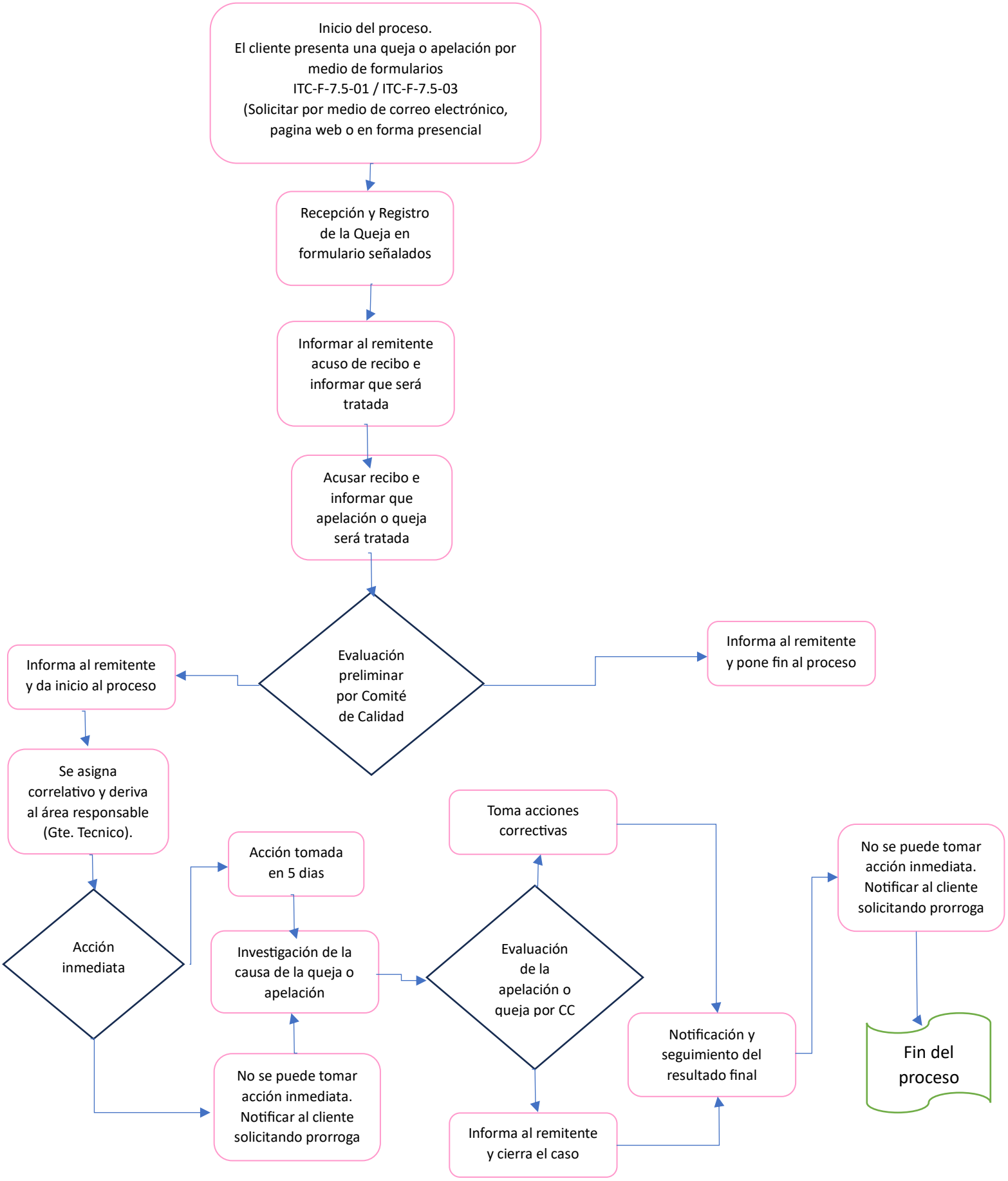Flujograma Proceso de Tratamiento de Quejas y Apelaciones