



FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS IESTP “MARIO GUTIERREZ LOPEZ”



FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre>graph TD; Inicio([Inicio]) --> Step1[1. Recepción de los reclamos y/o denuncias]; Step1 --> Step2[2. Revisa el reclamo y/o denuncia]; Step2 --> Decision{El reclamo y/o denuncia procede}; Decision -- No --> Fin([Fin]); Decision -- Si --> Step3[3. Análisis del reclamo y/o denuncia.]; Step3 --> Output[Output Symbol];</pre>	- Recepción de recamo y/o denuncia. Para presentar su reclamo y/o denuncia lo realizara por los siguientes canales: Llamadas telefónicas o WhatsApp: será registrado por el área de secretaria institucional rellenando la ficha de registro. Página Web: 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 Libro de reclamaciones: 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. - Revisión, a cargo de la Gerencia o Dirección. - En caso en que el reclamo y/o denuncia no proceda se informa al solicitante y termina el proceso - Análisis del reclamo y/o denuncia: se verifica evidencias.	- Encargado de Secretaria Institucional - Gerencia y/o Dirección - Gerencia y/o Dirección	Libro de registros de reclamos y/o denuncias. Icono de reclamos y/o denuncias en la página Web institucional. Libro de reclamaciones ó de registro del reclamo y/o denuncia realizado por llamadas telefónicas y/o WhatsApp Página Web Institucional.



FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS IESTP "MARIO GUTIERREZ LOPEZ"



FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre>graph TD; I[/I/] --> 4[4. Se genera la respuesta]; 4 --> 5[5. Envía respuesta al solicitante]; 5 --> D{Está de acuerdo}; D -- Si --> 7[7. Conciliación y/o resolución]; D -- No --> 6[6. Entrevista personal]; 6 --> 7; 7 --> Fin([Fin]);</pre>	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 5. De ser necesario se conforma comisión 6. Envía respuesta al solicitante para que determine si está de acuerdo o no. 7. Entrevista personal por el representante de la comisión. 8. Conciliación y/o resolución	4. Comisión de reclamos y denuncias. 5. Representante de la comisión de reclamos y denuncias. 6. Representante de la comisión. Elaboración de resolución Dirección.	Documentos presentados por el solicitante. Informe detallado del reclamo y/o denuncia. Entrevista Resolución directoral.