INFORME DE ACTIVIDADES

A:	Licda. Silvia Escobar Directora DIACO Ministerio de Economía
DE:	Jenny Lorena Alcázar Serralde de Morales Asesora Relaciones Públicas
ASUNTO:	**INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES SEGUN CONTRATO DIACO-1060081-2013**
FECHA:	31 de agosto de 2013

- Apoyo en la promoción de los resultados de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, dependencia del Ministerio de Economía.

    - Convocatoria y atención a los medios periodísticos
    - Control de las entrevistas a funcionarios durante la realización de los eventos
    - Toma de fotografías, video, audio
    - Redacción de las notas informativas de los eventos para alimentar la página WEB, comunicados de prensa
    - Envío de notas y comunicados para que ser enviados a través de la base de datos de medios.
    - Elaboración de informes sobre las actividades realizadas.
    - Actualización página web de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

- Acompañamiento en los eventos que se realizaron dentro y fuera de la capital, en los cuales se debía tener visibilidad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

    - Acompañamiento en las verificaciones y monitoreos de precios a:
        - Mercados
        - Supermercados
        - Tiendas de barrio

- Ferias del Consumidor
    - Convocatoria a medios
    - Atención de medios de comunicación
    - Obtención de patrocinios
    - Material publicitario
    - Seguridad del evento
    - Solicitar apoyo a los medios de comunicación / patrocinios
    - Anuncios
    - Spots

- Convocar y coordinar a requerimiento de la Dirección mesas multisectoriales de trabajo para análisis de temas de Protección al Consumidor y Usuario.

- Productores de huevo
- Tech4mobile
- Ministerios del Gobierno
- Otras instituciones

- Acompañamiento a Directora de la DIACO .
  - Al Congreso de la República.
  - Entrevistas con medios de comunicación.
  - Organizar la conferencia de prensa

- Apoyo en la logística de eventos y actividades a realizar, actuando también en algunos como maestra de ceremonias:

  - Reunión mensual de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
  - Inauguraciones Ferias del Consumidor
  - Gestión de la calidad

- Asesoría para la mejor distribución del material publicitario.
  - Ferias del consumidor

- Participación en cursos, capacitaciones, seminarios, pasantías y/o eventos, dentro o fuera del país, a los que fui nombrada, en apoyo a la actividad que desarrolle.

- Realización el informe semanal de las jefaturas de la DIACO para el Despacho.

- Realización del informe semanal de las Sedes Departamentales.

- Realización del reporte de avances de actividades institucionales para la Secretaria de Comunicación Social de la Presidencia de la República.

- Actividades varias de las sedes departamentales.

- Realización de presentaciones en ppt para el Despacho a requerimiento de la Dirección

- Reuniones con diferentes empresas: Klaro Comunicaciones, Tech4mobile

- Reunión con la Secretaria de Comunicación Social de la Presidencia.

- Comunicación e intercambio de información con instituciones internacionales.

Jenny Alcázar de Morales
Asesora Comunicación Social

Vo.Bo. **Licda. Silvia Escobar**
Directora de la DIACO

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Guatemala,
31 de agosto de 2013

Licenciada
Silvia Escobar
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
Presente

Estimada Licenciada Escobar:

En forma atenta, me permito presentar el informe de actividades realizadas por mi persona durante el mes de agosto del 2013, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato Administrativo No. 1060073-2013 de Prestación de Servicios Técnicos, consistente en:

- Barrer y trapear las áreas asignadas.
- Hacer el café para el personal.
- Servir agua pura o café a las personas que nos visitan para realizar cualquier trámite en las Oficinas de DIACO.
- Atender las distintas reuniones de trabajo, sirviendo agua o café, cuando sea solicitado.
- Respetar los horarios de entrada a las labores diarias.
- Hacer limpieza en los baños por lo menos tres veces al día o cuando sea necesario.
- Mantener con papel higiénico los baños.
- Mantener los botes de basura limpios.
- Recoger la basura acumulada diariamente y trasladarla al depósito general.
- Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- Atender nombramiento de comisiones fuera de la ciudad capital.
- Atender atrás atribuciones que sean requeridas por el Jefe Inmediato.

Atentamente,

María del Carmen Cardona Marín de Rivas
Contrato No.1060073-2013

Lic. [illegible]
Jefe
Departamento Administrativo
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
Ministerio de Economía

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

- Realización de capacitaciones a Proveedores en coordinación con las administraciones y gerencias de las cadenas de tiendas; ALBA CINEMA, Doce Voltios, Rebecana, Centro Comercial, Metro Sur y Geminis 10. entre otros.

- Asesorar a la Dirección en materia de Información al Proveedor.

- Se elaboró el Plan de las diferentes actividades realizadas durante el mes de Agosto, del Departamento de Asesoría al Proveedor, con el objetivo de fortalecer el quehacer de la DIACO y en específico del Departamento de Asesoría al Proveedor. (Se adjunta documento).

- Entre otras actividades se apoyó en; brindar Asesoría a Proveedores vía telefónica y personalmente en oficinas de la DIACO, se apoyo en la Autorización de Libros de Quejas, (Se refleja en la base de datos donde se operan los servicios durante el mes de Agosto), se elaboraron reportes semanales de las actividades desarrolladas en el departamento de Asesoría al Proveedor y se elaboraron reportes de Avance de Metas mensuales del departamento de Asesoría al Proveedor, se realizaron visitas de Verificación de Quejas en la cadena de supermercados Walt-Mart en la Ciudad Capital, y revisión de Instrumentos de Pesaje en la Cadenas de Supermercados Wal-Mart. **Se adjunta el cuadro con las ubicaciones**, para realizar las visitas.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Brenda Deydania Cerón Ordóñez
Departamento de Asesoría al Proveedor

Vo.Bo. Jefe
Inmediato

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Guatemala, 31 de Agosto del 2013.

Licenciada
Silvia Lorena Escobar
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

INFORME POR SERVICIOS DE CARÁCTER TECNICO, PRESTADOS A DIACO DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL 2013, SEGÚN CONTRATO N° 1060055-2013.

Apreciable Licenciada Escobar:

En cumplimiento al contrato administrativo N° 1060055-2013, presento a su persona el presente informe mensual de trabajo correspondiente al mes de Agosto del 2013.

- Apoyar en la Asesoría a Proveedores, relacionada a sus derechos y obligaciones de acuerdo a al Decreto Ley 6-2003. (Se identificaron y contactaron organizaciones gremiales que aglutina cadenas de tiendas y consorcios del sector de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, de los diferentes centros comerciales que se capacitaron en la ciudad capital.

- Enviar información a Proveedores a través de Convenios de Bases de datos. (Se envió información a las Administraciones de los principales centros comerciales del departamento de Guatemala, Centro Comercial La Pradera zona 10, La Pradera Concepción carretera a El Salvador, Mariscal en zona 11, Real del Parque en zona 1. San Francisco, El Naranjo en Bosques de San Nicolás y Plaza el Naranjo de Mixco. Así también a la Coordinadora Nacional de Microempresarios de Guatemala-CONMIGUAT.

- Coordinar acciones de Verificación de Tenencia y promoción de Libros de Quejas, así como la promoción de conferencias, charlas seminarios Asesorías en los diferentes centros Comerciales del departamento de Guatemala. y (Cadenas de Supermercados Wal-Mart, salas de cine ALBA CINEMA, salas de Belleza Rebecana, Doce Voltios, Top Móvil), (Centros comerciales: Metro Sur, Géminis 10), para fortalecer el departamento de Asesoría al Proveedor.

LIDIA CONSUELO RUIZ QUEVEDO DE GALVEZ
SECRETARIA DEPARTAMENTO JURIDICO
MES DE AGOSTO 2013
CONTRATO No. 1060069-2013

Licenciada
Silvia Escobar
Directora DIACO
Presente

Estimada Licenciada Escobar:

Tengo el agrado de trasladar a usted, el detalle de las actividades realizadas por mi persona durante el mes de agosto en el marco del cumplimiento del contrato No. ***1060069-2013****, las cuales se mencionan a continuación:*

- *Redacción y elaboración de Oficios, Memorando, actas, etc.*
- *Atención de líneas telefónicas del departamento*
- *Sacar fotocopias de Resoluciones y documentación del Departamento*
- *Elaborar cédulas de notificación de resoluciones, providencias, etc.*
- *Ingreso de documentos en libro de registros*
- *Ingreso de documentos en registro electrónico.*
- *Distribución de trabajos marginados por parte de Jefatura*
- *Ingreso de notificaciones*
- *Descargo de notificaciones realizadas*
- *Revisar notificaciones entregadas y entregarlas a quien corresponda para su respectivo archivo.*
- *Revisar Proveeduría*
- *Revisar el Archivo en general del departamento*
- *Revisar las actas levantadas en monitoreos*
- *Elaboración de cuadros de control de actas levantadas*
- *Revisar reportes de Contratos de Adhesión de Procuradores*
- *Revisar reportes de Quejas asignadas a procuradores*
- *Y todo lo que la Jefatura requiera.*

Atentamente,

Lidia Consuelo Ruiz Quevedo

Licda. Maritza Elizabeth Media Arita
Jefe Depto. Jurídico DIACO

Vo.Bo. Licda. Silvia Escobar
Directora DIACO

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Guatemala,
Agosto de 2013

Licenciada
Silvia Escobar
Directora de DIACO
Su Despacho

Estimada Licenciada Escobar:

Tengo el agrado de informarle por medio de la presente, las atribuciones realizadas durante el mes de agosto del año en curso, según Contrato No. DIACO-1060060-2013 de Servicios Técnicos.

- Coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y funciones de DIACO.
- Atender llamadas telefónicas.
- Orientar consultas en lo que corresponda a quejas por parte de los consumidores.
- Asistencia en trámites administrativos de notas, expedientes, archivo e informes.
- Se hace un informe semanal sobre las quejas a las que se les ha dado trámite de servicios públicos y de las resueltas por estas entidades, y el 21 de cada mes se realiza un informe mensual.
- Atender al público en cuanto a quejas por inconformidades en algún servicio adquirido o en alguna compra efectuada.
- La Jefatura del Departamento de Servicios al Consumidor traslada los expedientes de quejas que hay que asignarle a cada conciliador, los cuales son anotados en el libro de actas para que firmen y luego se les asigna en la base a cada uno de ellos para entregárselos, en el caso de los expedientes que son trasladados a Verificación y Vigilancia, se hace movimiento de expediente y se alimenta la base con el traslado del mismo, luego al devolverlo se debe finalizar dicho expediente y proceder a archivarlo.

- En el caso de los expedientes de quejas que ingresan con dirección departamental, se trasladan con movimiento de expediente a la Sede Regional que corresponda, para su trámite y luego se alimenta la base.
- Hay quejas que no son resueltas por los conciliadores del Departamento de Servicios al Consumidor, entonces son trasladados al Depto. Jurídico mediante un oficio para continuar el trámite administrativo, para lo cual a la hora del traslado también se procede a alimentar la base indicando que fue trasladado al Depto. Jurídico y así saber en donde se encuentra cada expediente.
- Se envían quejas sobre servicios públicos (Empagua, Empresa Eléctrica, Energuate, Telgua, Superintendencia de Bancos, Sat, Comisión Nacional de Energía Eléctrica, Gobernación, Transurbano, SIGA, etc.) y se les da seguimiento, se alimenta la base sobre el estatus en que se encuentra cada una de las quejas, se les informa a los consumidores lo resuelto por las empresas, y en el caso de quejas de TELGUA si el consumidor no está de acuerdo en la resolución, se le informa al consumidor que debe de hacer una nota solicitando audiencia de conciliación para trasladársela a uno de los conciliadores para realizar la misma.
- Se archivan todos los expedientes que se generan dentro del Procedimiento de Atención y Resolución de la Queja, además se archivan todos los expedientes ya resueltos por Jurídico y por Verificación y Vigilancia, colocándole el número de la queja en grande y en lugar visible para luego archivarlo donde corresponde.
- Hay que resguardar muy bien todos los expedientes archivados, tanto del presente año así como los expedientes desde el año 2008.

- Se reciben y revisan los expedientes finalizados a través del formulario de Movimiento de Expediente, para luego enviarlo a Dirección con su respectivo formato de movimiento de expediente para su firma y al regresar dicho expediente se procede a colocarle el número en grande y en lugar visible para su archivo.
- Hay quejas que le son trasladadas al Asesor Jurídico de DIACO, por medio de un oficio para que se proceda por la vía judicial, por lo que se finalizan estas quejas indicando en la base el trámite que se le dio, y nos queda una copia la cual se archiva.
- Además, se atienden quejas a las cuales se les da seguimiento conciliándolas vía telefónica, se les llena el formato de comunicación con el consumidor, y luego cuando ya se resuelven se les hace su ficha y si procede se le hace resolución de la queja, luego se alimenta la base.
- Todos los días hay que hacer el listado de las cédulas de citación que se envían a los consumidores y proveedores, colocando el número de referencia de cada una, la dirección de ellos, la fecha de la audiencia de conciliación y las iniciales del conciliador que envía.
- Además, cuando la Jefa del Depto. tiene audiencia de conciliación o algún otro trabajo a realizar, se apoya con la entrega y recepción de las cédulas de citación que envían los conciliadores a consumidores y proveedores.

Sin otro particular, me es grato suscribirme de usted,

Atentamente,

Evelyn Reinoso Salazar
Asistente de Servicios al Consumidor
DIACO

Vo.Bo.

Licda. Fabiola Esteban de Ortega
Jefa
Departamento de Servicios al Consumidor
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
DIACO

DIACO

Vo.Bo.

Licda. Silvia Lorena Esteban Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME DE ACTIVIDADES
Durante el mes de agosto de 2013

Guatemala
31 de agosto de 2013.

Licenciada
Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
DIACO
Ministerio de Economía

Estimada Licenciada Escobar:

De manera atenta me dirijo a usted deseándole éxitos en todas las actividades emprendidas

Un placer saludarlo y a la vez presentarle por este medio, el informe del mes de agosto del presente año en cumplimiento a la cláusula segunda del contrato No. 1060058-2013 del 02 de julio de 2013, el suscrito realizó las siguientes actividades.

1- Asesoría en seguimiento a recomendaciones de la UDAI MINECO.

2- Seguimiento expedientes en la Contraloría General de Cuentas.

3- Seguimiento al expediente de los bienes muebles donados por FOGUAMI.

4- Gestiones en Contabilidad del Estado.

5- Seguimiento de Baja de Bienes muebles en mal estado.

6- Revisión de Facturas renglón e informes 029.

7- Revisión de Facturas grupo 018, e informes

8- Revisión y apoyo en la impresión de tarjetas de responsabilidad de bienes fungibles.

9- Coordinación con el encargado de informática sobre cambio de equipo de computación.

10- Coordinación con el encargado de informática sobre manuales utilizados en el área

11- Gestiones ante la SAT.

12- Revisión de tarjetas de responsabilidad de bienes muebles.

13- Seguimiento en la Actualización de Bienes Fungibles.

14- Gestiones en la Dirección de Bienes del Estado

15- Asesoría en el área de Recursos Humanos de la Dirección

16- Seguimiento con el encargado de informática y persona encargada de subir y actualizar la información de la página de DIACO.

17- Y otras Actividades asignadas por la Dirección.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Lic. Carlos Humberto Gutiérrez Coyoy
Colegiado CPA 1586
Contrato No. 1060058-2013
Servicios Profesionales Prestados

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES DE GUATEMALA

A quien interese:

Después de saludarles cordialmente, nos es grato dirigirnos a ustedes con el propósito de informarles que desde el 1 de junio de 2005 y en cumplimiento del artículo 4 del Decreto 72-2001 Ley de Colegiación Profesional Obligatoria y conforme al punto tercero de la sesión extraordinaria del 28 de abril de 2005, la ASAMBLEA DE PRESIDENTES DE LOS COLEGIOS PROFESIONALES DE GUATEMALA acordó la constitución y registro del COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES DE GUATEMALA.

Conforme al artículo 41 de la Ley de Colegiación Profesional Obligatoria y los Estatutos del COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES DE GUATEMALA, desde el mes de JULIO 2005 todos los CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES egresados de las distintas Universidades del país, deben colegiarse obligatoriamente en el COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES DE GUATEMALA.

La Ley del Timbre Profesional de las Ciencias Económicas, Decreto No. 4-87 del Congreso de la República, establece en su artículo 1º. lo siguiente: "Se crea el Timbre profesional de las Ciencias Económicas que cubrirán sobre los ingresos obtenidos en sus actividades profesionales, los economistas, los contadores públicos y auditores, los administradores de empresas y cualesquiera otros profesionales miembros del Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas". El resaltado no es parte de la ley.

Por consiguiente, los miembros del Colegio de Contadores Publicos y Auditores de Guatemala no tienen la obligación de pagar dicho timbre, ya que, segun la Ley del Timbre de los Profesionales de Ciencias Económicas Decreto 4-87, solo los miembros del Colegio que indica dicha Ley, deben pagar el mismo.

Atentamente,

Licda. Nora Segura de Delcompare
Presidenta

COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES DE GUATEMALA
JUNTA DIRECTIVA
PRESIDENTE

"Por el Desarrollo Profesional del C. P. A."

6a. Av. 6-66 Zona 4 Torre Profesional II, 9o. Nivel OF. 912 "A" Centro Comercial Zona 4, Tels.: 2335-3412, 2335-3437, 2336-3155

Guatemala 31 Agosto del 2,013

Licenciada
Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Presente

Estimada Licenciada Escobar:

Atentamente me dirijo a usted, deseándole éxitos en todas y cada una de sus actividades Emprendidas.

Por este medio me permito informarle de las actividades realizadas durante el mes de Agosto del 2013, en cumplimiento al contrato de Servicios Técnicos No. DIACO-1060059-2013 las cuales se detallan a continuación:

1. Traslado de Personal del Depto. De Verificación a Súper Mercados y Mercados de la ciudad capital y sus Municipios a realizar verificación de Precios.
2. Traslado de Personal del Depto. De Verificación a Realizar Monitoreo de Precios de Combustible y Gas Propano.
3. Llevar Correspondencia al Ministerio de Economia.
4. Llevar Correspondencia a las diferentes Instituciones Estatales y Privadas.
5. Llevar Vehículos a las diferentes Agencias para sus Servicios y Mantenimiento
6. Limpieza de Vehículos al servicio de Diaco
7. Traslado de Personal del depto. De Verificación a Farmacias de la ciudad capital y sus municipios a realizar Monitoreo de Precios.
8. Traslado de Personal del Depto. De Verificación a diferentes colegios de la ciudad

Agradeciéndole la atención a la presente me suscribo de usted,

Atentamente,

Eleazar Ladislao Galicia Muñoz
Piloto Diaco

Vo.Bo.

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME DE TRABAJO
31 DE AGOSTO DE 2013.

Licenciada:
Silvia Lorena Escobar
Directora DIACO
Guatemala.

De manera atenta me dirijo a usted con la finalidad de presentarle Informe de Trabajo correspondiente al mes de AGOSTO DEL AÑO 2013. Por Servicios Técnicos prestados a la Sede Regional de Totonicapán.
Según Contrato de Servicios Técnicos No. DIACO-1060072-2013.

DETALLE DE LAS ACTIVIDADES DE SIGUIENTE MANERA:

- Ingresar al Sistema DIACO en Línea las quejas recibidas de los consumidores, Usuarios y realizar tratamiento correspondiente.
- Autorización y Registro de Libros de Quejas de proveedores del departamento de Totonicapán y otros.
- Participar en reuniones de diferentes Instituciones del departamento.
- Llevar a cabo verificación de precios de Canasta Básica y otros.
- Trasladar e ingresar al Sistema la información de las Boletas de Monitoreo de: Combustibles, Gas Propano, Mercados, Supermercados, Tiendas de Barrio, Depósitos, Ferreterías, Farmacias y otros, a donde corresponde.
- Planificación y Coordinación de actividades de la Sede de manera semanal y mensual.
- Llevar a cabo Conciliaciones entre Consumidores y Proveedores.
- Realizar Mediaciones con usuarios y Servicios Públicos.
- Brindar asesoría a los consumidores e información a la población en general a través de diferentes medios de comunicación local.
- Realizar y entregar Notificaciones para audiencias en la Sede de Totonicapán, y para las oficinas centrales de la DIACO.
- Realizar informes de forma semanal de las actividades de la Sede.
- Realizar informes quincenales y mensuales de ingresos por autorización de Libros de Quejas, por Reposición y por Contrato de Adhesión a las oficinas centrales de DIACO.
- Realizar informe del POA a las oficinas centrales de la DIACO, con fecha establecida
- Reportar problemas con el Sistema de Cómputo al departamento de Informática.
- Informar a los Consumidores de los derechos y obligaciones a través de charlas, conferencias y capacitaciones.
- Verificación de Libros de Quejas en el departamento de Totonicapán. Vigilancia cuando sea requerido por los consumidores y usuarios por incumplimiento de los proveedores.
- Verificación de Colegios privados en cuanto a Libros de Quejas y Contrato de Adhesión en el departamento de Totonicapán

Atentamente.

Manuel Antonio Pérez Gómez
Jefe
Sede Regional de Totonicapán
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -Diaco-
Ministerio de Economía

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Guatemala 31 de Agosto de 2013

Licenciada
Silvia Escobar
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía
Ciudad

Licenciada Escobar:

INFORME POR SERVICIOS DE CARÁCTER TECNICO, PRESTADO A LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-; DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL 2013, SEGÚN CONTRATO DIACO-No. 1060071-2013.

- ✓ Apoyo en la actualización de tarjetas de responsabilidad de Bienes Activos.
- ✓ Apoyo en la actualización de tarjetas de responsabilidad de Bienes Fungibles.
- ✓ Apoyo en la solicitud para la impresión de libros para tarjetas de responsabilidad de bienes activos, fungibles y bienes de terceros.
- ✓ Apoyo en la elaboración del traslado de bienes activos al personal que se traslado a nuevas aéreas de trabajo.
- ✓ Apoyo en el traslado de bienes activos para bodega del edificio el patio.
- ✓ Apoyo en la codificación de bienes fungibles.
- ✓ Apoyo en el ingreso a base de datos de los bienes fungibles.
- ✓ Redacción de oficios varios.
- ✓ Reproducción de papelería para adjuntar en oficios.
- ✓ Recepción de oficios para el área de Inventarios.
- ✓ Escaneo de documentos varios para adjuntar en oficios.
- ✓ Archivar correspondencia recibida para el área de Inventarios.

Atentamente

Madelin Monterroso
Asistente de Inventarios

Vo.Bo.

Licda. Lilian Janette Ingeros Díaz
Jefe del Departamento Financiero
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Guatemala, 31 de Agosto de 2,013.

Licenciada
Silvia Lorena Escobar
Directora de la
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)
Su Despacho.

Estimada Licenciada Escobar:

De la manera mas atenta y respetuosa me dirijo a usted, con el objeto de darle cumplimiento a lo ordenado en el contrato de servicios técnicos numero **DIACO-1060065--2013**, que suscribi con el Ministerio de Economía, y que se relaciona con la rendición del informe mensual de actividades que conlleva mi puesto. Al respecto me permito informarle que las actividades realizadas durante el mes de **Agosto** del presente año, fueron las que a continuación se desglosan:

1.- Traslado de personal del departamento jurídico a diferentes lugares para notificar.

2.- Trasladar personal del departamento de Servicios a diferentes zonas para notificar.

3.- Llevar los vehículos a diferentes talleres para sus respectivos servicios preventivos.

4.- Llevar correspondencia a diferentes instituciones privadas y estatales.

5.- Traslado de personal del departamento de precios para monitoreo de la canasta básica..

6.- Traslado de personal del departamento de Precios, para efectuar verificación de libro de quejas a diferentes zonas de la capital.

7.- Comisión a diferentes municipios del departamento de Guatemala, para trasladar personal del departamento de verificación, para verificar precios de la canasta básica.

Sin otro particular, me suscribo de usted como su atento y deferente servidor.

ISRAEL LUTIN CONTRERAS.

Vo.Bo.

Licda. Silvia Lorena Escobar Santo.
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Byron Danilo Ortiz Díaz
Departamento Jurídico
Mes de Agosto 2,013
Contrato No: 1060056-2013

Licenciada
Silvia Lorena Escobar Santos
Directora DIACO
Presente

Estimada licenciada Escobar:

Por este medio hago de su conocimiento que las actividades realizadas durante el presente mes son las siguientes:

- Se brindó asesoría legal sobre los procedimientos administrativos de quejas en el departamento jurídico.
- Se realizó comunicación permanente con usuarios.
- Se elaboraron resoluciones de archivo y finales.
- Se realizó foleo de expedientes.
- Se ingreso y actualizó la información en la base de datos.
- Se archivaron expedientes de quejas.
- Se elaboraron: cédulas de notificación, cédulas de citación, actas de audiencia, resoluciones de apertura a prueba y resoluciones declarando en rebeldía al proveedor para expedientes en quejas.
- Celebración de audiencias de expedientes en quejas.
- Todo lo que la dirección, subdirección y jefatura requieran.

Atentamente,

Byron Danilo Ortiz Díaz

Vo.Bo.
Licda. Maritza Medina Arita
Jefe Departamento Jurídico
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
-DIACO-
Ministerio de Economía

Vo.Bo. Licenciada Silvia Escobar

Directora
Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Licenciada
Silvia Escobar
Directora de DIACO
Presente

Estimada Licenciada Escobar:

Tengo el agrado de trasladar a usted, el detalle de las actividades realizadas por mi persona durante el mes de Agosto, de año 2013 en el marco del cumplimiento del contrato No. 1060064-2013 las cuales se mencionan a continuación

- Se elaboran cedulas de notificaciones y providencias
- Elaboración de la programación de la ruta a notificar
- Se elaboraron oficios solicitando vehículo para salir a notificar
- La realización de notificaciones de conformidad con la ley
- Se entrega Documentación en diferentes Instituciones como en el Ministerio de Economía PGN y Ministerio de Educación
- Y todo lo que la jefatura requiera

Atentamente
Hesler Orlando Soto Morales

Licda. Maritza Medina Anitel
Jefe Departamento Jurídico
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
-DIACO-
Ministerio de Economía

Licda. Silvia Corena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME DE ACTIVIDADES
PERÍODO DEL MES DE AGOSTO 2013

PARA: Licenciada Silvia Lorena Escobar,
Directora.
Ministerio de Economía.
DE: Jorge Mario Silvestre González
Departamento de Servicios,
FECHA: Agosto 2013.
REFERENCIA: Contrato No. DIACO - 1060066-2013.

En cumplimiento al Contrato Administrativo de servicios técnicos número DIACO guion Un millón sesenta mil cero sesenta y seis guión dos mil trece (DIACO -1060066-2013) del año en curso, presento a usted el informe mensual de trabajo de las actividades realizadas en la DEPARTAMENTO DE SERVICIOS durante el mes de **Agosto** del presente año:

- Recepción de quejas de todos los consumidores y usuarios que se presente a la DIACO, por escrito, Vía telefónica, correo electrónico, vía fax o a través de call center para interponer sus quejas por controversias con proveedores.
- Ingresar quejas a la base de datos.
- Llevar registro de todas las quejas ingresadas y recibidas.
- Recepción de documentos de soporte.
- Solicitar vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte al consumidor y usuarios, para que documenten su queja para darle el trámite respectivo.
- Traslado de quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
- Facilitar información del proceso de presentación de quejas en forma persona y por vía telefónica.
- Encuesta de satisfacción al consumidor.
- Realizar los formatos de comunicación permanente al consumidor.
- Atender nombramientos de comisiones fuera de la ciudad capital.

Jorge Mario Silvestre González

Contrato Número DIACO-1060066-2013

Vo.Bo.

Licda. Claudia Fabiola Esteban López
Licda. Fabiola Esteban de Ortega
Jefa
Departamento de Servicios al Consumidor
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
DIACO

Vo.Bo.

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Licda. Silvia Lorena Escobar

INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS
DURANTE EL MES DE Agosto, 2013

PARA: **Licenciada Silvia Escobar**
Directora, DIACO
Ministerio de Economía.

DE: **Oswaldo Raúl Aldana Martínez**
Departamento de Informática

FECHA: **Agosto 2013**

REFERENCIA: **Contrato No. 1060084-2013**

En cumplimiento al Contrato Administrativo de servicios técnicos número (1060084-2013) presento a usted el informe mensual de trabajo de las actividades realizadas dentro del Departamento de Informática durante el mes De Agosto. 2013

- ✓ Reacondicionamiento a una computadora del sistema operativo y antivirus para uso del marcaje del reloj en el centro de servicio a la igual q toma de fotografías y acompañamiento y capacitación del software.
- ✓ Seguimiento a la vpn realizada por personal de informática del Mineco.
- ✓ Instalación de la impresora en red de dirección al Lic. Oswaldo Méndez
- ✓ Organización de la programación de los mantenimientos preventivos del personal de la Diaco a sus computadoras.
- ✓ Reunión en el Inap con Jefe de informática y Licda. Silvia Escobar con referencia de la base de datos del departamento de servicios con apoyo en el licenciamiento del Oracle.
- ✓ Apoyo en la feria municipal de Villa Nueva, Fraijanes, y Palencia. Los días sábados.

- ✓ Reacondicionamiento e instalación de un equipo de cómputo para la señora Thelma Alfaro asesora de Dirección.
- ✓ Instalación de la impresora en red Xerox al señor Luis Silva asistente de inventarios
- ✓ Instalación del Back-up al señor Luis Silva a su nuevo equipo de cómputo para uso múltiples.
- ✓ Actualización de los exploradores a la Señora Auri para poder navegar en la base de datos ya que presentaba un problema del área de servicios.
- ✓ Reparación de la impresora Canon Pixma mp280 del Señor Galicia del departamento financiero.
- ✓ Instalación y configuración de un equipo de cómputo a la señora Odialia encargada de las ferias de Diaco.
- ✓ Reconfiguración e instalación de un equipo de cómputo para la oficina del Sitrame al igual que la impresora puesta en red

Oswaldo Raúl Aldana Martínez
Técnico de soporte en Informática
Según contrato No. 1060084-2013

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Ludim Natareno Morales
Jefe Departamento de Informática
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
Ministerio de Economía

VoBo.

Ludim Natareno Morales
Jefe departamento Informática
Diaco

VoBo.

Licda. Silvia Escobar.
Directora Diaco
Ministerio de Economía

Licda. Silvia Lorena Escobar Juarez
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Guatemala, 31 AGOSTO del 2013.

Licenciada
Silvia Escobar
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-

INFORME POR SERVICIOS DE CARÁCTER TECNICO, PRESTADOS A DIACO DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL 2013, SEGÚN CONTRATO N° 1060077-2013.

En cumplimiento al contrato administrativo N° 1060077-2013, presento a su persona el presente informe mensual de trabajo correspondiente al mes AGOSTO de 2013:

- Atender la planta telefónica y traslado de llamadas internas.
- Atender consultas sobre quejas, habilitación de libros de quejas, autorización de instrumentos de medición y pesaje y contratos de adhesión.
- Recibir, atender y brindar información a las personas que visitan la DIACO.
- Recibir correspondencia externa y distribución a los diferentes departamentos por medio del libro de conocimientos.
- Rendir informes a mi jefe superior diarios.
- Participe en el curso **"INTELIGENCIA EMOCIONAL"**
- Participe en la entrega de material e información a proveedores en las ferias de, **CAMPOS DE CEJUSA, VILLA NUEVA, FRAIJANES, PALENCIA.**

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Myriam Antonieta Reyes López
Recepcionista

Vo.Bo. Jefe Inmediato

Lic. Saúl Abigail Mejía Lemus
Departamento Administrativo
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-
Ministerio de Economía

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Guatemala 31 de agosto del 2013.

Licenciada
Silvia Escobar
Directora
Dirección de Atención al Consumidor y Usuario-DIACO-

INFORME POR SERVICIOS DE CARÁCTER TECNICO, PRESTADOS A DIACO DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL 2013, SEGÚN CONTRATO DIACO NO. 1060085-2013.

- Preparar material educativo para la promoción y educación de los Derechos y Obligaciones de Consumidores y Proveedores.
- Impartir capacitaciones en establecimientos educativos a niños, jóvenes y adultos.
- Proporcionar el material educativo de apoyo en las capacitaciones a los establecimientos educativos.
- Asistente de Ferias al Consumidor
- Participación en Ferias: Villa Nueva, Fraijanes.
- Mantener el área limpia y ordenada.
- Y otras actividades que asigne la Dirección.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Sylvana Ernestina Colindres Arana

Vo.Bo. Jefe Inmediato

Jorge Cabrera
Jefe
Departamento de Promoción
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME DE ACTIVIDADES
PERÍODO DEL MES DE agosto 2013

PARA:
Licenciada Silvia Escobar,
Directora.
Ministerio de Economía.
DE: Iana Gabriela Palomo Ambrosio
Departamento de Servicios,
FECHA: Guatemala, agosto 2013.
REFERENCIA: Contrato No. 1060083-2013.

En cumplimiento al Contrato Administrativo de servicios técnicos número 1060083-2013 del año en curso, presento a usted el informe mensual de trabajo de las actividades realizadas en la DEPARTAMENTO DE SERVICIOS durante el mes de agosto del presente año:

- Cumplimiento de objetivos y funciones del Ministerio de Atención y Asistencia al Consumidor.
- Implementar los procedimientos establecidos.
- Mantener comunicación permanente personalizada con el consumidor y usuario.
- Visitas de campo y entrega de citaciones a consumidores y proveedores en conflicto.
- .Conciliaciones en oficinas de la DIACO.
- Faccionar actas.
- Control de las quejas asignadas
- Dar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran.
- Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- Asistencia a reuniones de coordinación de actividades y otras que sean convocadas y/o invitada
- Actividades que se consideren convenientes a criterio del Ministerio de Economía.

Iana Gabriela Palomo Ambrosio
Contrato N. 1060083-2013

Licda. Claudia Fabiola Esteban López
Vo.Bo.
Licda. Fabiola Esteban de Ortega
Jefa
Departamento de Servicios al Consumidor
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
DIACO

Licda. Silvia Escobar
Vo.Bo.
Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME DE ACTIVIDADES
DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2013

PARA:	Licda. Silvia Escobar Directora DIACO MINISTERIO DE ECONOMIA
DE:	Rudy Neftali Fuentes Orozco Delegado Sede San Marcos
FECHA:	31 De Agosto de 2013
REFERENCIA:	Contrato No. DIACO 1060080-2013

En cumplimiento al Contrato Administrativo de Servicios Técnicos Número 1060080-2013 del año en curso, presento a usted el informe mensual de trabajo de las actividades realizadas en la sede de Diaco San Marcos, durante el mes de AGOSTO del presente año, de la siguiente forma:

a) Coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y funciones del Ministerio de Economía y de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

b) Conocimiento de procedimientos establecidos.

c) Comunicación e información personalizada de consumidores y usuarios, elaboración de citaciones a consumidores y usuarios en conflictos.

d) Realizar conciliaciones de la DIACO de acuerdo a la programación, faccionar actas y llevar control de las quejas.

e) Brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios.

f) Realizar Verificaciones y Monitoreos solicitados.

g) Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.

h) Asistir a reuniones de coordinación de actividades.

i) Realizar informes requeridos y las que el jefe inmediato solicite.

K) Monitoreo de Contratos de Adhesión en colegios.

Rudy Neftali Fuentes Orozco
Delegado Diaco San Marcos
Contrato Número DIACO 1060080-2013

DIACO

Vo.Bo.

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME CORRESPONDIENTE
AL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2013

PARA: Licenciada Silvia Lorena Escobar,
Directora.
Ministerio de Economía.

DE: Edy Manuel López Ramírez
Asesor Técnico
Sub-Coordinador de Ferias del Consumidor

FECHA: Guatemala 31 de agosto del año 2013

Contrato No. DIACO-1060082 2013

Presento a usted el informe correspondiente al mes de agosto del año 2013, el cual incluye las siguientes actividades de trabajo realizadas, según contrato: Diaco-1060082-2013

1. Coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y funciones del Ministerio de Economía en general y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
2. Coordinación de la Feria del Consumidor del municipio de Palencia los días 3 y 4 de agosto.
3. Coordinación de la Feria del Consumidor de Chimaltenango los días 10 y 11 de agosto.
4. Coordinación de la Feria del Consumidor en Amatitlan los días 17 y 18 de agosto.
5. Coordinación de la Feria del Consumidor en el municipio de Jalpatagua los días 24 25 de agosto.
6. Coordinación de la Feria del Consumidor en el Departamento de Retalhuleu los días 31 de agosto y 1 de septiembre.
7. Planificación y gestión de las Ferias a realizarse en el mes de Septiembre en los siguientes departamentos:
    - Alta Verapaz
    - San Marcos
    - Huehuetenango
8. Partición en reuniones de coordinación de actividades.
9. Realizar los informes requeridos.

Estas son las actividades realizadas durante el mes de Agosto del presente año.

Edy Manuel López Ramírez
Asesor Técnico

Vo.Bo.

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Licda. Silvia Lorena Escobar

INFORME MENSUAL DE TRABAJO.

PARA: Licda. Silvia Lorena Escobar
Directora –DIACO-
MINECO.

DE: Marvin D. Catzùn Alvarado.

REFERENCIA: Contrato de servicios Técnicos
Número 1060075-2013.

En complimiento al contrato No. 1060075-2013 de servicios técnicos presento a usted el informe mensual de trabajo comprendido en el mes de Agosto 2,013.

a. Nombramiento para realizar trabajo de campo de Proyecto Hambre Cero en el Departamento de Jalapa; en los municipios de San Pedro Pínula y San Carlos Alzatate.
b. Nombramiento para realizar las gestiones sobre la apertura de sede nueva en el departamento de Jalapa.
c. Participaciones en las gestiones Municipales para la realización de ferias del consumidor en el municipio de Jalpatagua, Jutiapa.
d. Nombramiento para realizar trabajo de campo del Proyecto Hambre Cero en el Departamento de Mazatenango en los municipios San Bernardino Suchitepéquez, San Antonio Suchitepéquez y San Miguel Panan.
e. Participación en las gestiones de feria del consumidor en el Departamento de Retalhuleu.
f. Realizar conciliaciones de diferentes Quejas en la sede del Departamento de Escuintla.
g. Participación en la feria del consumidor del Municipio de Amatitlán
h. Participación en la feria del consumidor del municipio de Jalpatagua Jutiapa..

Todo esto para coadyuvar con el cumplimiento de metas y objetivos en las funciones de la dirección de asistencia al consumidor.

Sin más que agregar me suscribo de usted.

Atte.

Marvin D. Catzun A.
Verificador Proyecto Hambre Cero.
Coordinador de Ferias.

Vo.BO._____

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME DE ACTIVIDADES
DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2013

PARA:	Licenciada Silvia Lorena Escobar Santos, Directora DIACO, Ministerio de Economía.
DE:	Carlos Elvin Gudiel Reyes, Sección de Combustibles.
FECHA:	Guatemala, 31 de Agosto de 2013.
REFERENCIA:	Contrato No.: DIACO-1060057-2013.

INFORME POR SERVICIOS DE CARÁCTER TÉCNICO, PRESTADOS A DIACO DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2013, SEGÚN CONTRATO NÚMERO: DIACO-1060057-2013.----

- Coordinación con personal de la Dirección General de Hidrocarburos, del Ministerio de Energía y Minas, sobre programaciones de trabajo de PLAN CENTINELA, para verificaciones de combustibles en estaciones de servicio, a nivel República.

- Coordinación con personal de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- sobre verificaciones de combustibles -PLAN CENTINELA, en estaciones de servicio, de acuerdo a las programaciones que se realizan conjuntamente con el Ministerio de Energía y Minas.

- Coordinación con personal del Centro Nacional de Metrología –CENAME-, sobre verificaciones de combustibles -PLAN CENTINELA, en estaciones de servicio, de acuerdo a las programaciones que se realizan conjuntamente con el Ministerio de Energía y Minas.

- Elaboración de programas de trabajo semanales, para verificaciones de combustibles -PLAN CENTINELA , a realizarse conjuntamente con el Ministerio de Energía y Minas --MEM-, Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- y Centro Nacional de Metrología –CENAME-.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en gasolinera Shell ADICORSA Estación de Servicio Ciudad Real, situada en avenida Petapa, 51-35, zona 12, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 254-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en gasolinera PDV Estación Chevron Chicamán, situada en la 53 calle 25-12, zona 12, Ciudad de Gualemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 255-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en gasolinera Shell Estación de Servicio Atanasio Tzul III, situada en la 24 avenida 35-81, zona 12, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 256-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA** , en gasolinera Puma Estación de Servicio Atanacio, situada en la calzada Atanacio Tzul 19-11, zona 12, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 257-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en gasolinera Texaco Atanasio, situada en la Diagonal 3, calzada Atanacio Tzul 23-20, zona 12, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 258-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en gasolinera Club Gas DISICOSA, situada en 31 calle 23-43, Sana Elisa, zona 12, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 259-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en gasolinera Centravec Santa Elisa, situada en 23 avenida 31-01, zona 12, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 260-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Estación de servicio Puma Gasolinera Atanacio, situada en 23 avenida "A", 42-05, zona 12, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 261-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Shell Santa Rosa, situada en 14 avenida 35-32, zona 08, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 262-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Shell Estación de Servicio Santa Elisa III, situada en Avenida Petapa, Santa Elisa, 32-69, zona 12, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 263-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Texaco Guayacán, situada en Avenida Petapa, 45-25, zona 12, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 264-2013.

- Verificación y monitoreo de precios de combustibles en diez (10) estaciones de servicio, situadas en avenida Bolivar, 7ª avenida, 12 avenida, 11 avenida, 14 avenida, 10 avenida y 3ª. Avenida, todas de la zona 01 de la ciudad de Guatemala.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Estación se Servicios Asunción Sur, situada en calzada Aguilar Bátres, 12-02, zona 11, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 265-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Puma Surtidora de Combustibles, situada en calzada Aguilar Bátres, 16-66, zona 11, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 266-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Texaco Super Servicios, situada en calzada Aguilar Bátres, 19-64, zona 11, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 267-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Shell Estación de Servicio Nueva Mariscal, situada en calzada Aguilar Bátres, 21-50, zona 11, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 268-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Shell Imperial, situada en calzada Aguilar Bátres, 47-20, zona 11, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 269-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Shell Estación de Servicio Cayalá, situada en Boulevard Rafaél Landivar, entrada a colonia Lomas de Vista Hermosa, zona 16, Ciudad de Guatemala, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 270-2013. Se hicieron pruebas de volumen de despacho y se tomaron muestras para análisis de laboratorio y ver la calidad del producto.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Don Arturo Servicentro Cuarenta y cinco Aguilar Bátres, situada en calzada Aguilar Bátres, 45-35, zona 12, Villa Nueva, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 271-2013.

- Verificación de combustibles –**PLAN CENTILELA**-, en Gasolinera Pacific Oil Gasolinas Universales No. 5, situada en calzada Aguilar Bátres, 44-91, zona 12, Villa Nueva, departamento Guatemala. Se suscribió Acta No. 272-2013.

- Verificación y monitoreo de precios de combustibles en seis (06) estaciones de servicio, situadas en avenida Elena "A", 2ª. Avenida, 7ª. Avenida, 11 avenida y Calle Martí, todas de la zona 02 de la ciudad de Guatemala.

- Comisiones oficiales con el Jefe del departamento de Verificación y Vigilancia a las siguientes direcciones: 16 avenida 40-98 "B", zona 8, ciudad de Guatemala; y 3ª.Avenida 9-78, zona 9, ciudad de Guatemala.

- Comisión oficial a 4ª. Avenida y 4ª. Calle "A" 3-60, aldea Boca del Monte, municipio de Villa Canales, departamento Guatemala; atendiendo queja de gas propano; posteriormente visita a planta de llenado de gas propano TOMSA, carretera hacia Villa Hermosa, San Miguel Petapa, departamento Guatemala.

- Comisión oficial al Centro Nacional de Metrología, situado en calzada Atanasio Tzul, zona 12 de la ciudad de Guatemala.

- Diseño, elaboración de cuadros Excel e ingreso de información detallada de la línea de trabajo –PLAN CENTINELA-, relacionado con verificaciones de combustibles en estaciones de servicio a nivel República.

- Comisión al municipio de **Momostenango,** departamento de Totonicapán, para realizar verificación de Libro de Quejas, Etiquetado de productos pre-empacados y toma de muestras de sal, harina y azúcar, para apoyar el pacto Hambre Cero.

- Comisión al municipio de **San Andrés Xecul**, departamento de Totonicapán, para realizar verificación de Libro de Quejas, Etiquetado de productos pre-empacados y toma de muestras de sal, harina y azúcar, para apoyar el pacto Hambre Cero.

