
	Política de Calidad	Versión: 04
	Dirección Estratégica	Fecha de emisión: 16/03/2026

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Customer Operation Success S.A.S se compromete a ofrecer los servicios de contact center, gestión de cobranza y BPO, en cumplimiento de los requisitos aplicables para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, apoyados en un talento humano competente y una infraestructura tecnológica a la medida para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.


Felipe Samper Strouss  
Gerente General

CONFIDENCIAL

	Política de Calidad	Versión: 04
	Dirección Estratégica	Fecha de emisión: 16/03/2026

### Control de cambios


CONTROL DE CAMBIOS						
Versión	Actualización	Elaborado por	Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha aprobación
03	Se elaboró como documento controlado y se agregó cuadro de control de cambios.	Gestión documental de control interno	09/02/2022	09/02/2022	Gerente de Control Interno	09/02/2022
04	Se actualiza la redacción de la política de calidad	Gestión documental de control interno	16/03/2026	16/03/2026	Gerente de Control Interno	16/03/2026

	Política ambiental	Versión: 03
	Dirección Estratégica	Fecha de emisión: 21/12/2021


## POLÍTICA AMBIENTAL

Customer Operation Success S.A.S., es una empresa perteneciente al sector de Externalización de Procesos de Negocio Contact Center BPO, consiente de la prevención, protección y conservación del ambiente. Razón por la cual, ha adquirido un compromiso enfocado en la mejora continua del desempeño y la sostenibilidad ambiental de sus actividades sustantivas y adjetivas a través del sistema de gestión ambiental que permite identificar y dar cumplimiento a los requisitos legales de carácter ambiental de aplicación y con otros asumidos voluntariamente, con la finalidad de ejercer control en los procesos que generan impactos ambientales dentro de la compañía para mitigarlos, garantizando su responsabilidad con el desarrollo sostenible, la gestión ambiental integral en la adaptación al cambio climático y la protección de los recursos naturales.

Se revisa y se firma a los **13** días del mes de **marzo** del año **2026**.




**FELIPE SAMPER STROUSS**  
**GERENTE**

	Política ambiental	Versión: 03
	Dirección Estratégica	Fecha de emisión: 21/12/2021

### Control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS						
Versión	Actualización	Elaborado por	Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha aprobación
03	Se elaboró como documento controlado y se agregó cuadro de control de cambios.	Gestión documental de control interno	21/12/2021	21/12/2021	Gerente de Control Interno	21/12/2021

CONFIDENCIAL


	Política de continuidad de negocio	Versión: 02
	Dirección Estratégica	Fecha de emisión: 06/01/2021

## **POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO**

Desde la alta gerencia de COS estamos comprometidos con mantener la continuidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones y BPO\* en Call, Contact center y Gestión de cobranzas y de los procesos críticos o de impacto contratados por nuestros clientes aliados, ante la ocurrencia de posibles incidentes de interrupción, protegiendo la vida de los colaboradores y partes interesadas, así como los recursos, la seguridad de la información, la imagen y la reputación, satisfaciendo el cumplimiento de los requisitos y asegurando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN\*).

Felipe Samper Strouss  
Gerente General


CONFIDENCIAL

	Política de continuidad de negocio	Versión: 02
	Dirección Estratégica	Fecha de emisión: 06/01/2021

### Control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS						
Versión	Actualización	Elaborado por	Fecha de elaboración	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha aprobación
02	Se elaboró como documento controlado y se agregó cuadro de control de cambios.	Gestión documental de control interno	06/01/2021	06/01/2021	Gerente de Control Interno	06/01/2021

CONFIDENCIAL

	Política de seguridad de la información	Versión: 03
	Dirección Estratégica	Fecha de emisión: 03/03/2022

## **POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Customer Operation Success, Considera a la información como un activo de vital importancia y el aseguramiento de la información cumpliendo los requisitos aplicables, su Confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información como prioridad para realizar con normalidad sus operaciones y actividades. Por tanto establece los mecanismos para su protección, medios de soporte, comunicación y tratamiento de todo tipo de amenazas, las cuales pueden ser internas o externas, deliberadas o accidentales.

Customer Operation Success, garantiza el apoyo al proceso de planificación, implementación, revisión y mejora del sistema de gestión de la seguridad de la información, asumiendo con ello, el compromiso de proteger los recursos de la información.

Customer Operation Success, establece los mecanismos para respaldar la difusión y actualización, tanto de la presente política como de los demás componentes del sistema de gestión de seguridad de la información.

Felipe Samper Strouss  
Gerente General

CONFIDENCIAL

**Control de cambios****CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Actualización</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Fecha de revisión</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha aprobación</b>
02	Se elaboró como documento controlado y se agregó cuadro de control de cambios.	Gestión documental de control interno	09/02/2022	09/02/2022	Gerente de Control Interno	09/02/2022
03	Actualización de la política en la aclaración de cumplimiento de requisitos aplicables.	Coordinador de sistemas de gestión	03/03/2022	03/03/2022	Gerente de Control Interno	03/03/2022



## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD GROUP COS 2020 – 2030

**CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S**, Es una compañía que reconoce la importancia y el papel fundamental que tenemos con el del desarrollo económico, social y ambiental como eje principal y pilar en nuestro propósito corporativo. Esta política de sostenibilidad recoge los principios de actuación que marcan las pautas de comportamiento referidas a su gobierno corporativo, la gestión de su capital humano, la inclusión social como espacio diverso y su compromiso con el ambiente, además de señalar los parámetros bajo los cuales la compañía materializa su estrategia de sostenibilidad.

Buscamos Favorecer una cultura sostenible que contribuya a la creación de valor sostenible para los distintos grupos de interés (clientes, trabajadores, proveedores, la sociedad en general, la propiedad de la empresa, el ambiente, entre otros) con los que **CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S**, desarrolla sus actividades, situando la compañía como referente de las mejores prácticas en el sector BPO, siendo parte fundamental de su estrategia, mejorando así su competitividad mediante la consolidación de su reputación corporativa.

