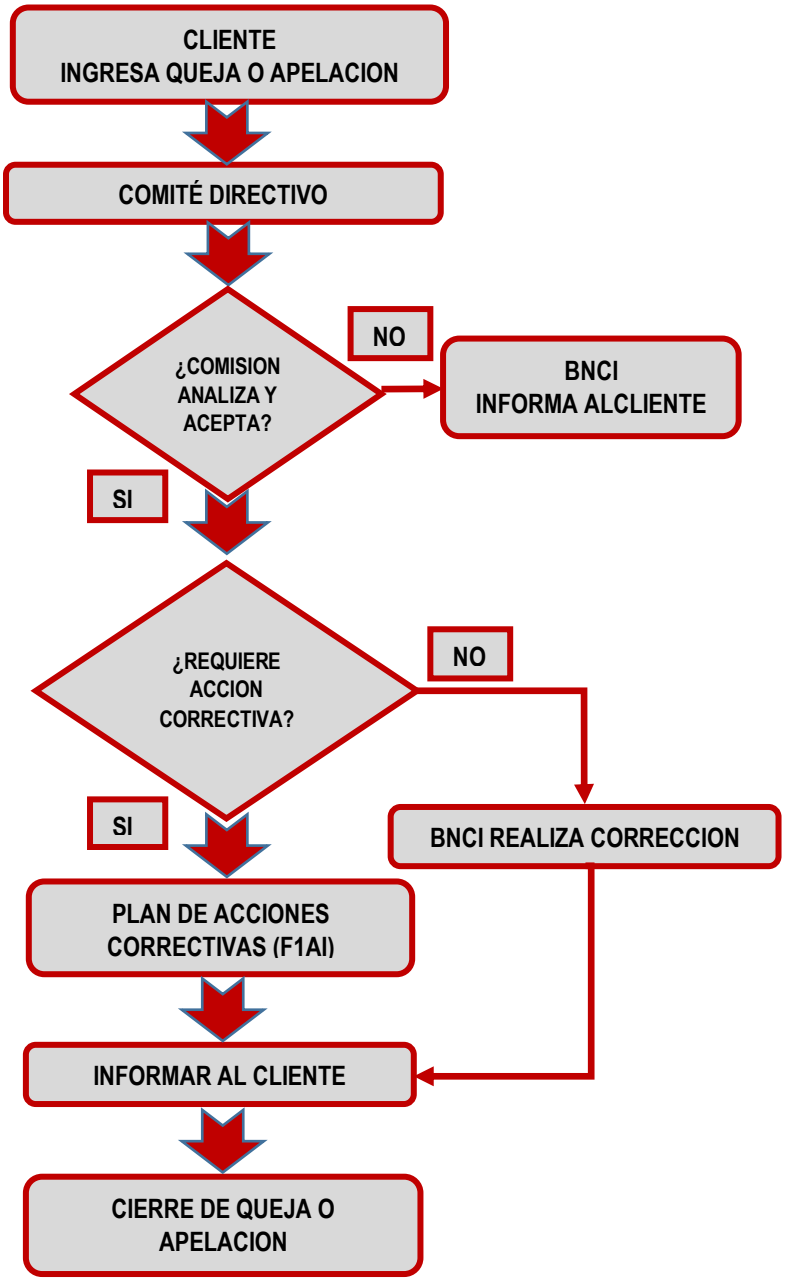PROCESO DE ATENCION A QUEJAS Y APELACIONES