- Comisión a la ciudad de **Totonicapán**, departamento de Totonicapán, para realizar verificación de Libro de Quejas, Etiquetado de productos pre-empacados y toma de muestras de sal, harina y azúcar, para apoyar el pacto Hambre Cero.

- Elaboración y presentación física y vía electrónica de informes y reportes diarios al Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia.

- Elaboración y presentación diaria, vía electrónica, de cuadros informativos de verificaciones de combustibles, dirigidos a los departamentos de Verificación y vigilancia, Relaciones Públicas y Asesores de Dirección, así como consolidados semanales y mensuales de verificaciones de combustibles, realizados en estaciones de servicio, incluyendo precios, calidad, medidas de seguridad industrial, volúmenes de despacho y documentación necesaria.

- Entrega diaria a la Jefatura del Departamento de Verificación y Vigilancia de DIACO, de las actas originales suscritas diariamente en cada estación de servicio de combustibles que son verificadas.

- Unificación de criterios y mantener un estándar de calidad sobre la verificación y monitoreo de combustibles.

Carlos Elvin Gudiel Reyes
Contrato Número: DIACO-1060057-2013.

Herberth Josué Ordoñez
Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Vo.Bo.:

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Informe de actividades
durante el mes de agosto 2013

PARA: Licenciada Silvia Lorena Escobar
DIRECTORA –DIACO-
Ministerio de Economía.

DE: Francisco Javier Pineda Cong.
Unidad de Precios.
Departamento de Verificación y Vigilancia.

FECHA: Guatemala, 31 de agosto 2013.

REFERENCIA: Contrato No. 1060061-2013

En cumplimiento al Contrato Administrativo de servicios técnicos un millón sesenta mil sesenta y uno guion dos mil trece (1,060,061-2013) presento a usted el informe mensual de trabajo de las actividades realizadas en el Departamento de Verificación y Vigilancia durante el mes de agosto de 2013.

1. Programación mensual de actividades de monitoreo de precios.
2. Monitoreo de precios de Canasta Básica Alimentaria, en mercados, tiendas de barrio, tortillerías, panaderías y supermercados.
3. Monitoreo de precios de útiles escolares, farmacias, depósitos de granos básicos, depósitos de huevos, materias primas para elaboración de pan.
4. Monitoreo de precios de derivados del petróleo gas propano y gasolineras.
5. Presentación de informes sobre precios de productos, requeridos por superiores.
6. Actualización de boletas para monitoreo de precios.
7. Tabulación y sistematización de los datos recopilados
8. Participación en "Ferias del Consumidor", elaboración de boleta de precios para esta actividad, recopilación, tabulación e informes sobre la información recabada, así como participación en apertura y cierre de los eventos.
9. Comisión al departamento de Totonicapan, en apoyo al plan Hambre Cero.

Javier Pineda
Contrato 1₁060,060-2013

Vo. Bo.
Sr. Herbert Ordoñez
Jefe de Departamento

Herbert Danilo Ordoñez
Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
MINISTERIO DE ECONOMIA

Vo.Bo.
Licda. Silvia Escobar
Directora –Diaco-

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME DE ACTIVIDADES
DURANTE EL MES AGOSTO DE 2013

PARA: Licenciada Silvia Lorena Escobar Santos
Directora DIACO
Ministerio de Economía

DE: José Luis Gudiel Ayala
Sección de Combustibles

FECHA: Guatemala, 31 de Agosto 2013

REFERENCIA: Contrato No. DIACO -1060067-2013

En cumplimiento al Contrato de Servicios Profesionales del año en curso, presento a usted el informe de trabajo mensual de la siguiente forma:

Verificación de precios y contenido de volumen en estaciones de servicio Plan Centinela en zona 12:

Puma Atanasio: Calzada Atanasio Tzul 19-11 zona 12

Texaco Atanasio: Diagonal 3 Calzada Atanasio Tzul 23-20 zona 12

Verificación de precios y contenido de volumen en estaciones de servicio Plan Centinela en zona 12:

Club Gas DISICOSA: 31 calle 23-43 zona 12 Santa Elisa

Centravec Santa Elisa: 23 avenida 31-01 zona 12 Colonia Santa Elisa

Puma ETOCARSA: 23 avenida 42-05 zona 12

Verificación de precios y contenido de volumen en estaciones de servicio Plan Centinela en zona 8 y 12:

Shell Santa Rosa: 14 avenida 35-35 zona 8

Shell Santa Elisa 3: Avenida Petapa Santa Elisa 32-69 zona 12

Texaco Guayacán: Avenida Petapa 45-25 zona 12

Verificación de precios de combustibles en zona 1

Verificación de precios y contenido de volumen en estaciones de servicio Plan Centinela en zona 12:

Texaco Asunción Sur: Calzada Raúl Aguilar Batres 12-02 zona 11

Puma Estación Universal: Calzada Raúl Aguilar Batres 16-66 zona 11

Verificación de precios y contenido de volumen en estaciones de servicio Plan Centinela en zona 11:

Texaco Superservicios: Calzada Raúl Aguilar Batres 19-64 zona 11

Shell Nueva Mariscal: Calzada Raúl Aguilar Batres 21-50 zona 11

Shell Imperial: Calzada Raúl Aguilar Batres (Avenida Amatitlán) 16-66 zona 11

Verificación de precios y contenido de volumen en estaciones de servicio Plan Centinela en zona 16:

Shell Cayalá: Blvd. Rafael Landívar entrada a Colonia Lomas de Vista Hermosa zona 16

Verificación de precios y contenido de volumen en estaciones de servicio Plan Centinela en zona 12:

Don Arturo Estación 45 Aguilar Batres: Calzada Raúl Aguilar Batres 45-35 zona 12

Pacific Oil Gasolineras Universales No. 5: Calzada Raúl Aguilar Batres 44-41 al 91 zona 12, Colonia Monte María, Villa Nueva

Verificación de precios y contenido de volumen en estaciones de servicio Plan Centinela en el Departamento de Sololá y sus municipios

Verificación de precios en estaciones de servicio en la zona 3

Verificación de precios y contenido de volumen en estaciones de servicio Plan Centinela en el Departamento de Jutiapa y municipios de San José Acatempa, Asunción Mita y Atescatempa

José Luis Gudiel Ayala

CONTRATO No. DIACO – 1060067-2013

Herberth Josué Ordoñez
Departamento de Verificación y Vigilancia
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
MINISTERIO DE ECONOMIA

Vo.Bo.: Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL MES DE AGOSTO 2013

PARA: **Licenciada Silvia Lorena Escobar**
DIRECTORA –DIACO-
Ministerio de Economía.

DE: **Bernardo Antonio Escobar**
Departamento de Verificación y Vigilancia.

FECHA: **Guatemala, Agosto 31, 2013**

REFERENCIA: **Contrato No. 1060054 - 2013.**

En cumplimiento al Contrato Administrativo de servicios técnicos un millón sesenta mil ocho guion dos mil trece (1060054-2013) presento a usted el detalle de servicios técnicos prestados a DIACO durante el mes de Agosto 2013.

- Diseño y elaboración de rutas y planes de trabajo semanales del mes de Agosto, para el monitoreo de precios en las diferentes zonas de la Ciudad Capital..
- Monitoreo de precios e ingreso de la información, para elaboración de formato DIACO ACTUA en fechas varias.
- Presentación del Formato DIACO ACTÚA para su publicación en prensa.
- Diseño y modificación de boletas de monitoreo de precios.
- Monitoreos a Supermercados, Mercados, Tiendas de Barrio, Tortillerías, Panaderías, Expendios de Gas Propano y Gasolineras, para el levantamiento de precios en diferentes zonas de la Ciudad Capital, según planificación semanal.

MINISTERIO DE ECONOMIA
DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR – DIACO
LICENCIADA SILVIA ESCOBAR SANTOS
DIRECTORA – DIACO -
GUATEMALA 31 DE AGOSTO 2013

CONTRATO 1060079-2013
RUDY ALFREDO MARROQUIN
CONTRATO DE SERVICIOS TECNICOS
SEDE SACATEPEQUEZ

INFORME POR SERVICIOS DE CARÁCTER TECNICO PRESTADO DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL 2013, CONTRATO No. 1060079-2013

Llevar el control de quejas recibidas de los consumidores y usuarios, libro de quejas de proveedores del departamento de Sacatepéquez.

- Realizar monitoreo de precios de CANASTA BASICA, GAS PRPANO, SUPERMERCADOS, GASOLINERAS, TIENDAS DE BARRIO Y OTROS PRODUCTOS DE TEMPORADA DEPENDE LA EPOCA de forma semanal en el departamento.
- Verificación de libros de quejas vigilancia cuando sea requerido por los consumidores y usuarios por incumplimiento de los proveedores en el departamento.
- Facilitar y apoyar actividades de orientación, asesoría y capacitación a diferentes grupos de población como estudiantes de los diferentes niveles educativos, comerciantes y propietarios de colegios y diferentes negocios.
- Realicé informes semanales de monitoreo de precios, informes quincenales de ingresos por autorización de libros de quejas, reposición y contrato de adhesión durante el mes de noviembre.
- Realicé y entregue fotofisiones para las audiencias en la sede como las notificaciones de la central.
- Reporté problemas con el sistema de cómputo al departamento de informática.
- Colaboré con otras instituciones de del Ministerio de Economía MINECO y/o otras instituciones públicas.
- Asistir a reuniones, capacitaciones y otras diligencias que requiera la dirección y/o sub-dirección de la DIACO.
- Trabajar en comisiones dentro y fuera del municipio y/o departamento asignado dentro de los horarios establecidos y que incluyan alimentación y transporte.
- Asistir y representar a la Institución en las actividades que se le sean asignadas o invitadas.
- Realizar informes semanales y mensuales de las boletas de monitoreo llevados acabo.
- Otras Actividades que sean requeridas por el jefe Inmediato y/o la dirección de la Institución.