### NUESTRA META

Satisfacer la necesidad creciente de servicios de call center y BPO, optimizando nuestra contribución al desarrollo sostenible, para cubrir las necesidades presentes sin comprometer las generaciones futuras. Nuestras prácticas empresariales van encaminadas a crear valor en el corto y largo plazo, maximizando los impactos positivos y minimizando los eventuales impactos negativos en la sociedad y en el medio ambiente, a lo largo de toda nuestra cadena de valor, mediante un comportamiento ético y transparente.

### NUESTROS COMPROMISOS

**CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S**, tiene el compromiso de impulsar prácticas de sostenibilidad revisando periódicamente su desempeño, asumiendo su compromiso de conocer y analizar las expectativas de los distintos grupos de interés de la Compañía, tales como accionistas y comunidad financiera, trabajadores, clientes, proveedores, comunidades locales y sociedad en general.

Entendemos que nuestra sostenibilidad debe estar integrada en todos los niveles y procesos de la compañía, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios, teniendo en cuenta la perspectiva de los grupos de interés, de esta forma disponemos de los siguientes instrumentos:



Promover la búsqueda de negocios sostenibles y de economía circular, promoviendo la creación de valor social, estableciendo alianzas y colaboraciones con otros grupos de interés.

Promover la búsqueda de negocios sostenibles y de economía circular, promoviendo la creación de valor social, estableciendo alianzas y colaboraciones con otros grupos de interés.

- Mediante nuestros canales de comunicación, trasladar la cultura de sostenibilidad a toda la cadena de valor: clientes, socios, proveedores de productos y servicios y resto de grupos de interés.

- Establecer, medir y analizar objetivos específicos sobre estándares internacionales para contribuir a las metas pactadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- Implementar proyectos que intervienen en diferentes escenarios de colaboración ciudadana, brindando acceso a la información, desarrollo de habilidades y proyección a futuro siendo participes de un proceso de transformación digital.

- Medir, compensar y reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero contribuyendo a mitigar los efectos del cambio climático.

- Realizar un análisis basado en riesgos y oportunidades de nuestras actividades, con objeto de prevenir daños en las personas, bienes y en el medio ambiente garantizando la rentabilidad de la compañía.

- Garantizar el cumplimiento a los requerimientos legales vigentes aplicables al core del negocio.

- Responder con transparencia a los grupos de interés, a través de indicadores de desempeño económico, ambiental y social, publicando los informes de sostenibilidad bajos los estándares GRI.

**CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S**, considera que cumplir esta política es responsabilidad de todos sus trabajadores, diseñando diferentes canales y estrategias de comunicación, disponibles y accesibles, para informar, implicar y mantener un diálogo continuo con sus grupos de interés.

Se firma a los **07** días del mes de **febrero** del año **2022**.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD COS 2020 – 2030

VERSIÓN: 02

GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA / GESTIÓN  
TALENTO HUMANO

FECHA DE EMISIÓN:  
07/02/2022

**FELIPE SAMPER STROUSS**  
**GERENTE**

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Actualización</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Fecha de revisión</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha aprobación</b>
02	Control cambios de	Asistente Ambiental	07/02/2022	07/02/2022	Gerente Control Interno	07/02/2022

## 1. OBJETIVO

Establecer parámetros generales de actuación de todos los Colaboradores de la compañía con el fin de minimizar la materialización de situaciones asociadas al riesgo de fraude interno. Adicional, la política busca promover una cultura de cumplimiento, salvaguardando la reputación de CUSTOMER OPERATION SUCCESS y enalteciendo los valores incorporados en nuestro Código de ética y conducta.

## 2. ALCANCE

El alcance de esta política se extiende a todas las personas que forman parte de los órganos de decisión y gestión de la organización y personal contratado de CUSTOMER OPERATION SUCCESS. Los principios y definiciones de esta política también se extienden a las relaciones que la compañía tiene con otras organizaciones (incluyendo, pero sin limitarse, a los socios/as que implementan programas y contratistas).

## 3. RESPONSABLES

Todos los Colaboradores de CUSTOMER OPERATION SUCCESS.

**Nota:** El presente documento debe ser revisado en el marco del Comité de riesgos como mínimo una vez al año, cuando se materialicen riesgos o se modifiquen exigencias legales, normativas o contractuales relacionadas específicas.

## 4. DIRIGIDO A

Es aplicable a todos los Colaboradores de CUSTOMER OPERATION SUCCESS.

## 5. DEFINICIONES

**CORRUPCIÓN:** Actividad deshonesta en la que un director, ejecutivo, gerente, empleado o contratista de una entidad actúa de forma contraria a los intereses de la entidad y abusa de su posición de confianza para alcanzar alguna ganancia personal o ventaja para él/ella o para otra persona de la entidad. El concepto de “corrupción” dentro del estándar, también involucra conductas corruptas de la entidad, o de una persona que pretende actuar en nombre de la entidad, con el fin de asegurar una ventaja directa o indirecta inapropiada para la entidad.

**FRAUDE:** Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.

**FRAUDE INTERNO:** Actos en los que se ha comprobado que por lo menos un empleado, intencionalmente busca obtener beneficios de forma ilegal o mediante el incumplimiento de normas, haciendo uso de su condición y/o funciones al interior de la compañía.

**FRAUDE EXTERNO:** Actos realizados por una persona externa a la compañía, que buscan

defraudar o apropiarse indebidamente de activos de esta y/o hacer uso de su buen nombre para obtener ganancias ilícitas.

**CONDUCTA IRREGULAR:** Hace referencia a incumplimientos de leyes, regulaciones, políticas internas, reglamentos o expectativas de la organización respecto a la conducta ética empresarial y comportamientos no habituales.

**ACTIVO:** Se consideran activos aquellos bienes materiales o inmateriales que representen algún valor para la entidad. Para efectos de esta política se consideran activos tanto los bienes muebles como los inmuebles, así como la información digital y física.

