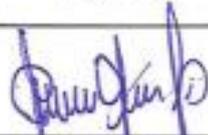




**PP-SA-01 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ATENCIÓN AL CLIENTE Y CANALIZACIÓN  
DE QUEJAS Y/O RECLAMOS DE LOS  
CLIENTES Y USUARIOS**



### FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO		FIRMA
ELABORADO POR:	Verónica Gordillo	Asesor Legal Corporativo	
REVISOR PROCESOS:	Pamela Flores	Gestión Estratégica y Procesos Corporativo	
CONTROL INTERNO:	Eduardo Basantes	Auditor Interno Corporativo	
APROBADO POR:	Marjorie Alzamora	Gerente General	

### CONTROL DE CAMBIOS

#	Descripción del cambio	Fecha de aprobación y vigencia	Realizado por		Solicitado por	
			Nombre	Cargo	Nombre	Cargo
1	Creación del documento	14/08/2023	Verónica Gordillo	Asesor Legal Corporativo	Marjorie Alzamora	Gerente General
2						
3						
4						
5						

**CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
ALCANCE.....	4
MARCO LEGAL.....	4
GLOSARIO.....	5
1. POLÍTICAS.....	6
1.1. GENERALES.....	6
1.2. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	6
1.2.1. Documentos.....	6
1.3. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	7
1.3.1. Atención de Consultas.....	7
1.3.2. Atención de Reclamos y/o Quejas.....	7
1.3.3. Información en materia de reclamos.....	7
1.4. RESPONSABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	7
1.4.1. Gerencia General.....	7
1.4.2. Áreas Involucradas.....	8
1.4.3. Atención al Cliente.....	8
1.5. CANALES DE COMUNICACIÓN.....	8
1.5.1. Presencial.....	8
1.5.2. Correo Electrónico.....	9
1.5.3. Página Web.....	9
1.6. CAPACITACIÓN AL PERSONAL SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	9
2. PROCEDIMIENTOS.....	9
2.1. RECEPCIÓN DE LA CONSULTA, RECLAMO Y/O QUEJA.....	9
2.2. ADMINISTRACIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS DE LOS CLIENTES DE FORMA PRESENCIAL.....	10
2.3. ADMINISTRACIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS DE LOS CLIENTES DE FORMA DIGITAL (Eventual).....	10
2.4. ADMINISTRACIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS DE LOS CLIENTES PAGINA WEB.....	11
3. INDICADORES.....	11
4. DETALLE DE REGISTROS O FORMATOS.....	11
5. ANEXOS.....	12
5.1. Anexo 1. MODELO FORMULARIOS ATENCIÓN QUEJAS/RECLAMOS.....	12

## **INTRODUCCIÓN**

CORPORACIÓN CFC S.A. es una compañía calificada como Auxiliar del Sistema Financiero y sujeta al control de la Superintendencia de Bancos por su giro de negocio y en función a la Resolución SB-2020-0540 de 21 de mayo de 2020, reformada con Resolución SB-2021-2262 de 28 de diciembre de 2021; reformada con Resolución Nro. SB-2021-2263 de 28 de diciembre de 2021 y finalmente reformada con Resolución Nro. SB-2022-1227 de 13 de julio de 2022; CORPORACIÓN CFC S.A. ha diseñado un Manual de Atención al Cliente donde consta un conjunto de normas, políticas y procedimientos interrelacionados de los para la atención de consultas, quejas y/o reclamos de clientes propios y/o administrados.

El Manual de Atención al Cliente contiene los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir el objetivo de dar una atención transparente, efectiva y eficiente hacia el cliente propio o administrado.

## **OBJETIVO**

Canalizar las quejas y/o reclamos de los clientes propios y administrados por la compañía CORPORACION CFC S.A. así como su protección, defensa y aplicación de las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica, que garanticen una atención y solución a sus requerimientos.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) El manual, tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses de los clientes propios y/o administrados de CORPORACIÓN CFC S.A.
- b) Establecer una herramienta que oriente a las áreas que se encuentran involucradas en Atención al Cliente, a fin de poder brindar una resolución a la consulta queja y/o reclamo del cliente y una vía de comunicación.
- c) Proporcionar lineamientos para la atención de consultas, quejas y/o reclamos que los clientes propios y/o administrados hagan con respecto a la cartera propia o administrada.
- d) Dar a conocer a los colaboradores de CORPORACIÓN CFC S.A sus responsabilidades y actuaciones dentro del Manual.

## **ALCANCE**

El presente manual comprenderá la atención de todos aquellos reclamos y quejas efectuados por los clientes propios o administrados por CORPORACIÓN CFC S.A., en relación con la cartera propia o administrada.

Este documento es de aplicación de todo el personal de la empresa.

## **MARCO LEGAL**

El presente manual estará regulado dentro de los parámetros establecidos en las Resoluciones de Junta Monetaria y Financiera, así como de las Codificaciones realizadas por parte de la Superintendencia de Bancos.

## GLOSARIO

- a) **Atención al Cliente:** Son los colaboradores y/o el colaborador designado (s), donde la función principal es recibir los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los clientes propios y/o administrados de la CORPORACIÓN CFC S.A.
- b) **Cartera propia o administrada:** Conjunto de clientes que comprenden la cartera que maneja CORPORACION CFC S.A.
- c) **Clientes:** Las personas naturales o jurídicas que son consideradas como cartera propia o administrada por CORPORACIÓN CFC S.A.
- d) **Datos no públicos de los clientes:** La información sobre los clientes que CORPORACIÓN CFC S.A. recopila en relación a su cartera propia o administrada, que incluye datos escritos, así como información biométrica.
- e) **Derechos de los clientes:** Son aquellos derechos previstos en el marco jurídico vigente, además de los que constan en los cuerpos normativos nacionales e internacionales, establecidos en su favor, y que CORPORACIÓN CFC S.A. está en la obligación de reconocer y tutelar, tanto en sus relaciones comerciales como en sus procedimientos internos.
- f) **Derechos irrenunciables:** Son los derechos reconocidos en favor de los clientes que no son susceptibles de renuncia en los términos previstos en la Ley.
- g) **Error:** Equivocación, desacierto, concepto o juicio equivocado e inexacto.
- h) **Información clara:** La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento.
- i) **Información completa:** La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relacionados con la cartera propia o administrada por CORPORACIÓN CFC S.A.
- j) **Información oportuna:** Conjunto de datos ciertos y verificables, que deben estar disponibles en forma previa al momento de la toma de decisiones, de modo que los clientes puedan conocer todas las condiciones de los servicios administrados.
- k) **Políticas de privacidad:** Son las políticas y procedimientos internos adoptados por escrito y aplicados por CORPORACIÓN CFC S.A. para proteger la privacidad de los datos no públicos de los clientes propios y/o administrados.
- l) **Quejas:** Expresiones de insatisfacción presentadas por cualquier canal de comunicación que utilizan los clientes propios y/o administrados identificados ante la CORPORACIÓN CFC S.A., o ante la Superintendencia de Bancos, respecto de la cartera propia o administrada por CORPORACIÓN CFC S.A.
- m) **Reclamos:** Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los clientes propios y/o administrados solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por CORPORACIÓN CFC S.A., basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, y principios de equidad y justicia, y los derechos de los clientes.

- n) **Sanas prácticas:** Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un correcto desarrollo la compañía en el largo plazo, y a su vez fortalecen la generación de satisfacción en los clientes propios y/o administrados.
- o) **Sigilo y reserva:** Se refiere a la confidencialidad en la entrega de información completa o parcial que la compañía, sus funcionarios, empleados o personas que actúen por ellos deben mantener sobre la cartera propia o administrada por CORPORACIÓN CFC S.A.

## 1. POLÍTICAS

### 1.1. GENERALES

- a) CORPORACIÓN CFC S.A.: Atenderá las consultas, quejas y/o reclamos de los clientes propios y/o administrados. Resolviendo las quejas, reclamos y consultas de los clientes propios y/o administrados.
- b) El Manual de atención al cliente de CORPORACIÓN CFC S.A. es el mecanismo por el cual brindará un servicio de calidad, acorde con las políticas y procedimientos establecidos.

### 1.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

- a) Conjunto de normas, políticas y procedimiento interrelacionados, por los cuales CORPORACIÓN CFC S.A. de forma ordenada da atención de consultas, quejas y/o reclamos de los clientes propios o administrados.
- b) Este proceso servirá como una herramienta para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar, cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias y reclamos que tienen los clientes, permitiéndonos conocer como estos nos perciben como Institución y asimismo, detectar nuestras debilidades.
- c) CORPORACIÓN CFC S.A. tiene como propósito fortalecer la función de atención al cliente propio y/o administrado con los mecanismos de transparencia y demás funciones que nos permitan brindar un servicio de calidad acorde con las Políticas establecidas, mejorar los niveles de cumplimiento de las normas de protección al cliente.
- d) CORPORACIÓN CFC S.A. proporcionará la información clara, detallada y de fácil comprensión acerca de los clientes propios y/o administrados, así como las condiciones y términos del mismo, las consecuencias que se deriven del incumplimiento de lo pactado.
- e) Brindar soluciones que den respuesta al reclamo de los clientes propios y/o administrados mediante la aplicación de los procedimientos establecidos y el cumplimiento del marco legal vigente en materia de protección al Cliente.

#### 1.2.1. Documentos

A fin de garantizar el cumplimiento la gestión está soportada con:

- a) El presente manual.

- b) Documentación externa (normativa correspondiente a la protección del usuario financiero)
- c) Registro de reclamos, quejas y sugerencias de los clientes propios y/o administrados (detalle de quejas, reclamos y sugerencias).
- d) Registros de los reclamos de los Clientes (Formulario de reclamo ANEXO 1).

### **1.3. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **1.3.1. Atención de Consultas**

Los clientes propios y/o administrados por CORPORACIÓN CFC S.A. podrán hacer consultas y despejar sus dudas, con el personal capacitado en Atención al Cliente, por sus operaciones activas y pasivas, bajo las políticas establecidas.

#### **1.3.2. Atención de Reclamos y/o Quejas**

- a) CORPORACIÓN CFC S.A. cuenta con el personal capacitado para atender las consultas, quejas y/o reclamos de los clientes propios y/o administrados. El cual estará presto para atender al cliente.
- b) Los clientes que deseen realizar la consulta, reclamo y/o queja de forma presencial lo realizaran a través de un Formulario de Reclamo (Anexo 1), de la cual se entregará una copia al cliente propio y/o administrado y la original se mantendrá en la empresa para solventar el requerimiento.
- c) Los clientes que deseen realizar la consulta, reclamo y/o queja de forma electrónica lo pueden realizar por medio de la página web de CORPORACIÓN CFC S.A. al correo electrónico que se encuentra en el apartado de consulta, reclamo y/o queja.
- d) Atención al Cliente elaborará un informe de reclamos, quejas y sugerencias, y lo remitirá a la Gerencia General de CORPORACIÓN CFC S.A, mes a mes para su conocimiento y toma de acciones.

#### **1.3.3. Información en materia de reclamos**

Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, CORPORACIÓN CFC S.A. realizará un levantamiento de la información relativa a los reclamos presentados por los clientes propios y/o administrados, más aquellos reclamos que fueron resueltos durante el mes inmediato anterior.

### **1.4. RESPONSABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **1.4.1. Gerencia General**

CORPORACIÓN CFC S.A., es responsable del establecimiento de las políticas y procedimientos generales que permitan desarrollar la Atención al Cliente. Así mismo, será responsable del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en las Normas vigentes.

La Gerencia General será responsable de la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento de la Atención al Cliente. Así mismo, será responsable de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan a Atención al Cliente, el cumplimiento de sus funciones conforme lo establecido en las normas antes mencionadas.

#### **1.4.2. Áreas Involucradas**

Las áreas involucradas (Departamento de Operaciones, Contabilidad, Cobranzas, Legal, Tesorería y Crédito) tendrán las siguientes responsabilidades:

- a) Coordinar internamente la obtención de documentación y/o informes para dar respuesta al cliente propio y/o administrado.
- b) Atender oportunamente, con transparencia y calidad, las consultas, quejas y/o reclamos que presenten los clientes acerca de las acciones realizadas en los servicios ofertados CORPORACIÓN CFC S.A.
- c) Llevar control de la cantidad de clientes que son atendidos mensualmente y proporcionar dicha información a Atención al Cliente, a fin de apoyar en la elaboración del informe estadístico de la atención al cliente.

#### **1.4.3. Atención al Cliente**

- a) Asegurar la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al cliente, transparencia financiera, atención al cliente y demás disposiciones relacionadas.
- b) Coordinar para que el personal de CORPORACIÓN CFC S.A. cuente con material informativo para la atención de consultas, reclamos y/o quejas realizado por los clientes propios o administrados.
- c) Mantener a la vista los formularios de Reclamo proporcionadas por la CORPORACIÓN CFC S.A., y que estén accesibles al público en general.
- d) Tramitar las quejas y/o reclamaciones que presenten los clientes propios y/o administrados.
- e) Coordinar con las demás áreas de CORPORACIÓN CFC S.A., la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento de Atención al Cliente y su debido cumplimiento.
- f) Atender las consultas, reclamos y/o quejas que lleguen al correo electrónico establecido en la página web de la CORPORACIÓN CFC S.A.

### **1.5. CANALES DE COMUNICACIÓN**

#### **1.5.1. Presencial**

**Formulario:** Documento donde se debe colocar su información, además de detallar el motivo de su consulta, reclamo y/o queja.

### 1.5.2. Correo Electrónico

En la eventualidad de que el cliente propio y/o administrado se le proporcione un correo de uno de los funcionarios de la compañía, el cliente podrá remitir a dicha dirección electrónica, su consulta, queja y/o reclamo.

### 1.5.3. Página Web

En la página web de la compañía se incluirá un link en donde el cliente podrá llenar el formulario de reclamo para su canalización interna y respuesta.

## 1.6. CAPACITACIÓN AL PERSONAL SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

En función a los resultados de las evaluaciones de atención al cliente propio y/o administrado y de acuerdo con las necesidades y debilidades detectadas. Atención al cliente programará las capacitaciones necesarias para mejorar el servicio hacia el cliente propio y/o administrado, De esta manera se fomentará la imagen institucional y la atención de los clientes propios y/o administrados.

Concretamente, la capacitación se enfocará en los siguientes aspectos:

- a) **Funcionamiento de Atención al Cliente:** Normas, política, mecanismos, canales de comunicación y procedimientos.
- b) **Atributos de Atención al cliente:** Actitud (servicio, atención y agilidad) y cultura de servicio al cliente, talleres impartidos por la Superintendencia de Bancos relacionados a Protección de Usuarios Financieros.

## 2. PROCEDIMIENTOS

### 2.1. RECEPCIÓN DE LA CONSULTA, RECLAMO Y/O QUEJA

1. **Cliente propio o administrado:** Se acerca a las oficinas de **CORPORACIÓN CFC S.A.**
2. **Funcionario de CORPORACIÓN CFC S.A.:** Atender al cliente propio o administrado.
3. **Cliente propio o administrado:** Informar consulta, reclamo y/o queja.
4. **Funcionario de CORPORACIÓN CFC S.A.:** Informar al cliente los canales por los que puede realizar la consulta, reclamo y/o queja.
5. **Cliente propio o administrado:** Ingresar su consulta, reclamo y/o queja de forma presencial (formulario), electrónica (correo electrónico) y/o página web de la compañía. El cliente decide el canal para realizar su consulta, reclamo y/o queja.
6. **Atención de cliente:** Recibir las consultas, reclamos y/o quejas, analizar y enviar según el caso al departamento de Operaciones, Contabilidad, Cobranzas, Legal, Tesorería y/o Crédito según corresponda.
7. **Departamento de Operaciones, Contabilidad, Cobranzas, Legal, Tesorería y/o Crédito:** En base al requerimiento solicitado por el cliente propio o administrado entregar la información.
8. **Área Legal:** Analizar y elaborar la respuesta a la consulta, reclamo y/o queja ingresada por el cliente propio o administrado.

9. **Atención al cliente:** Enviar respuesta al cliente.
10. **Cliente propio o administrado:** Recibir la respuesta a la consulta, reclamo y/o queja y califica el servicio brindado.

## 2.2. ADMINISTRACIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS DE LOS CLIENTES DE FORMA PRESENCIAL

Tras el asesoramiento por parte del funcionario de CORPORACIÓN CFC S.A. si el cliente propio o administrado decide el ingreso de su requerimiento a través del formulario se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. **Funcionario de CORPORACIÓN CFC S.A.:** Entregar el formulario ya sea para persona natural o jurídica y le indica al cliente que debe llenarlo en ese momento.
2. **Cliente propio o administrado:** Llenar el formulario de acuerdo necesidad.
3. **Funcionario de CORPORACIÓN CFC S.A.:** Recibir el formulario una vez se haya completado la información saca una copia y devuelve al cliente indicándole que su requerimiento será atendido en el término de ocho (8) días desde que ingresa el requerimiento.
4. **Funcionario de CORPORACIÓN CFC S.A.:** Entregar el formulario a Atención al Cliente.
5. **Atención de cliente:** Recibir la consultas, reclamos y/o quejas, analiza y enviar, al departamento de Operaciones, Contabilidad, Cobranzas, Legal, Tesorería y/o Crédito según corresponda.
6. **Departamento de Operaciones, Contabilidad, Cobranzas, Legal, Tesorería y/o Crédito:** En base al requerimiento solicitado por el cliente propio o administrado entregar la información.
7. **Área Legal:** Analizar y elaborar la respuesta a la consulta, reclamo y/o queja ingresada por el cliente propio o administrado
8. **Atención al cliente:** Enviar respuesta al cliente.
9. **Cliente propio o administrado:** Recibir la respuesta a la consulta, reclamo y/o queja y califica el servicio brindado.

## 2.3. ADMINISTRACIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS DE LOS CLIENTES DE FORMA DIGITAL (Eventual)

En la eventualidad de que se otorguen correos electrónicos institucionales de funcionarios de la compañía el proceso será manejado de la siguiente manera:

Tras el asesoramiento por parte del funcionario de CORPORACIÓN CFC S.A. si el cliente propio o administrado decide el ingreso de su requerimiento por medio del correo electrónico se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. **Cliente propio o administrado:** Enviar por medio de correo electrónico su requerimiento.
2. **Funcionario de CORPORACIÓN CFC S.A.:** Enviar el requerimiento a Atención al cliente.
3. **Atención de cliente:** Recibir la consulta, reclamo y/o queja por medio del correo electrónico. Responder al correo electrónico indicando que su procedimiento será atendido en el término de ocho (8) días desde que ingresa el requerimiento.
4. **Atención al cliente:** Analizar y enviar al departamento de Operaciones, Contabilidad, Cobranzas, Legal, Tesorería y/o Crédito según corresponda.
5. **Departamento de Operaciones, Contabilidad, Cobranzas, Legal, Tesorería y/o Crédito:** En base al requerimiento solicitado por el cliente propio o administrado entregar la información.

6. **Área Legal:** Analizar y elaborar la respuesta a la consulta, reclamo y/o queja ingresada por el cliente propio o administrado.
7. **Atención al cliente:** Enviar respuesta al cliente.
8. **Cliente propio o administrado:** Recibir la respuesta por correo a la consulta, reclamo y/o queja y califica el servicio brindado.

#### 2.4. ADMINISTRACIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y/O QUEJAS DE LOS CLIENTES PAGINA WEB.

El cliente propio y/o administrado ingresará en la página web de la compañía **CORPORACION CFC S.A.** y podrá visualizar en el apartado de contáctenos un link denominado quejas y/o reclamos en donde el cliente encontrará el formulario de quejas y/o reclamos que deberá llenar, firmar y enviar a la dirección electrónica que se proporciona en la página web para que su requerimiento sea atendido de la misma forma que lo detallado en el apartado 2.3 de este manual.

### 3. INDICADORES

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula	Frecuencia Medición	Responsable
INDICADOR DE SAC	Mide el nivel de satisfacción de servicio al cliente	Medición de servicio en función a las quejas/reclamos atendidos	Trimestral	ATENCIÓN AL CLIENTE
TASA DE ABANDONO	Mide la frecuencia de abandono de quejas por falta de atención	Número de Quejas / Quejas resueltas	Mensual	ATENCIÓN AL CLIENTE
TIEMPO MEDIO DE ESPERA	Mide el promedio de duración del servicio de soporte	Días promedio de atención / 8 días de atención	Mensual	ATENCIÓN AL CLIENTE

### 4. DETALLE DE REGISTROS O FORMATOS

NOMBRE	TIPO		ALMACENAMIENTO		
	F	E	SITIO	FUNCIONARIO	ORDEN
Formularios de Atención de Quejas/Reclamos Personas Naturales/ Personas Jurídicas	X		Atención al Cliente	Responsable de Atención al Cliente	Cronológico

## 5. ANEXOS

### 5.1. Anexo 1. MODELO FORMULARIO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

		F.SC.01 Versión 01
<b>FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)</b> <i>Este registro es válido para quejas, requerimientos y sugerencias referidas a la prestación del servicios de CORPORACIÓN CFC</i>		
<b>1. IDENTIFICACIÓN SOLICITANTE</b>		
Persona Natural <input type="checkbox"/>	Persona Jurídica <input type="checkbox"/>	
Nombres y Apellidos / Razón Social:		
C.C. / RUC:	Ciudad:	
Teléfono:	Correo Electrónico:	
Dirección:		
Nombres y Apellidos Representante Legal ( <i>aplica en personas jurídicas</i> ):		
En caso de terceros, representación de:		
Marque con una X en calidad de:		
Cliente Externo <input type="checkbox"/>	Cliente Interno <input type="checkbox"/>	Otro(Proveedor, etc) <input type="checkbox"/>
<b>2. DETALLE QUEJA, REQUERIMIENTO O SUGERENCIA</b>		
Marque con una X, desea formular:		
RECLAMO/QUEJA <input type="checkbox"/>	REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/>	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>
Describa en forma breve y concreta (hechos, motivos, causa, etc.) de su solicitud:		
<b>3. ADJUNTOS</b> Provee documentación que respalde lo expuesto anteriormente: SI__ NO __, detalle los adjuntos :		
<b>4. SI EL RECLAMO/QUEJA ES REITERATIVO O FUE EN PARALELO DESCRIBA</b>		
Instancia Administrativa o Judicial donde presento el reclamo/queja:		
Fecha de haber interpuesto:		
<b>FIRMA DEL SOLICITANTE</b> Nombre:..... C.C.....		
Fecha de Ingreso:		Fecha de cierre caso:
Receptado por:		Cargo: