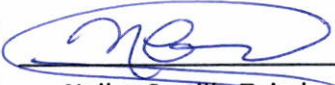


**Dirección Ejecutiva  
Oficina de Libre Acceso a la Información Pública**

**Procedimiento  
Atención al Sistema de Administración de Denuncias, Quejas,  
Reclamaciones y Sugerencias LINEA 311**

| Elaborado por:                                                                                                                                        | Revisado por:                                                                                                                                                                       | Aprobado por:                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Nellys Castillo Tejeda<br>Analista<br>Desarrollo Institucional | <br>Licda. Sonia Doñe<br>Responsable Oficina de Libre<br>Acceso a la Información                | <br>Ing. Freddy Rainier Torres<br>Director de<br>Planificación y Desarrollo |
| <br>Licda. Xandry Vicioso Ramos<br>Abogada designada en la OAI     | <br>Lic. Claudio Familia<br>Encargado Dpto.<br>Desarrollo Institucional y<br>Gestión de Calidad | <br>Arg. Cecilio Antonio Rodríguez<br>Director Ejecutivo                    |



|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <br>GOBIERNO DE LA<br>REPÚBLICA DOMINICANA<br>INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL<br>INABIE<br><b>Procedimiento</b> | <b>ATENCIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN<br/>DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS LINEA 311</b> | <b>Código:</b> PR-OAI-02   |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Emisión:</b> Junio 2021 |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Pág.: 2 de 8</b>        |

## CONTENIDO

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| 1. Objetivo .....                           | 3 |
| 2. Alcance.....                             | 3 |
| 3. Referencia y/o documento normativo ..... | 3 |
| 4. Términos y Definiciones .....            | 4 |
| 6. Consideraciones Generales .....          | 5 |
| 7. Descripción de las Actividades .....     | 7 |
| 8. Registros asociados .....                | 8 |
| 9. Control de Cambios .....                 | 8 |



|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <br>GOBIERNO DE LA<br>REPÚBLICA DOMINICANA<br>INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL<br>INABIE<br><b>Procedimiento</b> | <b>ATENCIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN<br/>DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS LINEA 311</b> | <b>Código:</b> PR-OAI-02   |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Emisión:</b> Junio 2021 |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Pág.:</b> 3 de 8        |

## 1. Objetivo

Establecer las pautas y lineamientos para garantizar el derecho de los ciudadanos a realizar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias para que las mismas puedan ser canalizadas e investigadas a través de los Departamentos correspondientes, promoviendo la transparencia institucional ofreciendo un servicio permanente utilizando la línea 311.

## 2. Alcance

Inicia con la recepción de la Denuncias, Quejas, Reclamaciones o Sugerencias hasta ser entregada satisfactoria la investigación realizada, apegada a la reglamentación vigente, y las políticas institucionales establecidas por la dirección ejecutiva de garantizar el uso eficiente de los plazos.

## 3. Referencia y/o documento normativo

**3.1 Ley General de Libre acceso a la información Pública número 200-04 LGLAIP:** Ley promulgada con el fin principal de garantizar el libre acceso a la Información Pública y el Derecho a Saber, que es derecho universal. Esta herramienta legal permite a cualquier persona solicitar información completa, veraz, adecuada y oportuna de cualquier órgano del Estado Dominicano.

**3.2 Decreto 130-05:** que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04.

**3.3 Resolución 02-2021:** Emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) que establece los lineamientos de estructura e información que deben contener los portales de Transparencia.

**3.4 Decreto No. 694-09,** que establece el sistema 311, de atención al ciudadano como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración pública.

**3.6 Guía de operaciones sistema 311:** de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.

## 4. Términos y Definiciones

**4.1 Portal Único de Transparencia:** A los fines de facilitar el más amplio acceso a la información pública, toda página web gubernamental deberá contar en el menú principal de la página de inicio con una división claramente visible identificada bajo el título de "Transparencia", el cual vinculará al Portal Único de Transparencia. **transparencia.gob.do.**

**4.2 Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI):** Es un área física que se encuentra estructurada en las instituciones estatales, en donde el ciudadano puede ir a ejercer su derecho a saber; es una oficina de recepción, tramitación y entrega de las informaciones requeridas por cualquier persona o entidad que desee. Se implementa en cada institución del estado mediante el



|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <br>GOBIERNO DE LA<br>REPÚBLICA DOMINICANA<br>INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL<br>INABIE | <b>ATENCIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN<br/>DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS LINEA 311</b> | <b>Código:</b> PR-OAI-02   |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  | <b>Emisión:</b> Junio 2021 |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                  | <b>Pág.:</b> 4 de 8        |
| <b>Procedimiento</b>                                                                                                                                                                |                                                                                                                  |                            |

Decreto No. 130-05 con el objetivo de velar por el cumplimiento de la Ley General sobre Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04.