**FRAUDE OCUPACIONAL:** Podemos definirlo como el aprovechamiento de la posición en una organización con el objeto de utilizar o aplicar indebidamente los recursos o activos de dicha organización, en forma deliberada para el enriquecimiento personal.

## 6. PRINCIPALES CATEGORÍAS DE FRAUDE:

De acuerdo con nuestro Código de Ética las principales categorías de fraude establecidas por la Compañía son las siguientes:

- ✚ **Apropiación indebida de recursos:** En general corresponde a toda apropiación, desviación, ocultamiento o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de COS, para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.
- ✚ **Corrupción:** Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un empleado de COS, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase, para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo o para influenciar la toma de una decisión o conceder un tratamiento favorable.
- ✚ Se incluye como acto de corrupción, el soborno a funcionarios públicos o privados, a título personal o a nombre del COS, para la realización de una determinada acción inapropiada o la omisión de una actuación por parte de dichos funcionarios.
- ✚ **Falsos Reportes:** Son aquellos tendientes a distorsionar u ocultar la realidad de una situación financiera o comercial del desempeño propio o de terceros.
- ✚ **Manipulación de Estados Financieros:** Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, realizados de tal forma que se distorsionen los estados financieros.
- ✚ **Incumplimiento de Obligaciones Legales:** Estando dentro de ellas las siguientes obligaciones:
  - Presentación de reportes falsos o inexactos, a sabiendas de la falsedad o inexactitud
  - Falsos reportes de cumplimiento de regulaciones legales
  - Ocultamiento deliberado de violaciones legales
- ✚ **Abuso tecnológico.** Incluyendo el acceso no autorizado a sistemas de cómputo o sitios que tengan restricción de ingreso, violación de licencias de software, implantación de virus u otro código dañino o cualquier tipo de sabotaje.
- ✚ **Operaciones indebidas con los equipos, estaciones de trabajo y aplicativos de la**

Compañía. Utilización de aplicaciones de trabajo internas que le sean habilitadas para el desarrollo de sus funciones, con el fin de realizar modificaciones, alteraciones o supresiones de registros de manera indebida y no autorizada. Uso de accesos y privilegios sobre los sistemas, para realizar consultas o transacciones en beneficio propio o de familiares o amigos.

## **7. DESARROLLO**

### **7.1. POLÍTICA DE CERO TOLERANCIAS AL FRAUDE**

Customer Operation Success (COS) comprometido con la aplicación de los más altos estándares de ética y transparencia, ha cimentado una cultura empresarial basada en sólidos valores corporativos y principios éticos que incorporan la política de cero tolerancias a los actos incorrectos, la corrupción y el fraude.

La conducta es el reflejo de lo que somos, por ello si bien la Compañías no está exenta de la posibilidad de ser víctimas de actos deshonestos, ilegales o fraudulentos, las actuaciones de los empleados y colaboradores basadas en el cumplimiento de nuestro Código de Ética nos blindan cada día y nos ayudana prevenir y minimizan el riesgo de fraude al que estamos expuestos.

La política de cero tolerancias al fraude en el Customer Operation Success (COS) tiene las siguientes premisas:

1. No existe justificaciones o razones válidas que permitan tolerar o aceptar conductas fraudulentas.
2. Es deber de los empleados y colaboradores poner en conocimiento de la Compañía a través de la línea ética a la mayor brevedad posible cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto fraudulento.
3. Las denuncias y reportes que se reciban a través de los diferentes canales de comunicación serán tratadas con toda la seriedad, objetividad, reserva y confidencialidad necesaria.
4. Por principio general, se presume que todo empleado y colaborador, proveedor, aliado estratégico o cliente del Customer Operation Success (COS) actúa de buena fe. Cuando una persona presenta una denuncia o reporte sobre una sospecha de fraude, se presume que lo hace de buena fey con base en indicios o elementos razonables.
5. Toda denuncia, reporte o conocimiento respecto de un posible acto fraudulento con independenciade su cuantía estará acompañado a la mayor brevedad de un proceso de investigación, verificación yvalidación de los hechos.
6. El resultado de la investigación será trasladado a las instancias competentes internas, para que se tomen las acciones administrativas que correspondan, incluyendo entre otras; las denuncias a las autoridades cuando sea del caso, y la recuperación de los daños y perjuicios a través de los procesoslegales respectivos.
7. La organización espera que sus empleados cumplan sus deberes legales y que en consecuencia de ello, presten su mayor colaboración en los procesos judiciales que COS inicie ante las autoridades competentes relacionados con conductas ilícitas, actos incorrectos y posibles fraudes, informando los hechos que les consten en relación con los mismos, y acudiendo y participando en las diligenciaspara las que sean citados.

### **7.2. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS**

Este procedimiento debe ser analizado en conjunto con los siguientes documentos en vigor

de COS (además de todos los procedimientos y normativas establecidas por COS):

- Reglamento interno de trabajo CUSTOMER OPERATION SUCCESS.
- Código de ética y conducta
- Manual del sistema de administración de riesgo operativo (SARO)
- Planeación estratégica
- Política de asignación y retiro de usuarios
- Política de BackUp
- Política de desarrollo seguro
- Política sobre el uso de controles criptográficos
- Política y procedimientos de transferencia de información

El estricto cumplimiento de la política internas de la compañía ayudar a prevenir los problemas de fraude, corrupción/conductas irregulares internas que se puedan presentar en cada una de las actividades prestadoras de servicios a nuestros diferentes clientes, como lo es el caso de las campañas con información financiera. CUSTOMER OPERATION SUCCESS considera un hecho muy grave cualquier intento de cometer un acto de fraude o corrupción/conducta irregular por parte de las y los miembros de los órganos de decisión y gestión, del personal contratado, del asociativo, contratistas, y agentes que actúan en nombre de COS teniendo en cuenta los requisitos de la ley de protección de datos personales Ley 1581 de 2012. Las personas involucradas en fraude y corrupción/conducta irregular de cualquier índole corporativo estarán sujetas a las acciones disciplinarias establecidas por la organización según las políticas y el reglamento internos de trabajo de CUSTOMER OPERATION SUCCESS y que pueden ser reportadas al área de control interno para iniciar proceso de descargos al área jurídica. Para el caso de proveedores y con otras organizaciones estas serán reportadas a las autoridades externas para iniciar con un proceso civil y penal, si así lo amerita el caso.

**NOTA:** Para COS el intento de cometer un acto de fraude o corrupción/conducta irregular, si es debidamente probado, es tan grave como haberlo cometido en realidad, y le dará el mismo tratamiento.

### **7.3. RESPONSABILIDADES**

#### **7.3.1. RESPONSABILIDAD GERENCIA LEGAL**

El área liderada por la Gerente Legal como órgano delegado por el gerente general de COS, tiene el compromiso de realizar el respectivo análisis y aplicación de acciones disciplinarias y legales. Para lograrlo, se tiene establecido lo siguiente:

- Asegurar que, ante una denuncia de fraude, se realiza una investigación profunda y oportuna.
- Asegurar que se tome las acciones disciplinarias y legales que sean apropiadas en todos los casos en los que se justifique.

#### **7.3.2. RESPONSABILIDADES GERENCIA DE CONTROL INTERNO.**

El área liderada por la Gerente de control interno como órgano de control delegado por el gerente general de COS, tiene el compromiso de prevenir el fraude y la corrupción/conducta irregular y de desarrollar una cultura anti- fraude y anti-corrupción/conducta irregular. Para lograrlo, se tiene establecido lo siguiente:

- Asegurar la eficacia y competencia del sistema de control interno para contrarrestar el riesgo de fraude y corrupción/conducta irregular
- Dar seguimiento y promover controles efectivos para prevenir el fraude y la corrupción/conducta irregular a las partes internas y externas de la compañía.
- Asegurar que se lleva a cabo la investigación de todo caso de sospecha o acusación de fraude o corrupción/conducta irregular.
- Asegurar la formación periódica al personal en la detección y prevención del fraude y corrupción/conducta irregular.
- Identificar los riesgos a los cuales se exponen los sistemas, operaciones, y procedimientos.
- Desarrollar y mantener controles efectivos para prevenir y detectar fraudes.
- Asegurar que se cumplen los controles establecidos.
- Reportar todos los casos de fraude y corrupción/conducta irregular al área jurídica.
- Informar de los casos de fraude, corrupción/conducta irregular, que se detecten.

El área de auditoría interna como parte del sistema de control de COS liderada por la jefe de sistemas de gestión y con el acompañamiento de los líderes de cada uno de los procesos de la compañía y como uno de los mecanismos de detección del fraude, corrupción/conducta irregular es responsable de:

- Apoyo en la evaluación de los riesgos de fraude, corrupción/conducta irregular y a identificar deficiencias o debilidades en los controles y procedimientos para mitigar esos riesgos.
- Adaptar el plan y diseño de las auditorías internas a la naturaleza de los riesgos más frecuentes y/o de mayor calado detectados en la evaluación de los riesgos, dando prioridad a aquellos asuntos que tengan un mayor riesgo.
- Informar al área de control interno y jurídico sobre los resultados de las evaluaciones del control interno, auditorías, investigaciones relacionadas.
- Estar disponible junto al personal de soporte para ofrecer asesoría y asistencia sobre los mecanismos de control y cualquier incidencia que surja al respecto, y a solicitud del área de control interno para realizar investigaciones sobre sospechas o acusaciones de fraude o corrupción/conducta irregular.
- Realizar formación periódica al personal en la detección y prevención del fraude y corrupción/conducta irregular
- Mantener un registro de fraude, corrupción/conducta irregular.

**NOTA:** En los procesos de gestión el cliente aliado COS tiene la responsabilidad de reportar todos los casos de fraude y corrupción/conducta irregular al área de control interno mediante las plataformas disponibles de información de la compañía y por medio de correo electrónico [saro@groupcos.com.co](mailto:saro@groupcos.com.co).

### **7.3.3. EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EL ÁREA DE TALENTO HUMANO TIENE COMO RESPONSABILIDAD:**

- Tener en cuenta la no selección de personal con perfiles propensos a cometer fraude.
- Informando sobre la política de administración de fraudes internos y externo de la organización, desarrollando acciones de formación anti-fraude a los puestos clave de la organización.
- Utilizando el debriefing (interrogación) en los procesos de selección para el personal involucrado en campañas con información financiera como elemento fundamental en la detección de posibles fraudes, especialmente si la entrevista se realiza junto al área de control interno.
- Asegurando la realización de evaluaciones del desempeño, que pueden ayudar a evitar el fraude al valorar la motivación y la identificación de las personas con la organización.

### **7.3.4. RESPONSABILIDADES DE TODO EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN**

- Actuar con propiedad en el uso de los recursos y activos de COS y respetando las políticas y procedimientos establecidos por la compañía.
- Comportarse de acuerdo con los principios establecidos en las políticas corporativas y reglamento interno de trabajo.
- Alertar a su jefe directo o mediante los canales autorizados dispuestos para el reporte, en caso de creer haber confirmado que existe fraude o corrupción/conducta irregular.
- Reportar los detalles inmediatamente a su jefe directo de:
  - a) cualquier sospecha o caso comprobado de fraude o corrupción/conducta irregular.
  - b) cualquier acto o evento dudoso que pueda conducir a una sospecha de fraude o corrupción/conducta irregular.
- Apoyar cualquier investigación brindando toda la información relevante y cooperando en las entrevistas. Si por alguna razón un miembro del personal no se siente capaz o no puede reportar a su persona responsable directa sobre una sospecha de fraude o corrupción/conducta irregular, debe informar a una persona responsable.

Todos los funcionarios de COS tienen la responsabilidad de aplicar los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, como parte del desarrollo integral de sus actividades, así como la responsabilidad de reportar toda sospecha de deshonestidad, todo evento de fraude o corrupción del que tenga conocimiento, así como cualquier debilidad de control detectada.

De igual forma deberán ceñirse a las políticas, procedimientos y controles establecidos para prevenir los riesgos de fraude y corrupción. Deben tener un entendimiento básico de los riesgos de fraude a los cuales se encuentra expuesta la Entidad, así como el tipo de alertas relacionadas y las consecuencias legales por sus comportamientos.

COS no tomará represalias contra los empleados y terceros que denuncien hechos sospechosos y mantendrá su confidencialidad. En razón de esto, y con el fin de gestionar los riesgos de fraude y corrupción de una forma transparente, COS cuenta con un Grupo Evaluador de Fraude interdisciplinario el cual está encargado de dar tratamiento a los reportes de eventos de fraude y corrupción.

No obstante, las atribuciones y responsabilidades frente a los riesgos de fraude y corrupción corresponden a las definiciones de estructura organizacional previstas en el Sistema de Administración del Riesgo Operativo SARO. Lo anterior incorpora expresamente las responsabilidades específicas previstas en la normatividad vigente en materia de riesgo de fraude.

## **7.4. PROCEDIMIENTO**

### **7.4.1. DETECCIÓN DEL FRAUDE**

COS desea alentar a cualquier persona que tenga indicios razonables de actos de fraude o corrupción/conducta. La forma de proceder en dichos supuestos será:



**Reporta**

**Eventos o sospechas de:**

- Fraudes internos
- Fraudes externos
- Fallas o inadecuaciones en procesos, infraestructura y/o daños en activos
- Prácticas engañosas con respecto a los servicios
- Cualquier acto de corrupción o conductas irregulares

**Informanos al correo**  
**saros@groupcos.com.co**

### **7.4.2. POR PARTE DE QUIEN DETECTA EL CASO:**

- Asegurarse de que se trata de indicios fundados.
- Notificarlo de inmediato a la persona responsable directa.
- Si se trata de acontecimientos que impliquen a su persona responsable directa, contactar a la persona responsable líder del proceso o a cualquier persona miembro de control interno o el área Legal. Para denuncias anónimas es posible utilizar un remite

desconocido por la plataforma de PQR en el CRM o SOUL de la compañía. Adicional, se abre un nuevo canal de reporte anónimo por medio de código QR que será compartido por la intranet de la compañía.

- Para denuncias externas se ha habilitado un canal de PRQ en el CRM de la organización y el correo electrónico [saro@groupecos.com.co](mailto:saro@groupecos.com.co).
- Las notificaciones deben ser lo más precisas posibles, facilitando datos personales, lugares, fechas, importes, valores, etc.
- Si ello no representa peligro, y siempre que se realice de forma legal, recopilar cuantas pruebas sea posible.

#### **7.4.3. POR PARTE DE LAS PERSONAS RESPONSABLES RECEPTORAS DE LA NOTIFICACIÓN:**

- No ignorarla.
- Asegurarse de que se hayan tomado todas las medidas de discreción oportunas para proteger a la persona que haya detectado y notificado el caso.
- Procurar recabar cuantos más datos y pruebas sea posible.
- Notificarlo de inmediato y por escrito al área de control interno si se considera la implicación de algún miembro.
  - Explicar a la persona que haya presentado la notificación que COS toma muy en consideración dichas cuestiones y que se iniciarán actuaciones con el fin de aclarar la situación de manera objetiva.
  - Devolver una respuesta expresa a la persona que ha notificado su sospecha, por el mismo cauce en que ésta se planteó.

#### **7.4.4. GESTIÓN DE LAS NOTIFICACIONES DE FRAUDE**

- Todos los presuntos fraudes se notificarán a la Gerencia de control interno y la Gerencia Legal, quienes serán el órgano encargado de decidir si existen indicios de fraude o corrupción/conducta irregular para iniciar una investigación.
- En caso de que se decida iniciar una investigación, el área de control interno será encargado de crear una comisión anti-fraude para que inicie la investigación de los hechos y emita un informe con sus conclusiones. Dicha comisión podrá estar formada por personas del área de control interno y el área Legal.
  - Las posibles sanciones derivadas de esta política habrán de respetar el reglamento interno de trabajo.
  - En caso de que los hechos puedan ser constitutivos de delito, COS actuará conforme a la legislación vigente.
  - Todos los expedientes de fraude se consignarán en un registro custodiado por el área de control interno disponible a las necesidades del área Legal.

## 7.5. MEDIDAS DE CONTROL

El área de control interno tiene la responsabilidad de apoyar en la disuasión del fraude mediante la evaluación de la idoneidad y efectividad del sistema de gestión de calidad y seguridad de la información, de acuerdo a la exposición potencial al riesgo en los diferentes segmentos de la operación de la organización y para ello se tiene establecido los siguientes ambientes de control:

CRITERIO	
Medición regular de logros en las metas de ética/Cumplimiento y prevención de fraude/ Encuestas sobre la actitud de los empleados/ Medidas de fraude	Cumplimiento
No hay	
Una medición al año	
Mediciones trimestrales, incluye encuestas a los funcionarios, se toman medidas en base a los resultados	
Controles a nivel de proceso y reingeniería antifraude	Cumplimiento
Medidas para prevenir los riesgos identificados	
No hay	
Documentados, no se aplican	
Documentadas, establecen planes de acción con fechas y responsables	
Dirección del fraude	Cumplimiento
No hay	
Se realizan pruebas posteriores a la realización de las operaciones, alertas manuales.	
Se realizan pruebas durante la operación antes de su aprobación, sistemas de alertas automáticos	
Monitoreo de cumplimiento	Cumplimiento
No hay supervisión de cumplimiento de código de conducta y capacitación, no incluye pruebas de cumplimiento ni auditorías	
Supervisión de cumplimiento de código de conducta y capacitación, incluye pruebas de cumplimiento y auditorías anuales	
Incumplimiento de ética/ cumplimiento y medición y fraude como parte de la medición de desempeño para evaluar y compensar a los empleados	Cumplimiento
Ninguno	
Hay establecido un indicador de gestión	
Se ha establecido indicadores de gestión, hay compensación por rendimiento	
Ambiente de control	Cumplimiento
Responsabilidad de los más altos niveles de gerencia	
Ninguno	
Un funcionario nombrado no promueve el comportamiento ético, no hay sensibilización	



**POLÍTICA DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ATENCIÓN  
DEL FRAUDE**

**VERSIÓN: 03**

**GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**

**FECHA DE EMISIÓN:  
21/02/2023**

Un funcionario nombrado promueve el comportamiento ético, sensibiliza y comunica. Un responsable y los gerentes de todas las unidades de negocio

**Código de conducta basado en valores**

**Cumplimiento**

Ninguno

Documentados, no incluye qué acciones tomar en decisiones éticas inciertas y cómo se comunican

Documentadas, incluye tomar decisiones éticas y cómo se comunican

**Asesoramiento y sistemas de soporte**

**Cumplimiento**

Ninguno

Incluye una línea ética

Incluye un procedimiento, hay varios canales de comunicación, hay reserva de comunicación

### 7.6. INDICADORES DE GESTIÓN

#### 1. INFORMACION GENERAL DEL INDICADOR

PROCESO	GESTIÓN Y ATENCIÓN DE FRAUDES			
RESPONSABLE	JEFE DE SISTEMAS DE GESTIÓN			
Nombre:	EFICACIA EN LA ATENCIÓN Y NOTIFICACIÓN OPORTUNA DE FRAUDES			
Objetivo:	REPORTAR A LAS AUTORIDADES Y PARTES INTERESADAS LA TOTALIDAD DE FRAUDES			
Formula:	Numerador:	Casos de fraude atendidos y reportados a autoridades y partes interesadas	Meta	100%
	Denominador:	Total, de casos de fraude detectados		
Fuente de Información:	Canales de reporte, Controles de identificación, Auditorías			
Frecuencia De Medición:	Mensual			

#### 2. INFORMACION GENERAL DEL INDICADOR

PROCESO	GESTIÓN Y ATENCIÓN DE FRAUDES			
RESPONSABLE	JEFE DE SISTEMAS DE GESTIÓN			
Nombre:				
Objetivo:	IDENTIFICACION DE FRAUDES INTERNOS			
Formula:	Numerador:	Cantidad de fraudes detectados	Meta	< 1%
	Denominador:	Suma de monitoreos totales en el mes		
Fuente de Información:	Canales de reporte, Controles de identificación, Auditorías			
Frecuencia De Medición:	Mensual			



**POLÍTICA DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ATENCIÓN  
DEL FRAUDE**

**VERSIÓN: 03**

**GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**

**FECHA DE EMISIÓN:  
21/02/2023**

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>						
<b>Versión</b>	<b>Actualización</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Fecha de revisión</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha aprobación</b>
02	Se agregó cuadro de control de cambios, se ajustó razón social y se cambiaron logos	Gestión documental de control interno	26/01/2022	26/01/2022	Gerente de Control Interno	26/01/2022
03	actualización indicadores y responsabilidades	Gestión documental de control interno	21/02/2023	21/02/2023	Gerente de Control Interno	21/02/2023




**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA  
INFORMACIÓN**

**VERSIÓN:01**

**GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA**


**FECHA DE EMISIÓN:  
11/01/2022**

# **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TITULARES (CONSULTAS Y RECLAMOS)**

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> 11/01/2022

**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO .....	3
2. DERECHOS DE LOS TITULARES .....	3
3. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS .....	4
4. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR .....	4
4.1. Derecho de acceso o consulta .....	4
4.2. Derechos de quejas y reclamos.....	5
5. INFRACCIONES Y SANCIONES .....	6
6. PROCEDIMIENTO .....	6
7. APÉNDICE .....	9
8. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO .....	10
9. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS.....	

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> 11/01/2022

## 1. OBJETIVO

El objetivo del presente Protocolo es poner en conocimiento de los colaboradores de CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S el procedimiento a seguir para dar respuesta a las solicitudes de acceso y reclamos ejercitadas en virtud de los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción por parte del Titular de los datos personales.

CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S adoptará medidas oportunas para difundir el presente documento a todas las personas que forman parte de nuestra organización y tienen acceso a los datos personales, para que puedan informar a los titulares del procedimiento a seguir en estos casos.


## 2. DERECHOS DE LOS TITULARES

CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S en el tratamiento de los datos personales registrados en sus bases de datos garantiza los siguientes derechos de sus Titulares:

- **Derecho de acceso o consulta:** Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que se les han dado a sus datos personales.
- **Derechos de quejas y reclamos.**

La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:

1. **Reclamo de corrección:** el derecho del Titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
  2. **Reclamo de supresión:** el derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
  3. **Reclamo de revocación:** el derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.
  4. **Reclamo de infracción y/o violación:** el derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.
- **Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento:** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el marco legal en protección de datos.
  - **Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones:** el Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> 11/01/2022

tratamiento.

### 3. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS

El Oficial de Protección de Datos, será el encargado de coordinar con los administradores de las bases de datos la atención oportuna dentro del plazo legal vigente las peticiones, consultas y reclamos que el Titular de los datos solicite para ejercer sus derechos. Los canales habilitados por CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S para atender las consultas o reclamos de los clientes son los siguientes:

Teléfono: 4863290, correo electrónico: [protecciondedatos@groupcos.com.co](mailto:protecciondedatos@groupcos.com.co)

### 4. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR

El Oficial de Protección de Datos y los administradores de las bases de datos al recibir una solicitud de consulta o reclamo de parte de un Titular de datos, lo remitirá a la persona competente para dar respuesta al asunto, por lo que, previo a dar respuesta el responsable deberá verificar la Titularidad del peticionario mediante la copia del documento de identidad, los documentos que soporten la representación legal o como apoderado u otra calidad que lo faculte para solicitar la información. Una vez acreditada esta facultad o calidad se procederá según los siguientes criterios planteados en los numerales 4.1 y 4.2 del presente documento.

#### 4.1. Derecho de acceso o consulta


CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S garantizará el derecho de acceso o consulta de los Titulares de los datos a través del Oficial de protección de datos y los Administradores de bases de datos de acuerdo con los siguientes parámetros:

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

1. Al menos una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S solamente cobrará al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, demostrará a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

El Titular de los datos podrá ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S enviado, bien, mediante correo electrónico a [protecciondedatos@groupcos.com.co](mailto:protecciondedatos@groupcos.com.co), indicando en el Asunto "Ejercicio del

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> 11/01/2022

derecho de acceso o consulta”, o bien a través de correo postal remitido a la Calle 17 # 40-29, BOGOTÁ D.C. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda en caso de que aplique.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Correo u otro medio electrónicos.
- Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por la compañía.

Una vez recibida la solicitud, el Administrador de la base de datos verificara la existencia de los datos del solicitante en las bases de datos, si estos existen, procederá a verificar la calidad del Titular de los datos y resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. En caso de los datos no se encuentren en las bases de datos se procederá a dar respuesta al Titular dentro del mismo termino legal de 10 días hábiles informándole de la circunstancia y sin solicitar documentos para acreditar petición, si el Titular insiste en la solicitud, se deberán solicitar las pruebas que soporten o fundamenten la petición y se procederá a dar respuesta.


Una vez agotado el trámite de consulta, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, si considera no resuelta su petición.

#### 4.2. Derechos de quejas y reclamos

CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S garantizará el derecho de presentar quejas o reclamos de los Titulares de los datos a través del Oficial de protección de datos y los Administradores de bases de datos de acuerdo con los siguientes parámetros:

El Titular de los datos podrá ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S enviado, bien mediante correo electrónico [protecciondedatos@groupcos.com.co](mailto:protecciondedatos@groupcos.com.co), indicando en el Asunto “**Ejercicio del derecho de acceso o consulta**”, o bien a través de correo postal remitido a la Calle 17 # 40-29, BOGOTÁ D.C. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> 11/01/2022

- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o información.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

Cuando el reclamo no contenga la información suficiente para dar respuesta de fondo, es decir, resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El Administrador de la base de datos resolverá la petición según sea el caso en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

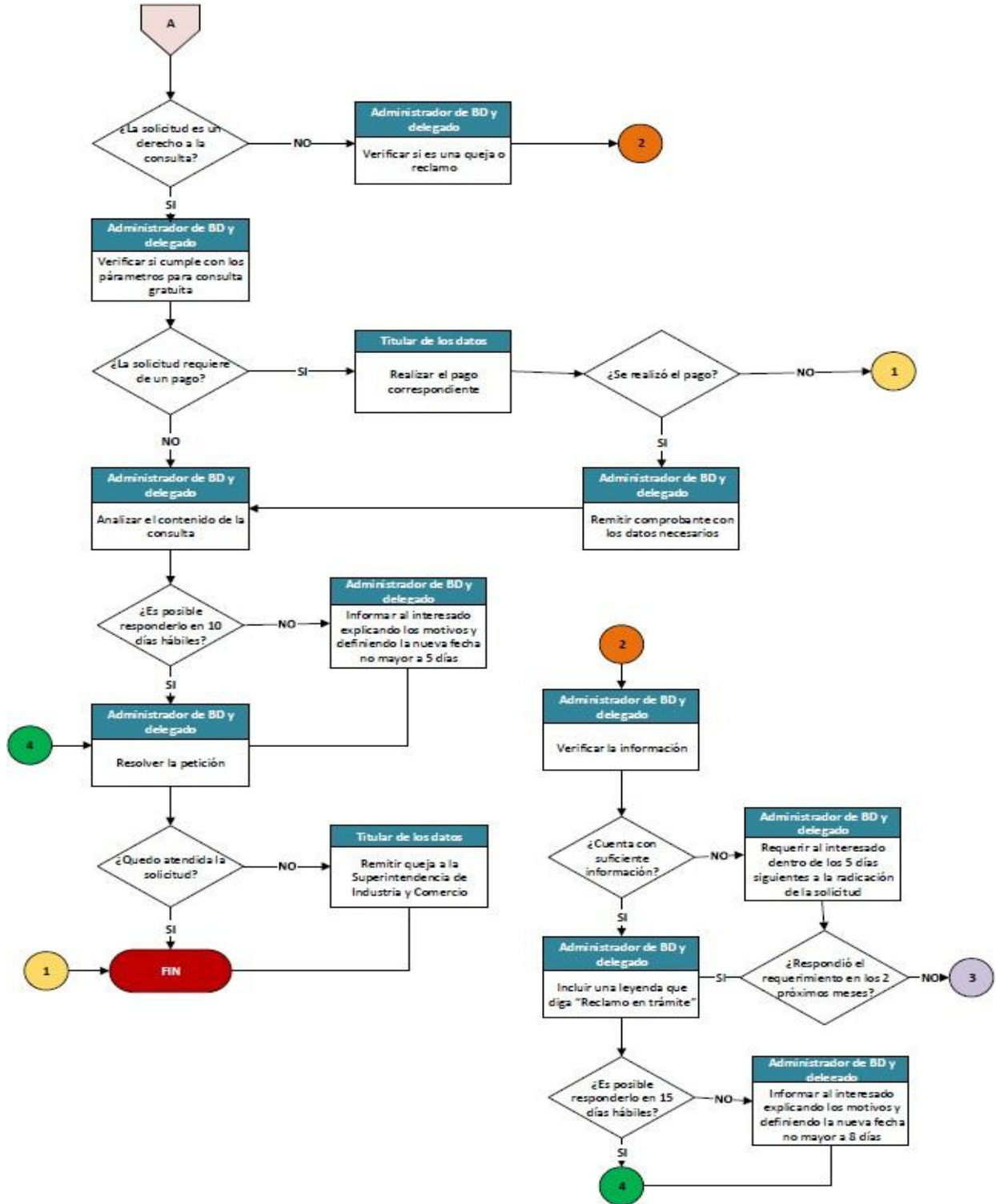
## 5. INFRACCIONES Y SANCIONES

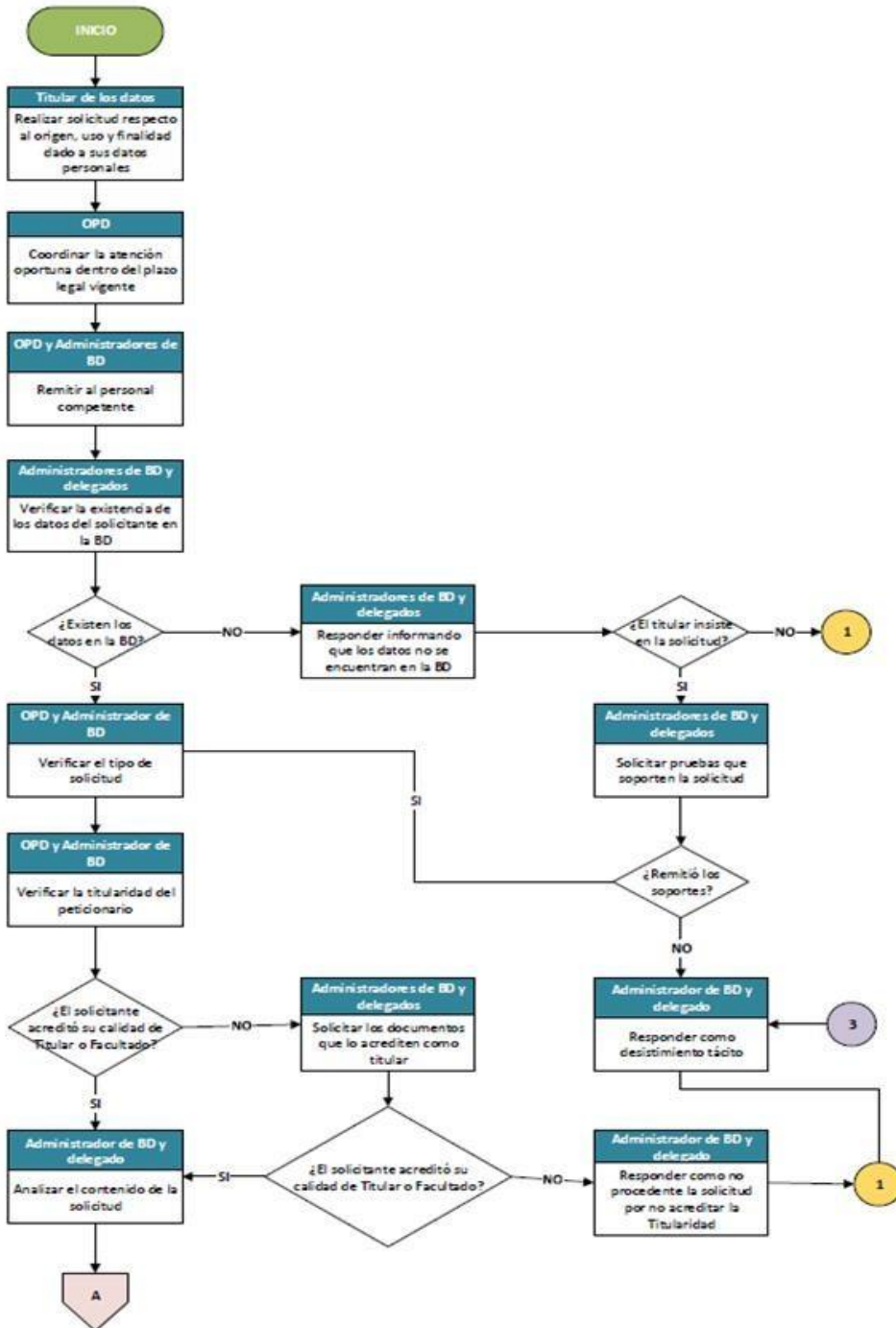
La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones por el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos a CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. o al encargado del tratamiento. Las posibles sanciones son:


- Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- Suspensión de las actividades relacionadas con el tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el tratamiento de datos sensibles.

## 6. PROCEDIMIENTO

Los administradores de bases de datos serán los responsables de coordinar la aplicación del siguiente procedimiento en la respuesta a las solicitudes de los Titulares de los datos.





	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> 11/01/2022

## 7. APÉNDICE

El Administrador de la base de datos en caso de recibir una solicitud verbal de parte del Titular informará a su equipo de trabajo sobre la existencia de los Formatos para que sean diligenciados por el solicitante, situación que le permitirá probar de manera sencilla el día en que fue radicada la solicitud y, por lo tanto, responder en plazo legalmente establecido. De otra parte, podrá utilizar los formatos para dar respuesta en cada caso según corresponda. Estos formatos se encuentran la carpeta Formatos de la siguiente ruta: L:\PROCESOS\Gestion de la mejora continua\Tratamiento de datos personales\SGPDP\Formatos.

- Ejercicio del derecho de acceso o consulta V1\_ 13-07-2022
- Ejercicio del reclamo de corrección V1\_13-07-2022
- Ejercicio del reclamo de supresión V1\_ 13-07-2022
- Ejercicio del reclamo por infracción V1\_ 13-07-2022
- Revocatoria de la autorización V1\_ 13-07-2022
- Solicitud de prueba de autorización tratamiento de datos V1\_ 13-07-2022
- Atención al derecho de consulta (si existe información) V1\_ 13-07-2022
- Atención al reclamo de corrección V1\_ 13-07-2022
- Atención al reclamo de supresión V1\_ 13-07-2022
- Atención al reclamo por infracción V1\_ 13-07-2022
- Atención a la solicitud de prueba de autorización V1\_ 13-07-2022

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>						
<b>Versión</b>	<b>Actualización</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Fecha de revisión</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha aprobación</b>
1	Creación inicial del documento	Gestión de la Mejora continua	11/01/2022	11/01/2022	Gerente Control Interno	11/01/2022