEZ TOLEDO

Silvia Lorena González Toledo

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:43:51 -06'00'

Vo.Bo.

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

LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por LESLIE
YVONNE TZICAP GONZÁLEZ DE
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 12:51:37 -06'00'

Vo.Bo.

Msc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Sylvana Ernestina Colindres Arana
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Verificación y Vigilancia

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-125-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas y establecimientos educativos
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación en todos los establecimientos educativos de la ciudad capital y municipios.
 - Se apoyó técnicamente en brindar información acerca del trámite y uso del Libro de Quejas.
- b) Brindar apoyo técnico en la verificación de la Publicidad Engañosa.
- Se apoyó técnicamente en la verificación en diferentes comercios.
 - Se apoyó técnicamente en la verificación en centros comerciales.
- c) Brindar apoyo técnico en la verificación de exhibición de precios.
- Se apoyó técnicamente en la verificación de exhibición de precios en los comercios y supermercados de la capital.
- d) Brindar apoyo técnico en la verificación de Contenido Neto
- Se apoyó técnicamente en la verificación de contenido neto de productos preempacados en las diferentes empresas de la Republica de Guatemala.
- e) Brindar apoyo técnico en el Registro y Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje.
- Se apoyó técnicamente en el registro de los Instrumentos de Medición y Pesaje en la base de datos.
- f) Brindar apoyo técnico en actividades asignadas por el jefe del Departamento, como las siguientes:
- Se apoyo técnicamente en la verificación de precios de CBA, productos de mayor consumo en los Diferentes mercados y supermercados de la ciudad capital.

SYLVANA
ERNESTINA
COLINDRES
ARANA

Firmado digitalmente por
SYLVANA ERNESTINA
COLINDRES ARANA
Fecha: 2026.02.03
14:46:28 -06'00'

Sylvana Ernestina Colindres Arana

HERBERTH
JOSUE ORDOÑEZ
CABRERA

Firmado digitalmente por
HERBERTH JOSUE
ORDOÑEZ CABRERA

Licenciado Herberth Josué Ordoñez Cabrera
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:08:39 -06'00'

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Tania Tamar Piril López
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/RRHH

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-126-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la clasificación y archivo de papelería de expedientes del personal y demás archivos del área de Recursos Humanos.

Se apoyó técnicamente en el archivo de oficios, memorándum, nombramientos, Acuerdos, etc.

Se apoyó técnicamente en escanear la documentación enviada y recibida en este departamento.

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

Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios para los diferentes departamentos y el Ministerio de Economía.

Se apoyó técnicamente en la gestión para renovación de carné de recreación del Trabajador del Estado.

Se apoyó técnicamente en la elaboración de carné de identificación institucional por reposición.

Se apoyó técnicamente en la atención vía presencial, telefónica y por correo electrónico al personal que conforma esta Dirección.

Se apoyó técnicamente en la recepción y traslado de constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" de esta Dirección.

Se apoyó técnicamente en el control y seguimiento de las constancias de colegiados del personal 011 "personal permanente" que estaban por vencer.

Se apoyó técnicamente en asistir al enlace de información pública de esta Dirección para la recepción y traslado de la información pública a los distintos departamentos y a la Unidad de Información Pública del Ministerio de Economía.

TANIA
TAMAR
PIRIL LÓPEZ

Firmado
digitalmente por
TANIA TAMAR PIRIL
LÓPEZ
Fecha: 2026.02.06
09:29:44 -06'00'

Tania Tamar Piril López

EDDY
NORMANDO
ARDÓN
PERALTA

Firmado
digitalmente por
EDDY
NORMANDO
ARDÓN PERALTA

Eddy Normando Ardón Peralta
Jefe departamento de Recursos Humanos

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:02:13 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	Ulises Bernardo Lobos Quiroa
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Chiquimula

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-127-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se 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.

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	Ulises Bernardo Lobos Quiroa
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor/Sede Departamental de Chiquimula

Mes y año del Informe	Febrero 2026	Número de Contrato	DIACO-106-127-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

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: 2026.02.09 08:22:29
-06'00'

Ulises Bernardo Lobos Quiroa

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:46:02 -06'00'

Vo.Bo.

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

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:50:51 -06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Victor Anibal Caal Chén
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental de Alta Verapaz

Mes y año del Informe	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-129-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó técnicamente a los proveedores de los diferentes empresas, comercios y negocios del Departamento de Alta Verapaz que solicitan el apoyo para autorizar el libro de quejas y dándoles a conocer la importancia que tiene y cómo solucionarlas quejas por medio del libro.
- Se apoyó técnicamente en la recepción, ingreso y visitas de campo de quejas interpuestas en la sede departamental de Alta Verapaz.

B. Apoyar técnicamente a la dirección con la supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan para lo cual deberá cumplir con los manuales de procedimientos vigentes que de estas se derivan

- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en supermercado
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en mercados
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en tiendas de barrio
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en panaderías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de canasta básica en tortillerías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios de granos básicos
- Se apoyó técnicamente en la verificación de librerías
- Se apoyó técnicamente en la verificación de precios exhibidos, productos etiquetados, ofertas y promociones en los diferentes empresas, comercios y negocios para evitar la publicidad engañosa.
- Se apoyó técnicamente en las verificaciones a estaciones de servicio para el monitoreo de precios en la valla publicitaria y bombas de combustibles, en el departamento de Alta Verapaz.

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

- Se apoyó técnicamente en la entrega de notificaciones a los consumidores y usuarios.

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

- Se apoyó técnicamente en la atención a los consumidores, usuarios y proveedores que ingresaron a la sede departamental de Alta Verapaz.

**VICTOR
ANIBAL
CAAL
CHÉN**

Firmado
digitalmente por
VICTOR ANIBAL
CAAL CHÉN
Fecha: 2026.02.03
12:18:58 -06'00'

Victor Anibal Caal Chén

**ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA**

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:46:46 -06'00'

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

**LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ**

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:50:00 -06'00'

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

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Víctor Anibal López Aquino
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de Adquisiciones y Contrataciones

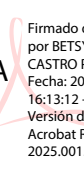
Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-128-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- a) **Brindar apoyo técnico en la planificación, desarrollo y gestión de los procesos de compras y adquisiciones en sus distintas modalidades, con observancia a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes aplicables y manuales vigentes, elaborados para el efecto**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de oficios varios para entrega de expedientes de servicios adjudicados.
 - Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
 - Se apoyó técnicamente en el archivo de documentación del año 2026.
 - Se apoyó técnicamente en requerimiento de cotizaciones.
 - Se apoyó técnicamente para planteamiento de modificación presupuestaria periodo 2026.
 - Se apoyo técnicamente para la elaboración de modificaciones presupuestarias.
 - En apoyo técnicamente en la elaboración de proyección de gastos de enero a diciembre 2026.
- b) **Brindar apoyo técnico en el ingreso de datos precisos y oportunos en los sistemas GUATECOMPRAS, SIGES, SICOIN y demás plataformas que de acuerdo con el rol de sus actividades puedan implementarse.**
- Se apoyó técnicamente en la publicación de expedientes en GUATECOMPRAS.
 - Se apoyó técnicamente en el registro de ordenes de compras en SIGES.
 - Se apoyó técnicamente en el registro de liquidaciones en SIGES.
 - Se apoyo técnicamente en la elaboración de acta para publicación NPG, del mes de enero de 2026.
- c) **Otras actividades:**
- Se apoyó técnicamente en la elaboración de cuadro para cuota de enero 2026.
 - Se apoyó técnicamente en la propuesta de modificación presupuestaria para ceder presupuesto.

VÍCTOR
ANIBAL LÓPEZ
AQUINO
f.  Firmado digitalmente
por VÍCTOR ANIBAL
LÓPEZ AQUINO
Fecha: 2026.02.05
18:44:31 -06'00'
Víctor Anibal López Aquino

BETSY
JOHANNA
CASTRO
PALMA
f.  Firmado digitalmente
por BETSY JOHANNA
CASTRO PALMA
Fecha: 2026.02.06
16:13:12 -06'00'
Versión de Adobe
Acrobat Reader:
2025.001.21151
Betsy Johanna Castro Palma
Jefe de Departamento de Adquisiciones

Vo. Bo. 
M.S.c. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-130-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

a) Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de software, sistemas operativos, reparación de equipos de cómputo e impresoras cuando técnicamente sea posible realizar las reparaciones dentro del Área de tecnologías de la información

- Se apoyó en la asistencia al personal en inspección e instalación de impresoras y scanner.
- Se apoyó movilización e instalación de computadoras al personal de la sede del edificio ETISA.
- Se apoyó en la instalación de sistemas internos y aplicaciones externas al personal solicitante.

b) Brindar apoyo técnico en la elaboración de dictámenes técnicos sobre el estado del hardware recomendando la reparación o el cambio de este cuando se encuentre en mal estado u obsoleto. Dichos dictámenes deberán llevar el visto bueno del jefe del área de tecnologías de la información.

- Se apoyó en el seguimiento para el reinicio de contraseñas del correo institucional del personal.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación del correo institucional del personal de nuevo ingreso.
- Se apoyó en el seguimiento para la creación de ticket para el reinicio de la aplicación microsoft authenticator vinculado al correo institucional
- Se apoyo en elaborar dictámenes técnicos al personal para la baja de equipos dañados.

c) Brindar apoyo técnico en la realización de movimiento en la ubicación de equipo. A solicitud de Dirección.

- Se apoyó en la movilización y configuración de 10 equipos de cómputo que se instalaron en la sede de la unidad de tarjetas de crédito.
- Se apoyó en la configuración escáner en la sede central, unidad de tarjetas de crédito y servicios a consumidor.
- Se apoyó en la configuración escáner en las sedes departamentales por medio remoto.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Departamento de tecnologías de la Información

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-130-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

d) Brindar apoyo técnico informático al personal según solicitud por medio del sistema diacoenlineav2

- Se apoyo en el mantenimiento de Scanner
- Se apoyo en la reparación y configuración de Equipos de Computo
- Se apoyo en la reparación y reinicio de impresoras de la sede central y sedes departamentales
- Se apoyó en el reinicio de las líneas telefónicas derivado a problemas técnicos presentados en enviar y recibir llamadas.
- Se apoyo en la elaboración de una base donde indica que cuentas tienen licenciamiento office 365.

e) Brindar Apoyo técnico en la revisión y actualización de datos de la página Web de la DIACO, así como todo lo relacionado con información publica

- Se apoyó en el ordenamiento y habilitación de Información Pública del mes de enero en la página Web de DIACO.
- Se apoyó en la realización de diversos diseños gráfico y adaptación para la página web.
- Se apoyó en la realización de cambios en el diseño de la página web

VICTOR ESVIN
GEOVANY
AREVALO
HERRERA

Victor Esvin Geovany Arévalo Herrera

Firmado digitalmente por
VICTOR ESVIN GEOVANY
AREVALO HERRERA
Fecha: 2026.02.04
10:58:59 -06'00'

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
13:38:49 -06'00'

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	Werner Alfonso Mérida Gómez
Dependencia	106/Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede Departamental Santa Rosa

Mes y año del Informe	Febrero de 2026	Número de Contrato	DIACO-106-131-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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



Nombre: MERIDA GOMEZ WERNER ALFONZO
Emitido por: 5B CA1

Werner Alfonso Mérida Gómez

ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente
por ELDA MARISOL
MORAZÁN BARAHONA

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

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	William Oliver Salvador Reyes
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-133-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se apoyó técnicamente en requerimientos de Insumos para sedes departamentales

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS TÉCNICOS

Nombre completo del contratista	William Oliver Salvador Reyes
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Coordinación de Sedes

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-133-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

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

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

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

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

WILLIAM OLIVER
SALVADOR
REYES

Firmado
digitalmente por
WILLIAM OLIVER
SALVADOR REYES

William Oliver Salvador Reyes

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado
digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del departamento de
Coordinación de Sedes

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:17:49
-06'00'

Vo.Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS
PROFESIONALES**

Nombre completo del contratista	Wilson Homero Boche Lemus
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Dirección

Mes y año del Informe	FEBRERO DE 2026	Número de Contrato	DIACO-106-134-029-2026
-----------------------	-----------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	--------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

WILSON
HOMERO BOCHE
LEMUS / 2337762

Firmado digitalmente por
WILSON HOMERO BOCHE
LEMUS / 2337762
Fecha: 2026.02.03 09:52:32
-06'00'

Wilson Homero Boche Lemus

LESLIE YVONNE
TZICAP GONZÁLEZ
DE LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25 13:43:03
-06'00'

Vo.Bo. _____

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES POR SERVICIOS PROFESIONALES

Nombre completo del contratista	Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López
Dependencia	106 / Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor / Sede departamental de Suchitepéquez

Mes y año del Informe	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó profesionalmente en proporcionar información a consumidores explicando derechos y obligaciones.
- Se apoyó profesionalmente informando sobre las gestiones y trabajo que realiza Diaco.
- Se apoyó 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 quede 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	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

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

- Se apoyó 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.

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	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó llamando e informando a consumidores, referentes al seguimiento de su caso expuesto en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se apoyó con información en cuanto al proceso en que se encuentra la queja expuesta por el consumidor en oficina de Diaco Suchitepéquez.
- Se llevó a cabo visitas a diferentes colegios con la finalidad de poder realizar capacitaciones para estudiantes.
- Se apoyó en verificaciones especiales de precios, con instrucciones de la Jefatura inmediata.
- Se apoyó en monitores normales con la verificación de precios en diferentes comercios en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a contratos de adhesión.
- Se apoyó en verificaciones de establecimientos privados con relación a tenencia de libros de quejas.
- Se apoyó en verificaciones de extracción de quejas de libros de quejas de establecimientos.
- Se apoyó en monitores con la verificación de precios en productos de temporada en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en verificaciones de plan belén en diferentes municipios del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en capacitaciones educativas e informativas sobre el plan educa en los diferentes municipios del departamento de Suchitepéquez.

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

- Se apoyó en realizar informe mensual a la señora gobernadora del departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en ejecutar informes de las diferentes reuniones que se llevan a cabo en el departamento de Suchitepéquez.
- Se apoyó en informar sobre obligaciones y derechos con otras instituciones.

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	FEBRERO 2026	Número de Contrato	DIACO-106-135-029-2026
-----------------------	--------------	--------------------	------------------------

Período de actividades	del:	01 de febrero de 2026	al:	28 de febrero de 2026
------------------------	------	-----------------------	-----	-----------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se apoyó en reuniones convocadas por la señora Gobernadora para realizar actividades del departamento.
- Se apoyó en actividad designada por Diaco.
- Se apoyó en entrega de cédulas de citación y notificación de quejas a consumidores que tienen procesos de quejas por segunda audiencia en Departamento Legal.
- Se apoyó en realizar informe mensual de la región de sede de Suchitepéquez.

YEYMI
MELISSA
RODRÍGUEZ
GIRÓN

Firmado digitalmente por
YEYMI MELISSA
RODRÍGUEZ GIRÓN
Fecha: 2026.02.02
15:13:39 -06'00'

Yeymi Melissa Rodríguez Girón de López

ELDA
MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA

Firmado digitalmente por
ELDA MARISOL
MORAZÁN
BARAHONA
Fecha: 2026.02.11
09:47:46 -06'00'

Elda Marisol Morazán Barahona
Jefe del Departamento de Coordinación

LESLIE YVONNE
TZICAP
GONZÁLEZ DE
LÓPEZ

Firmado digitalmente por
LESLIE YVONNE TZICAP
GONZÁLEZ DE LÓPEZ
Fecha: 2026.02.25
12:49:02 -06'00'

Vo. Bo.

MSc. Leslie Yvonne Tzicap González
Directora