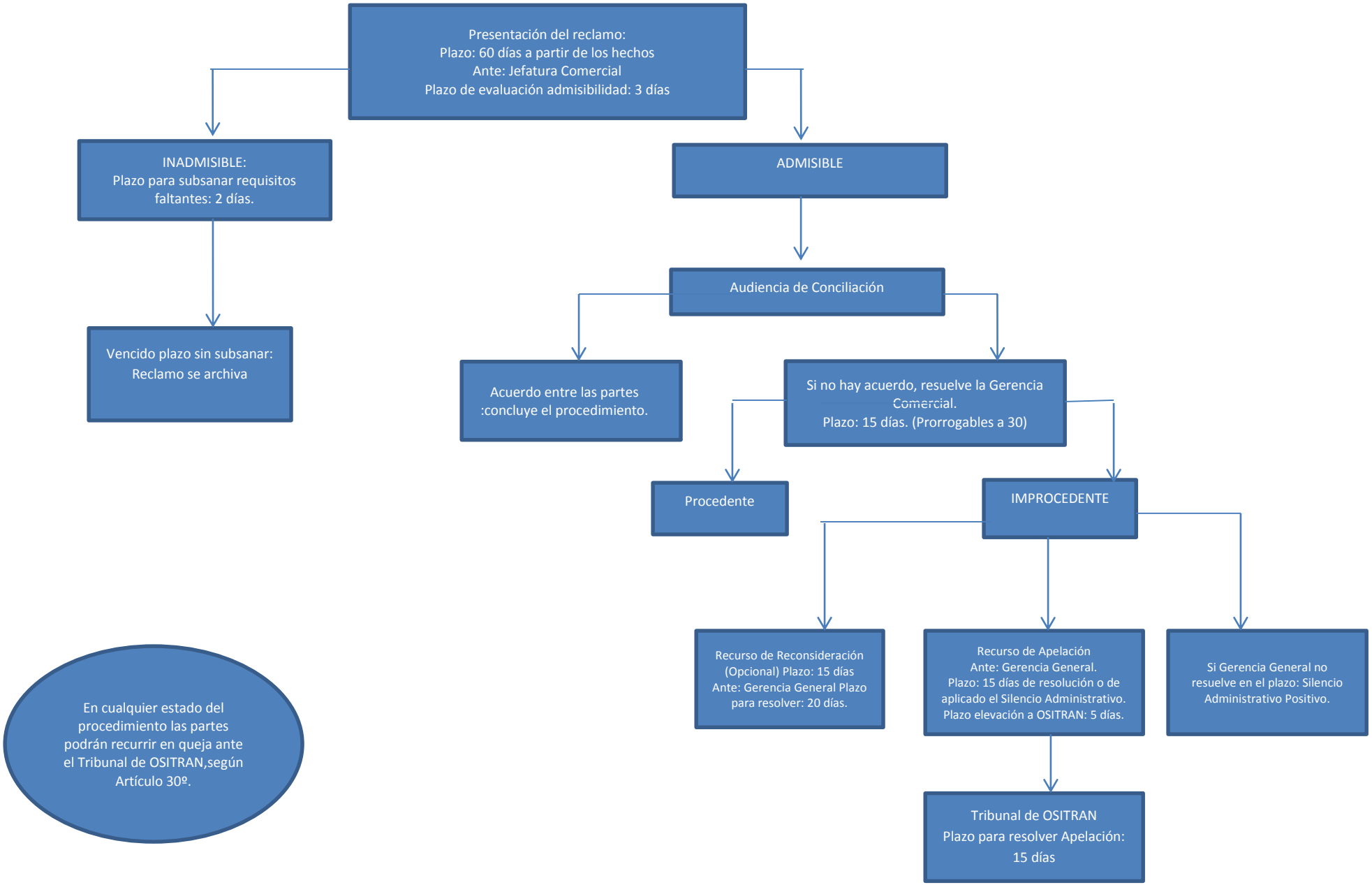PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS - FERROVÍAS CENTRAL ANDINA S.A.