**4.3 Responsable de Acceso a la Información (RAI):** Es la persona que está frente a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública con la finalidad de canalizar, gestionar y dar seguimiento a las informaciones públicas de la institución. También debe instruir, orientar y facilitar al ciudadano el acceso a la información pública. Es la conexión entre el ciudadano que solicita la información y la institución.

**4.4 Información Pública:** Cualquier tipo de documentación financiera relativa al presupuesto público o proveniente de instituciones financieras del ámbito privado que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las minutas de reuniones oficiales. Art.6 LGLAIP.

**4.5 Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP):** Portal en línea a través del cual los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes de acceso a la información pública de forma fácil, ágil y desde cualquier punto de la geografía nacional o mundial, disminuyendo así los costos de traslado y, por ende, acercando el Estado a la sociedad, ya que el uso intensivo de esta tecnología de la información y comunicación facilita el control social, la transparencia, la participación y colaboración ciudadana.

**4.6 Portal de Transparencia:** Apartado o sección de las páginas web gubernamentales en donde deben estar las informaciones disponibles al público.

**4.7 LINEA 311, Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias:** El Sistema 311 tiene por finalidad permitirle al Ciudadano registrar Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias a cualquier entidad o servidor del Gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes.

**4.8 Denuncia:** en derecho procesal y administrativo, es la puesta en conocimiento de una noticia, aviso por escrito o de palabra, de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea esta el juez, el funcionario del ministerio público, policía u otro funcionario público.

**4.9 Queja:** Expresión de disgusto, enfado o insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función estatal.

**4.10 Reclamación:** Exigencia, petición o demanda de una compensación económica o resarcimiento de cualquier índole, por parte de un cliente o ciudadano, motivada a su juicio por incumplimientos derivados de un contrato previamente establecido, injusticias o incumplimientos de la ley o derechos.

**4.11 Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo o cualquier propuesta para mejorar los servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, a través de sus Instituciones y/o servidores públicos.

**4.8 DIGEIG:** Corresponde al acrónimo de Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.





|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <br>GOBIERNO DE LA<br>REPÚBLICA DOMINICANA<br>INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL<br>INABIE<br><b>Procedimiento</b> | <b>ATENCIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN<br/>DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS LINEA 311</b> | <b>Código:</b> PR-OAI-02   |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Emisión:</b> Junio 2021 |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Pág.:</b> 5 de 8        |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  |                            |

## 5. Responsabilidades Generales

### 5.1. Responsable de Acceso a la Información:

- Asegurar el fiel cumplimiento de este procedimiento y las reglamentaciones pertinentes; así como las disposiciones emitidas por otros órganos rectores.
- Gestionar y dar seguimiento al proceso de gestión de casos hasta concluir con este.

### 5.2. Abogado Designado en la OAI:

- Recibir, analizar y canalizar las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, y su correcta gestión.
- Garantizar que el Ciudadano obtenga la respuesta en el tiempo oportuno.

### 5.3. Auxiliar Administrativo:

- Cargar al Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias las investigaciones realizadas que den respuesta a los casos recibidos.
- Mantener los expedientes correctamente organizados y archivados.

### 5.4. Directores y/o Encargados Departamentales:

- Dar respuestas fehacientes que satisfagan las denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias de los ciudadanos dentro del marco aplicable, según las normativas vigentes.

## 6. Consideraciones Generales

**6.1** Todo ciudadano tiene derecho a tener acceso a la Línea 311, la cual tiene como objetivo principal facilitar que el ciudadano pueda realizar una denuncia, queja, reclamación o sugerencia con solo marcar los dígitos 311 o accediendo a la dirección [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).

**6.2** La Oficina de Libre Acceso a la Información del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil debe garantizar al ciudadano que el proceso de recepción, canalización, seguimiento y resolución de los casos reportados o enviados a través del Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias cumpla con los preceptos y políticas vigentes; así como fomentar la transparencia de los actos de los representantes del Inabie.

**6.3** Todas las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias realizadas por un ciudadano deben ser recibidas por el Sistema de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, marcando línea 311 de Atención Ciudadana, también puede acceder a la siguiente dirección: [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do).

**6.4** La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública es la unidad responsable de situar al ciudadano sobre las vías y pasos correctos para hacer valer sus derechos; así como de orientarlo sobre las modalidades con las que cuenta el Sistema 311 de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.



|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <br>GOBIERNO DE LA<br>REPÚBLICA DOMINICANA<br>INSTITUTO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTIL<br>INABIE<br><b>Procedimiento</b> | <b>ATENCIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN<br/>DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS LINEA 311</b> | <b>Código:</b> PR-OAI-02   |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Emisión:</b> Junio 2021 |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  | <b>Pág.:</b> 6 de 8        |

**6.5** Todo Ciudadano tiene derecho a recibir las orientaciones correspondientes, por parte de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública sobre las modalidades con las que cuenta el Sistema 311 de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, las cuales se describen a continuación; así como cualquier otra información que requiera:

- **Vía telefónica:** Marcando 311 a través de una línea fija o móvil, de manera gratuita, desde cualquier parte del país, el ciudadano se pondrá en contacto con un representante de servicio especialmente entrenado para capturar la denuncia, queja, reclamación y/o sugerencia, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
- **A través del portal de Internet:** Accediendo a la dirección de Internet [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do), el ciudadano puede registrar personalmente su denuncia, queja, reclamación y/o sugerencia de manera fácil y rápida con solo llenar los formularios correspondientes, las 24 hora del día, los 7 días de la semana.

**6.6** El Responsable de Acceso a la Información deberá seguir el proceso de gestión de casos para los Representantes de Acceso a la Información (RAI) en cuanto a la apropiación de caso, según lo establecido en la Guía de Operaciones del Sistema 311 de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, el cual se describe a continuación:

- Una vez el representante de servicio del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) registra el caso en el Sistema de Atención Ciudadana y lo asigna a la institución involucrada, el Responsable de Acceso a la Información (RAI) de la institución de que se trate tendrá acceso a la Queja, Reclamación y/o Sugerencia correspondiente.
- El estatus del caso deberá cambiar de “Abierto” a “En Proceso” dentro de las 48 horas de su creación. Esto sucederá en el momento en que el RAI toma conocimiento del caso (Abrir). De lo contrario, el Ministerio de la Presidencia procederá a contactar el RAI para notificarle que tiene casos pendientes en el sistema. Dentro de este período de tiempo el RAI deberá contactar al ciudadano por alguna de las vías suministradas e informarle acerca de la recepción del mismo.
- Si el caso es asignado a algún departamento de la institución, el RAI deberá insertar en el área de “Notas” la información referente al Departamento al que fue asignado el caso e indicar si la solución es mediata o inmediata.
- El proceso de atención a las quejas y reclamaciones podrá ser de solución mediata o inmediata. La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días si lo amerita. La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más si lo amerita.
- Vencido el plazo primario el RAI deberá insertar en el área de “Notas” la información de seguimiento, respuesta o solución al caso según corresponda.
- El tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 45 días calendario. El Ministerio de la Presidencia velará por el cumplimiento de este plazo.



|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                  |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <br>GOBIERNO DE LA<br>REPÚBLICA DOMINICANA<br><small>ESTADO NACIONAL DE BIENESTAR ESTUDIANTE</small><br>INABIE<br><b>Procedimiento</b> | <b>ATENCIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN<br/>DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS LINEA 311</b> | <b>Código:</b> PR-OAI-02   |
|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                  | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                  | <b>Emisión:</b> Junio 2021 |
|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                  | <b>Pág.:</b> 7 de 8        |

- g) Si el RAI necesita retroalimentación por parte del ciudadano para la solución o tramitación del mismo, pero los teléfonos suministrados son erróneos o inexistentes, se documentará este hecho en el apartado de notas del Sistema 311, indicándose un plazo de 10 días calendario para que el ciudadano suministre un número de contacto, pasado este plazo se procederá a cerrar el mismo, siempre que no exista otra vía de comunicación, como el e-mail, esto se documentará en el área de notas. El ciudadano siempre podrá abrir un nuevo caso.

## 7. Descripción de las Actividades

| No.                                                                 | Responsable                                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Trámite Investigación de Quejas, Reclamaciones o Sugerencias</b> |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                                                   | <b>Responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información</b> | 1.1 Recibe el caso enviado por el ciudadano y procede a verificar e identificar la clasificación, si es denuncia, queja, reclamación o sugerencia, según sea, remite al área correspondiente para fines de investigación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                     | <b>Director y/o Encargado Departamental</b>                       | 1.2 Recibe la denuncia, queja, reclamación o sugerencia por parte la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública y procede a coordinar una investigación sobre los hechos establecidos por el ciudadano; según la complejidad del caso, de acuerdo a las indagaciones realizadas, el resultado puede ser remitido a la OAI de manera mediata o inmediata, tomando en consideración los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>La solución inmediata será en un máximo de 5 días calendarios, prorrogables por igual número de días, si lo amerita.</li> <li>La solución mediata será de un máximo de 30 días, prorrogables por 15 días más, si lo amerita. <b>(ver el punto 6.6, literal "d").</b></li> </ul> 1.3 Comunica a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública sobre el avance y resultados de la investigación. |
|                                                                     |                                                                   | 1.4 Remite a la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública los resultados de la investigación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                     | <b>Abogado designado en la OAI</b>                                | 1.5 En coordinación con el Responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información, recibe y organiza la investigación realizada, verifica que éstas correspondan a la denuncia, queja, reclamación o sugerencia realizada por el ciudadano.<br><br>1.6 Remite las informaciones con los detalles de la investigación al Auxiliar para a dar respuesta al ciudadano, vía los canales previamente establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|                                                                                  |                                                                                                                  |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN<br/>DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y<br/>SUGERENCIAS LINEA 311</b> | <b>Código:</b> PR-OAI-02   |
|                                                                                  |                                                                                                                  | <b>Versión:</b> 01         |
|                                                                                  |                                                                                                                  | <b>Emisión:</b> Junio 2021 |
|                                                                                  |                                                                                                                  | <b>Pág.: 8 de 8</b>        |

| No. | Responsable                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <b>Auxiliar Administrativo</b> | <p>1.7 Recibe las informaciones generadas de la investigación llevada a cabo referente al caso enviado por el ciudadano y procede a dar respuesta a través del <i>Sistema de Atención al Ciudadano para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (LINEA 311)</i>.</p> <p>1.8 Elabora un expediente con los datos generados y archiva en el lugar correspondiente, especificando que ésta es una solicitud atendida y considera el caso como cerrado.</p> |

#### 8. Registros asociados al procedimiento

| Código | Título                  | Ubicación | Modo de Conservación | Tiempo de Conservación |
|--------|-------------------------|-----------|----------------------|------------------------|
| N/A    | Acuse de recibo         | Archivo   | Físico/Digital       | 5 años                 |
| N/A    | Expediente de solicitud | Archivo   | Digital/Físico       | 5 años                 |

#### 9. Control de Cambios

| Versión | C | M | R | A | Responsable                                                                             | Razón del cambio | Fecha      |
|---------|---|---|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| 01      |   |   |   |   | <b>Nellys Castillo Tejeda</b><br>Analista de Desarrollo Institucional                   | nuevo documento  | Junio 2021 |
|         |   |   |   |   | <b>Licda. Xandry Vicioso Ramos</b><br>Abogada designada en la OAI                       |                  |            |
|         |   |   |   |   | <b>Licda. Sonia Doñé</b><br>Responsable Oficina de Libre Acceso a la Información        |                  |            |
|         |   |   |   |   | <b>Lic. Claudio Familia</b><br>Enc. Dpto. Desarrollo Institucional y Gestión de Calidad |                  |            |
|         |   |   |   |   | <b>Ing. Freddy Rainier Torres</b><br>Director<br>Planificación y Desarrollo             |                  |            |
|         |   |   |   |   | <b>Arq. Cecilio Antonio Rodríguez</b><br>Director Ejecutivo                             |                  |            |

