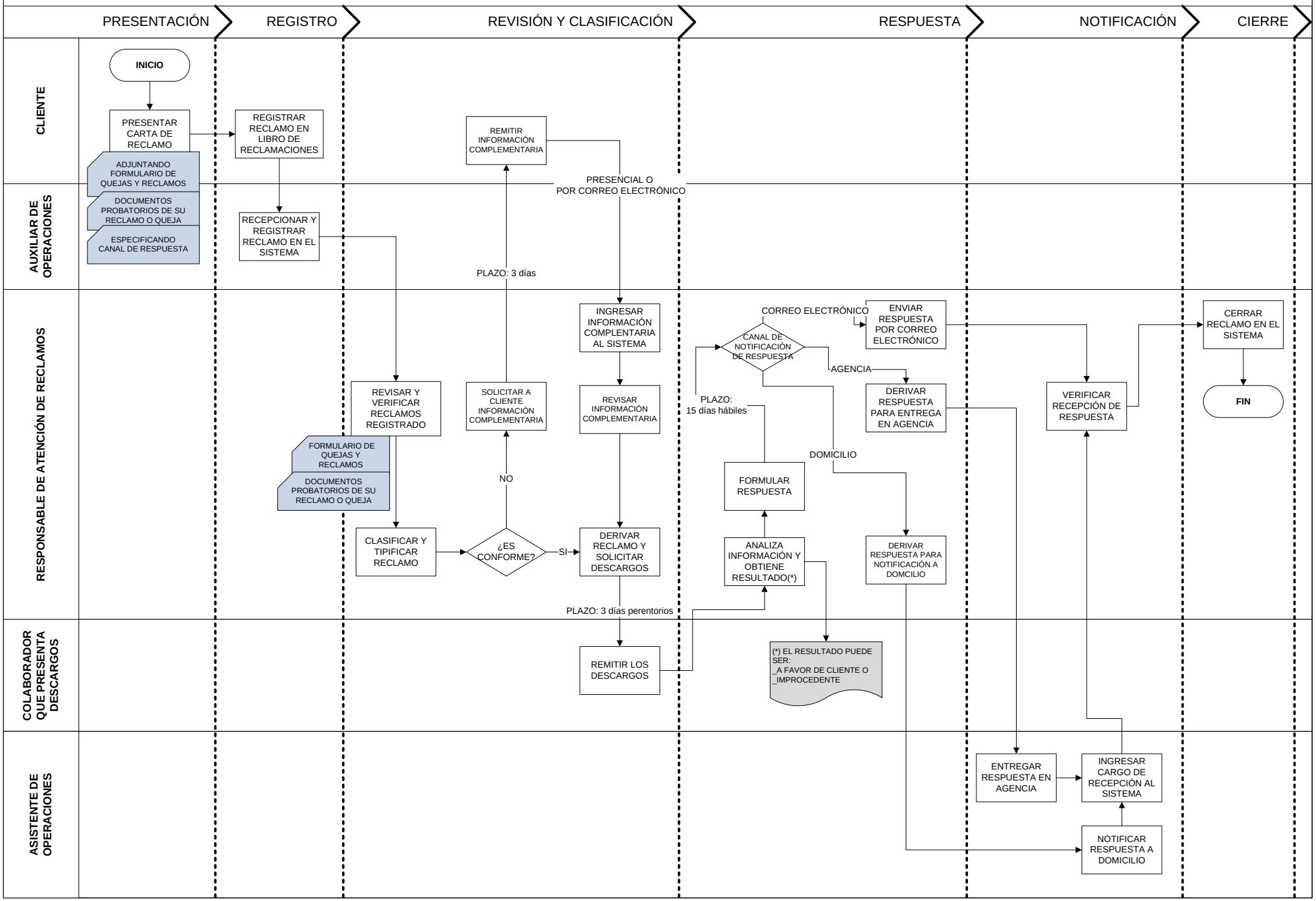PROCEDIMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN AGENCIAS Y EOB's