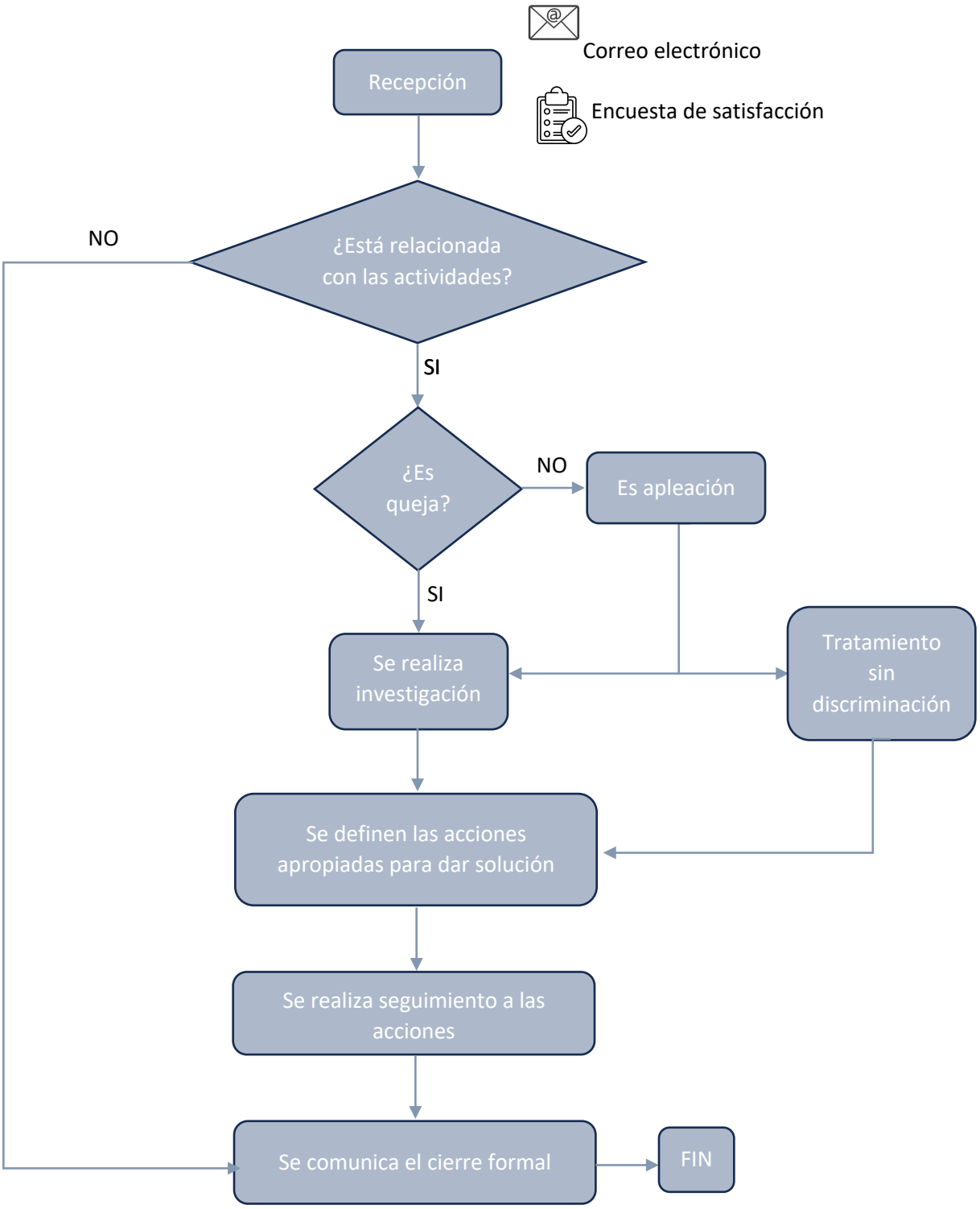
## ANEXO

## DESCRIPCIÓN DE PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES