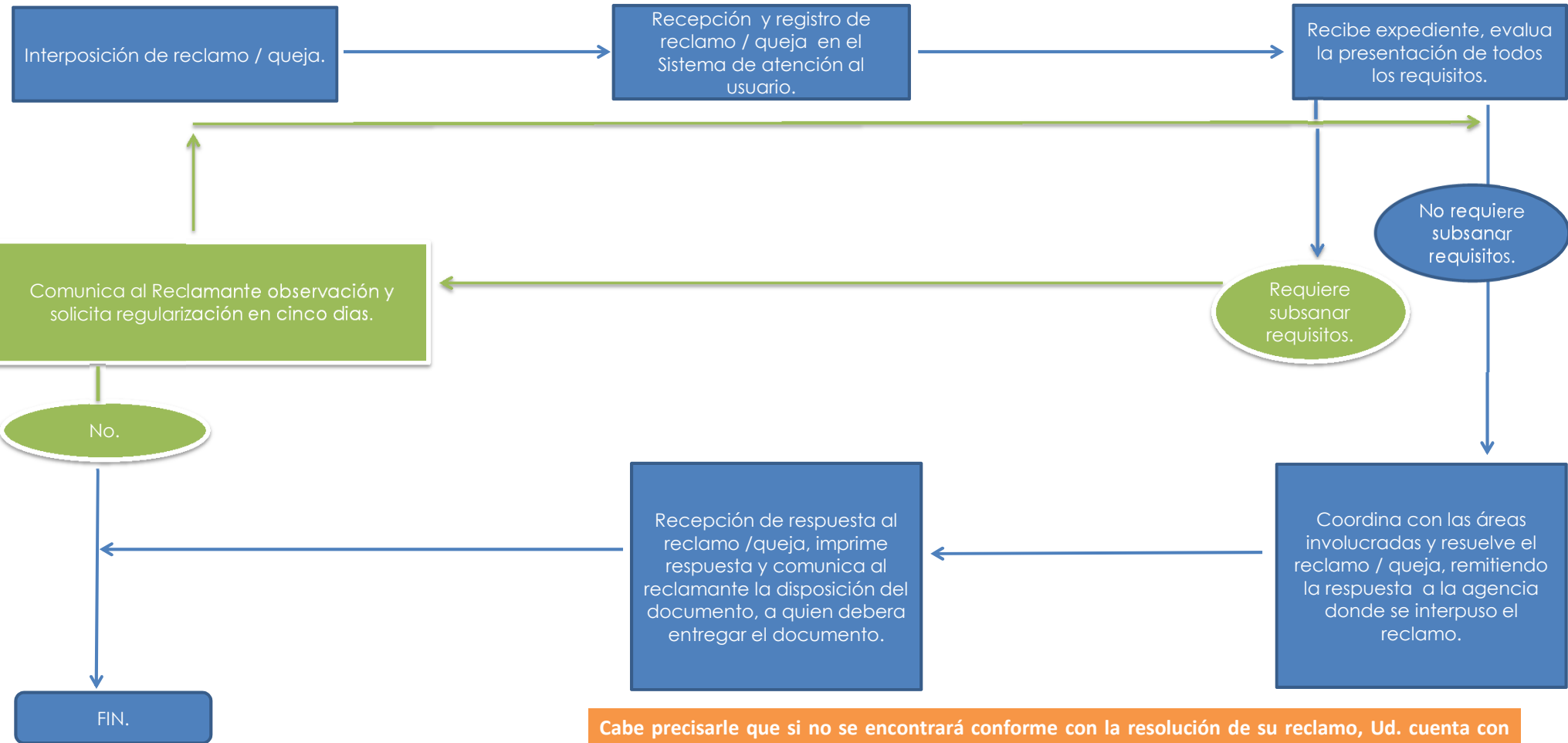


## Flujograma de Atención de Reclamos y Quejas.

Reclamante.

Asistente de Plataforma de Atención al Usuario.

Unidad de calidad de atención al cliente.



Cabe precisarle que si no se encontrará conforme con la resolución de su reclamo, Ud. cuenta con vías internas (Recurso de Reconsideración) y vías externas (INDECOPI / SBS) para hacer valer su insatisfacción.