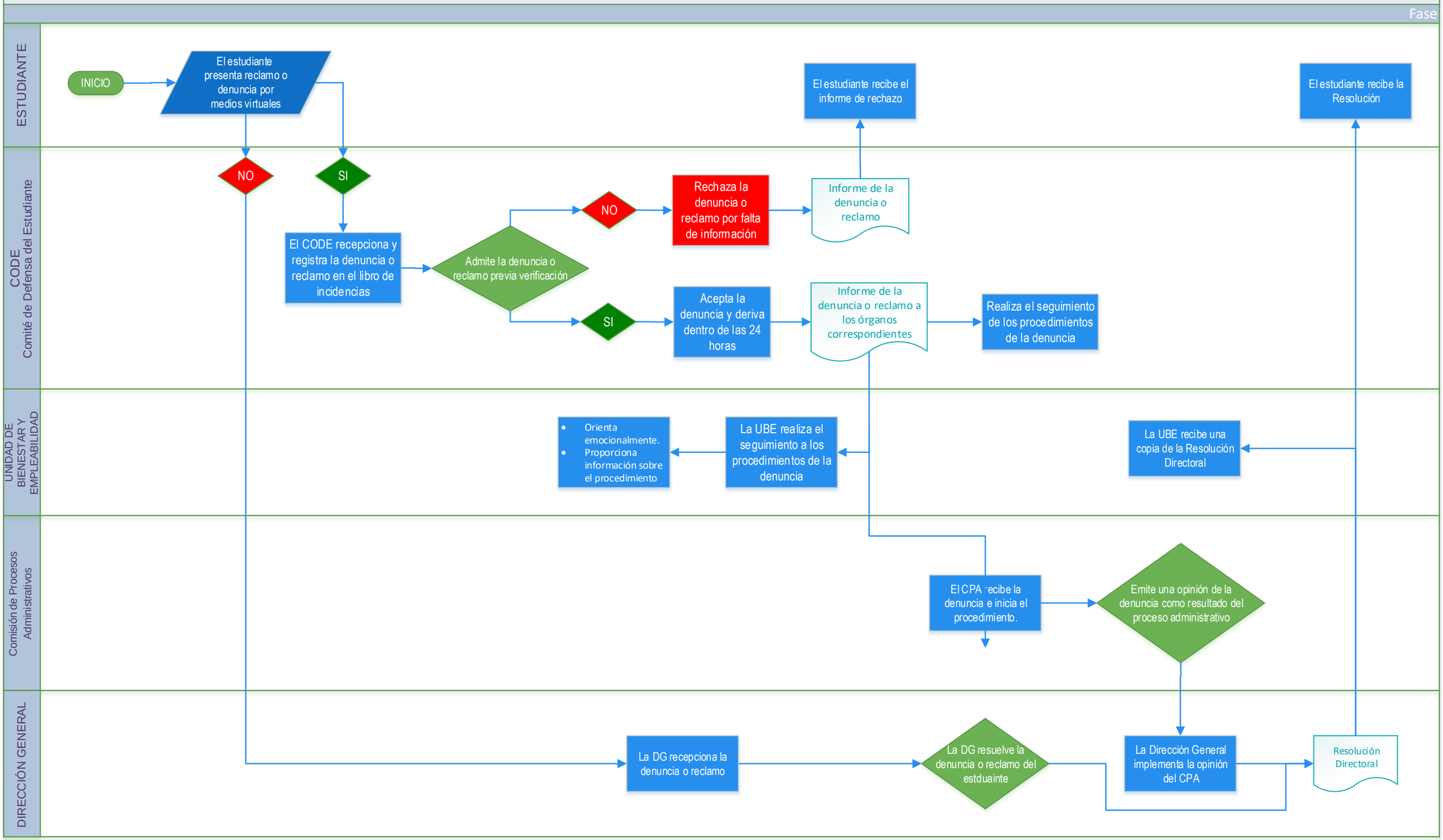FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LOS ESTUDIANTES