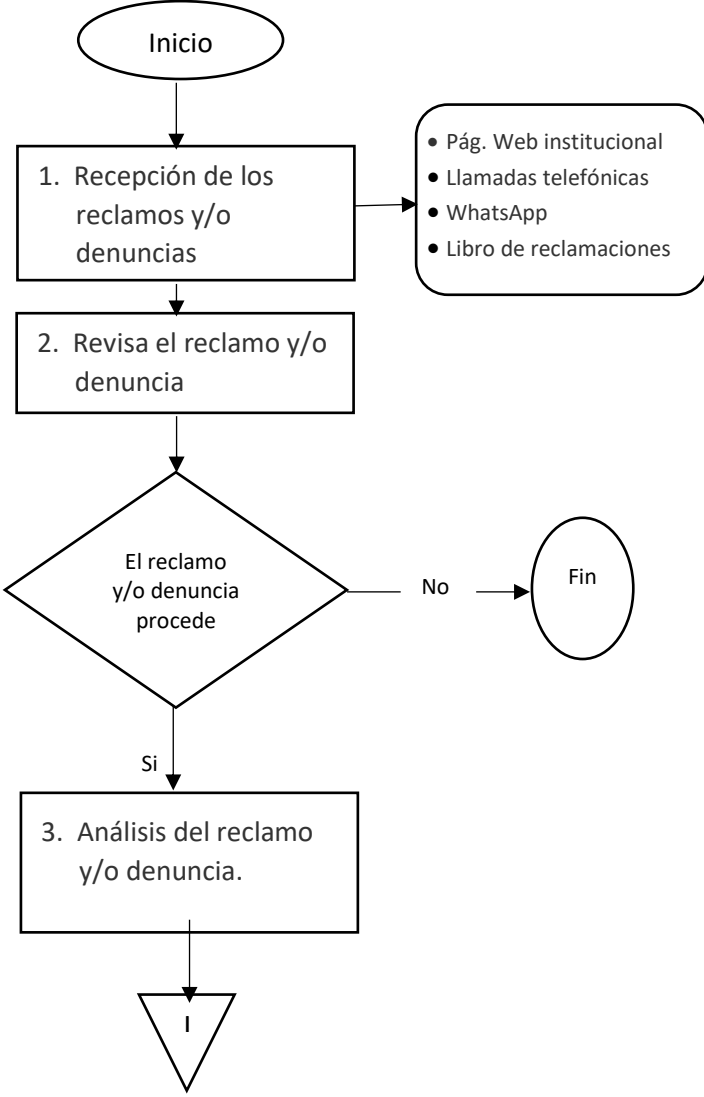


FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Step1[1. Recepción de los reclamos y/o denuncias]     Step1 --&gt; Step2[2. Revisa el reclamo y/o denuncia]     Step2 --&gt; Decision{El reclamo y/o denuncia procede}     Decision -- No --&gt; Fin([Fin])     Decision -- Si --&gt; Step3[3. Análisis del reclamo y/o denuncia.]     Step3 --&gt; End[ ]     </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recepción de recamo y/o denuncia. Para presentar su reclamo y/o denuncia lo realizara por los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Llamadas telefónicas o WhatsApp:</b> será registrado por el área de secretaria institucional rellenando la ficha de registro.</li> <li><b>Página Web:</b> Se dispone de un formato virtual estándar en la página web institucional e ingresar al icono remitible al recurrente para la guía y mejor tramitación de la denuncia o reclamo (FORMULARIO <a href="https://forms.gle/ViWWe381L75xKJQY7">https://forms.gle/ViWWe381L75xKJQY7</a>)</li> <li><b>Libro de reclamaciones:</b> será registrado en el libro con su puño y letra el reclamo y/o demanda respectiva. El libro se encuentra en la oficina se secretaria institucional.</li> </ul> </li> <li>Revisión, a cargo de la Gerencia o Dirección. <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso en que el reclamo y/o denuncia no proceda se informa al solicitante y termina el proceso</li> </ul> </li> <li>Análisis del reclamo y/o denuncia: se verifica evidencias.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Encargado de Secretaria Institucional</li> <li>Gerencia y/o Dirección</li> <li>Gerencia y/o Dirección</li> </ol>	<p>Libro de registros de reclamos y/o denuncias.</p> <p>Icono de reclamos y/o denuncias en la página Web institucional.</p> <p>Libro de reclamaciones ó de registro del reclamo y/o denuncia realizado por llamadas telefónicas y/o WhatsApp</p> <p>Página Web Institucional.</p>

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     Start([I]) --&gt; Step4[4. Se genera la respuesta]     Step4 --&gt; Step5[5. Envía respuesta al solicitante]     Step5 --&gt; Decision{Está de acuerdo}     Decision -- Si --&gt; Step7[7. Conciliación y/o resolución]     Decision -- No --&gt; Step6[6. Entrevista personal]     Step6 --&gt; Step7     Step7 --&gt; End([Fin])         </pre>	<p>4. La Dirección y/o Gerencia analiza las causas que generaron el reclamo y/o denuncia. Evalúan el documento confidencialmente y se genera la respuesta</p> <p>5. De ser necesario se conforma comisión</p> <p>6. Envía respuesta al solicitante para que determine si está de acuerdo o no.</p> <p>7. Entrevista personal por el representante de la comisión.</p> <p>8. Conciliación y/o resolución</p>	<p>4. Comisión de reclamos y denuncias.</p> <p>5. Representante de la comisión de reclamos y denuncias.</p> <p>6. Representante de la comisión.</p> <p>Elaboración de resolución Dirección.</p>	<p>Documentos presentados por el solicitante.</p> <p>Informe detallado del reclamo y/o denuncia.</p> <p>Entrevista</p> <p>Resolución directoral.</p>