Rudy Alfredo Marroquin Jerez.
Delegado Sede Sacatepequez.

Vo. Bo.

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

- Monitoreo de precios de huevos de gallina.

- Monitoreo de precios de huevos de gallina en granjas avícolas.

- Participación en ferias del consumidor en los Municipios de Villa Nueva, Fraijanes, Palencia y Departamento de Chimaltenango.

- Preparación de informes sobre ferias del consumidor.

- Monitoreo de precios de granos básicos.

- Monitoreo de precios de carne de res en distintos mercados del Departamento de Guatemala.

- Monitoreos de precios de pollo en mercados de la Ciudad Capital

- Monitoreo de precios de útiles escolares.

- Monitoreo de precios de materias primas para elaboración de pan popular.

- Monitoreo de precios de materiales de construcción

- Vaciado DIARIO de boletas de monitoreo de precios.

- Reuniones de trabajo con la Unidad de Precios.

- Mejora constante del Trabajo.

- Presentación de Informe Mensual de Actividades al Departamento Financiero.

BERNARDO ANTONIO ESCOBAR
Contrato Número 1060054-2013

Herberth Josué Ordoñez
Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO
MINISTERIO DE ECONOMIA

Vo.Bo. Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia

Vo.Bo. DIRECCIÓN –DIACO-

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Informe de actividades
durante el mes de Agosto 2013.

PARA: **Licenciada Silvia Escobar**
DIRECTORA –DIACO-
Ministerio de Economia.

DE: **RUBEN ALEXANDER GOMEZ ORELLANA .**
Unidad de Precios.
Departamento de Verificación y Vigilancia.

FECHA: **Guatemala, 31 de Agosto de 2013.**

REFERENCIA: **Contrato No. 1060078-2013**

En cumplimiento al Contrato Administrativo de servicios técnicos 10600078-2013 presento a usted el informe mensual de trabajo de las actividades realizadas en el Departamento de Verificación y Vigilancia durante el mes de Agosto de 2013.

1. Realizar las verificaciones correspondientes a quejas presentadas
2. Verificar tenencia de libros de quejas
3. Realizar monitoreos de precios
4. Actualizar las diversas boletas para monitoreos de precios de Verificación en expendios de combustibles exhibición de precios
5. Alimentar la base de datos del sistema de monitoreo de precios

Rubén Gómez
Contrato 1060078-2013

Herberth Josué Ordoñez
Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
MINISTERIO DE ECONOMIA

Vo. Bo.
Sr. Herberth Ordoñez
Jefe de Departamento

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

Vo.Bo.
Licda. Silvia Escobar
Directora –Diaco-

INFORME DE ACTIVIDADES
DURANTE EL MES DE AGOSTO 2013.

PARA: Licenciada Silvia Lorena Escobar Santos.
Directora DIACO.
Ministerio de Economía.

DE: Alexander Boanerges Aguilar Reyes.
Unidad de Precios.
Departamento de Verificación y Vigilancia.

FECHA: Guatemala, 31 de agosto 2013.

REFERENCIA: Contrato No. 1060053-2013.

En cumplimiento al Contrato Administrativo de servicios técnicos número. 1060053-2013 presento a Usted el informe de trabajo mensual de las actividades realizadas en el Departamento de Verificación y Vigilancia, durante el mes de agosto 2013

- Monitoreo de precios de Canasta Básica Alimentaria y productos de temporada en el mercado La Parroquia zona 6, Mercado San Martin zona 6, Mercado 3 de Mayo zona 6, Mercado Jocotales zona 6, mercado de Santa Luisa zona 6.

- Monitoreo de precios derivados del petróleo, gas propano y gasolineras:

  Estación de servicio Shell Boulevard Tulam Tzu, Gasolinera Pacific Oil Boulevard Tulam Tzu, Estación de servicio PUMA Boulevard Tulam Tzu.

- Verificación de precios de temporada y de la canasta básica en supermercados: La Torre zona 2, La Torre Obelisco, La Torre Novicentro zona 5,

- Monitoreo de precios de la canasta básica alimentaria y productos de Temporada en Mercados de la Ciudad de Guatemala, Mercado Colon, Mercado Cervantes, Mercado Sur 2, Mercado La Reformita, Mercado La Presidenta, Mercado San Martin, Mercado 3 de Mayo zona 6, Mercado la Palmita, Mercado La Asunción.

- Preparación e impresión de actas para verificación de combustibles plan centinela.

- Verificación sobre la tenencia del Libro de Quejas en centro comercial, Plaza Florida, Bosques de San Nicolás.

- Monitoreo de precios de Medicamentos Farmacia Galeno, Calzada Aguilar Batres, Farmacia Carolina & H Calzada Aguilar Batres.

- Monitoreo de precios de Carne, frutas, Verduras y productos Lácteos en Mercados de los Municipios de Guatemala, Amatitlan, Villa Nueva, Villa Canales, Palencia, Chinautla, Mixco.

- Apoyo los Dias sábado y domingo de las diferentes Ferias del consumidor en el Municipio de Palencia, en el Departamento de Chimaltenango, Municipio de Amatitlan y Jalpatagua, Jutiapa.

Herberth Josué Ordoñez
Departamento de Verificación y Vigilancia
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
MINISTERIO DE ECONOMIA

Alexander Boanerges Aguilar Reyes.
CONTRATO No. 1060053-2013.

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

MINISTERIO DE ECONOMIA
DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR – DIACO
LICENCIADA SILVIA ESCOBAR SANTOS
DIRECTORA – DIACO -
GUATEMALA 31 DE AGOSTO 2013

CONTRATO 1060079-2013
RUDY ALFREDO MARROQUIN
CONTRATO DE SERVICIOS TECNICOS
SEDE SACATEPEQUEZ

INFORME POR SERVICIOS DE CARÁCTER TECNICO PRESTADO DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL 2013, CONTRATO No. 1060079-2013

Llevar el control de quejas recibidas de los consumidores y usuarios, libro de quejas de proveedores del departamento de Sacatepéquez.

- Realizar monitoreo de precios de CANASTA BASICA, GAS PRPANO, SUPERMERCADOS, GASOLINERAS, TIENDAS DE BARRIO Y OTROS PRODUCTOS DE TEMPORADA DEPENDE LA EPOCA de forma semanal en el departamento.
- Verificación de libros de quejas vigilancia cuando sea requerido por los consumidores y usuarios por incumplimiento de los proveedores en el departamento.
- Facilitar y apoyar actividades de orientación, asesoría y capacitación a diferentes grupos de población como estudiantes de los diferentes niveles educativos, comerciantes y propietarios de colegios y diferentes negocios.
- Realicé informes semanales de monitoreo de precios, informes quincenales de ingresos por autorización de libros de quejas, reposición y contrato de adhesión durante el mes de noviembre.
- Realicé y entregue fotofisiones para las audiencias en la sede como las notificaciones de la central.
- Reporté problemas con el sistema de cómputo al departamento de informática.
- Colaboré con otras instituciones de del Ministerio de Economía MINECO y/o otras instituciones públicas.
- Asistir a reuniones, capacitaciones y otras diligencias que requiera la dirección y/o sub-dirección de la DIACO.
- Trabajar en comisiones dentro y fuera del municipio y/o departamento asignado dentro de los horarios establecidos y que incluyan alimentación y transporte.
- Asistir y representar a la Institución en las actividades que se le sean asignadas o invitadas.
- Realizar informes semanales y mensuales de las boletas de monitoreo llevados acabo.
- Otras Actividades que sean requeridas por el jefe Inmediato y/o la dirección de la Institución.

Rudy Alfredo Marroquin Perez.
Delegado Sede Sacatepequez.

Vo. Bo.

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME POR SERVICIOS TECNICOS PRESTADOS DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2013

PARA: LICENCIADA SILVIA ESCOBAR
DIRECTORA – DIACO -
MINISTERIO DE ECONOMIA
DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR – DIACO
GUATEMALA AGOSTO DE 2013

DE: MIRIAM NOELIA MIRANDA HERNÁNDEZ
CONTRATO DE SERVICIOS TECNICOS
CONTRATO 1060075-2013
SEDE CHIMALTENANGO

Se presenta informe mensual de trabajo por servicios técnicos según contrato numero 1060076-2013 correspondiente al mes de agosto de 2013, detallando a continuación las actividades correspondientes.

INFORME MENSUAL

- Visitar centros educativos privados con el hecho de establecer pláticas con la autoridad del mismo de esta manera dar a conocer los derechos de consumidores y usuarios.
- Realizar verificación de tenencia de Libros y verificación de quejas en compañía con la Súper Intendencia de Fiscalización
- Realizar informe semanal.
- Realizar informe financiero quincenal y mensual.
- Llevar el control de quejas recibidas de los consumidores y usuarios, libro de quejas de proveedores del departamento de Chimaltenango.
- Verificación de libros de quejas vigilancia cuando sea requerido por los consumidores y usuarios por incumplimiento de los proveedores en el departamento.
- Realizar verificacion de precios y publicidad engañosa en compañía de la PNC del municipio de Chimaltenango
- Ejecutar verificaciones solicitadas por dirección de la institución.
- Realizar y entregar notificaciones para las audiencias en la sede como las notificaciones de la central.

- Llevar el control de Contratos de adhesión enviados a la sede central.
- Facilitar y apoyar actividades de orientación, asesoría y capacitación a diferentes grupos meta de población como estudiantes de los diferentes niveles educativos, comerciantes y propietarios de colegios y diferentes negocios.
- Asistir y representar a la Institución en las actividades que se le sean asignadas o invitadas.
- Asistir a reuniones con autoridades diversas del departamento para tratar temas sobre publicidad engañosa y los derechos de los consumidores.
- Realizar verificaciones correspondientes a tenencia de libros de quejas en establecimientos comerciales específicos.
- Realizar verificaciones correspondientes a contratos de adhesión en colegios.
- Realizar conciliaciones por quejas recibidas.
- Dirigir y supervisar el cumplimiento de planificación semanal otorgada al verificador de sede.
- Brindar información del trabajo en Institución a los medios de comunicación cuando se requiera
- Brindar información vía telefónica a proveedores y usuarios que la requieran.
- Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- Otras Actividades que sean requeridas por el jefe Inmediato y/o la dirección de la Institución

F. ----------

Miriam Noelia Miranda Hernández

VoBo. ----------

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

PARA: Licenciada Silvia Lorena Escobar,
Directora.
Ministerio de Economía.

DE: **Héctor Alfonso Aragón Gómez**
Delegado Departamental de Retalhuleu.

FECHA: Guatemala **AGOSTO 2013.**

REFERENCIA: Contrato No. 160063-**2013.**

En cumplimiento al Contrato Administrativo de servicios técnicos número Un millón sesenta mil sesenta y tres guión dos mil trece **(1060063-2013)** del año en curso, presento a usted el informe de trabajo de las actividades realizadas en los días 01al 31 del mes de **AGOSTO** del dos mil trece.-

. Programación de actividades a realizar durante el mes en curso.

- Recepción de quejas de todos los consumidores y usuarios que se presente a la DIACO, por escrito, Vía telefónico para interponer sus quejas por controversias con proveedores.
- Ingreso quejas a la base de datos.
- Llevar registro de todas las quejas ingresadas y recibidas.
- Solicitar vía telefónica o por correo electrónico los documentos de soporte al consumidor y usuarios, para que documenten su queja para darle el trámite respectivo.
- Traslado de quejas a la asistente del departamento cuando se refiere a servicios públicos.
- Facilitar información del proceso de presentación de quejas en forma persona y por vía telefónica
- Visitas de conciliación por denuncias presentadas
- Participación requerida en el proceso de audiencias
- Participación en actividades de sociedad civil, COBERNACION DEPTAL,CONRED, COMUNIFAN,CODESAM, OSAR.
- Verificación y monitoreas de libros de quejas.
- Verificación y monitoreo de productos de canasta básica con prensa local.
- Realización de feria del consumidor.

Héctor Alfonso Aragón Gómez

Contrato Número 1060063-2013

Vo.Bo._____

Licda. Silvia Lorena Escobar

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR
DIACO
MINISTERIO DE ECONOMÍA

INFORME DE ACTIVIDADES
DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2013

PARA: Licda. Silvia Escobar
Directora DIACO
MINISTERIO DE ECONOMIA

DE: Keyner David Juárez Martínez
Verificador
Sede San Marcos

FECHA: 31 De Agosto de 2013

REFERENCIA: Contrato No. DIACO - 1060068-2013

En cumplimiento al Contrato Administrativo de Servicios Técnicos Número DIACO- 1060068-2013 del año en curso, presento a usted el informe mensual de trabajo de las actividades realizadas en la sede de Diaco San Marcos, durante el mes de AGOSTO del presente año, de la siguiente forma:

Atención al público en la Sede Regional de DIACO San Marcos brindando información a consumidores, proveedores sobre la labor de DIACO, los derechos y obligaciones según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Autorizar Libros de Queja y verificar tenencia de Libros de Queja en diferentes zonas de los Municipios de San Marcos y San Pedro Sacatepéquez del Departamento de San Marcos.

Realizar Monitoreos de Mercados, Granos Básicos por libra y por quintal, Monitoreos de Supermercados, Monitoreos Tiendas de Barrio y Monitoreos de Útiles Escolares, en diferentes zonas de los Municipios de San Marcos y San Pedro Sacatepéquez, del Departamento de San Marcos y envió por correo electrónico a Diaco Central la información de los monitoreos.

Realizar Monitoreos de Combustible y Gas Propano en diferentes zonas de los Municipios de San Pedro Sacatepéquez y San Marcos del Departamento de San Marcos y envió por correo electrónico la información de los monitoreos a Diaco Central.

Impartir charlas informativas sobre la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a consumidores y usuarios en los municipios de San Marcos y San Pedro Sacatepéquez del Departamento de San Marcos.

Verificar Contratos de Adhesión y Libro de Quejas en Colegios en los municipios de San Marcos y San Pedro Sacatepéquez del Departamento de San Marcos.

Keyner David Juárez Martínez.
Verificador
Contrato Número 1060068-2013

DIACO

Vo.Bo.
Rudy Fuentes
Delegado Diaco San Marcos

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME MENSUAL DE TRABAJO

PARA: Licda. Silvia Escobar
Directora – DIACO-
MINECO.

DE: Luz María Sub

MES: **AGOSTO 2013**

REFERENCIA: Contrato De Servicios Técnicos
Número: DIACO- 1060070 -2013

En cumplimiento al contrato Administrativo Por Servicios Técnicos **Número: DIACO-1060070-2013** presento a usted el informe mensual de trabajo del mes de Agosto 2013.

- Se participo en reunión del CODEDE, en el municipio de San Miguel Chicaj, BV.
- Se participo en reunión con la Comisión de Salud y Adolescencia, en el municipio de San Jerónimo, BV.
- Se impartieron tres conferencias en el municipio de San Miguel, a niños y niñas de la escuela Rural Mixta Los Jocotes, con el objetivo de que los niños conozcan sus derechos y obligaciones que tienen como pequeños consumidores.
- Se verificaron dos establecimientos privados con el objetivo de verificar que cuenten con sus respectivos Contratos de Adhesión y Libros de Quejas, los cuales se realizaron en el municipio de San Jerónimo y San Miguel Chicaj.
- Se realizaron varias visitas al Mercado Municipal de Salamá, con el objetivo de supervisar el estado de la balanza y el impacto que ha tenido la misma en la población.
- Se atendieron quejas por parte de consumidores.
- Se recibieron quejas en contra la empresa de ENERGUATE y comercios de la cabecera.
- Habilitación de libros de quejas.
- Se recibieron e ingresaron al sistema los respectivos libros de quejas.
- Entrega de informes.
- Se elaboraron los respectivos informes semanales, quincenales y mensuales.

- Atención a personas vía teléfono.
- Se atendieron a personas telefónicamente sobre los requisitos de los libros de quejas.
- Información a consumidores sobre el proceso de quejas.
- Se informo a los consumidores que presentaron queja a la sede del seguimiento de las mismas.
- Atención a personas que visitan sede.
- Se les brindo información a personas que se presentaron a las instalaciones de la oficina.

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR
DIACO
MINISTERIO DE ECONOMÍA

Luz María Sub
Delegada de Sede Salamá, Baja Verapaz

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES.

PARA:	Licda. Silvia Lorena Directora -DIACO- MINECO.
DE:	María Teresa Álvarez Recinos. Delegada de Villa Nueva.
FECHA:	Mes de Agosto 2,013.
REFERENCIA:	Contrato No. 1060074-2013.

En cumplimiento al Contrato Administrativo de Servicios Técnicos No. 1060074-2013 del año en curso presento a usted el informe de actividades del mes de agosto de 2013 efectuado en el municipio de Villa Nueva.

ACTIVIDADES:

- Monitoreo de boleta de Mercado.
- Monitoreo de materias primas para elaboración del pan.
- Monitoreo de boleta Supermercados.
- Monitoreo de pan en panaderías.
- Monitoreo en tiendas de barrio.
- Verificación de precios de tortillas
- Monitoreo de granos básicos por libra y quintal.
- Monitoreo de gas propano.
- Monitoreo de combustibles en gasolineras.
- Monitoreo de huevos.
- Monitoreo de boleta en interior del mercado.
- Verificación de materiales de construcción.
- Monitoreo de fertilizantes.

Sin más que agregar me suscribo de usted.

Atentamente,

María Teresa Álvarez Recinos.
Delegada de Villa Nueva.

Vo.Bo._____

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía