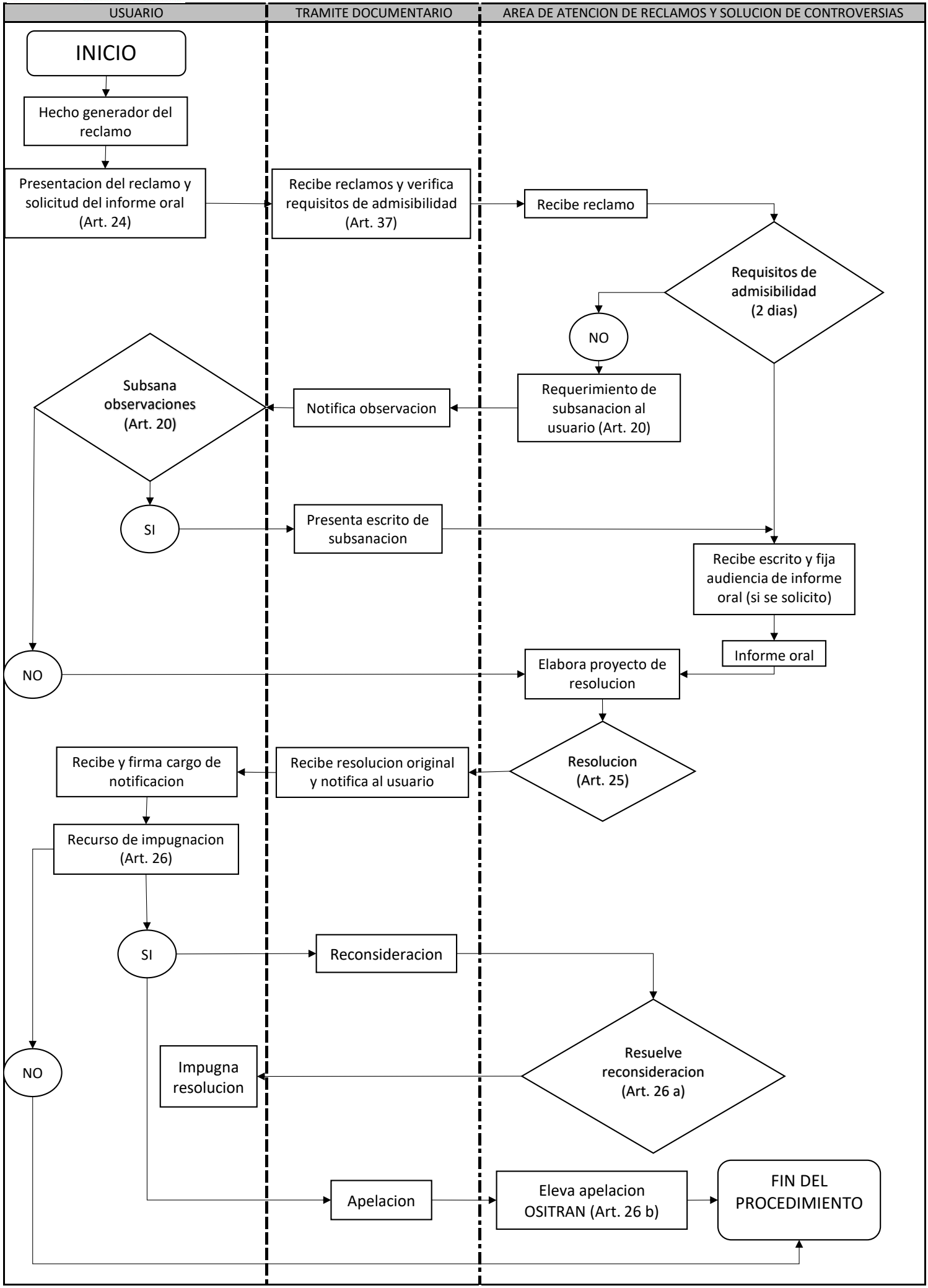PROCEDIMIENTO DE ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS