1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, investigación y decisión de las consultas, denuncias, peticiones, quejas, apelaciones y reclamos presentadas por los clientes, las autoridades competentes y cualquiera de las partes interesadas (entidades de control, empresas usuarias, subcontratistas, etc.); como consecuencia de un posible incumplimiento de requisitos en lo relacionado con los servicios suministrados por ITICCOL S.A.S., o por sus clientes certificados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que afecten la conformidad de los servicios prestados por ITICCOL S.A.S.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS O REFERENCIAS

- Ley 1581 de 2012
- ISO 9000:2015
- ISO 9001:2015
- NTC ISO/IEC 17020:2012
- NTC ISO/IEC 17021-1:2015
- ISO/IEC: 17024:2013
- ISO/IEC 17065:2012

4. DEFINICIONES

- **OEC:** Organismo evaluación de la conformidad.

- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta. También se pueden presentar quejas contra clientes certificados por el organismo (organizaciones o personas).

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

- **Consulta:** Solicitud de información por parte de cualquier parte interesada de ITICCOL SAS

- **Denuncia:** Declarar la irregularidad o ilegalidad en la prestación de cualquier servicio por parte de ITICCOL SAS

- **Petición:** Solicitud de información que realiza cualquier parte interesada, relacionada con la prestación del servicio y requerir información.

- **Reclamos:** Manifestación de oposición que se presenta como respuesta a una inconformidad

- **PQAR's:** Peticiones, quejas, apelaciones y reclamos

5. RESPONSABLES

ITICCOL S.A.S., es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento y cierre de consultas denuncias y PQAR´s.
La implementación y mantenimiento de este procedimiento es responsabilidad del área de Calidad de ITICCOL S.A.S.; y su cumplimiento es responsabilidad de todos los involucrados en el sistema de gestión de la empresa.

La gerencia general ha designado como responsables tanto a los Gerentes de cada unidad de negocio como el área de calidad para recepcionar y gestionar las consultas, denuncias y/o PQAR's.

Es responsabilidad del área de calidad llevar trazabilidad de todas las consultas, denuncias y PQAR's recibidas mediante la herramienta "Lists".

6. CONDICIÓNES GENERALES/POLÍTICAS

De acuerdo con la clasificación la consulta, denuncia y/o PQAR's según su criticidad, podrá ser requerida la participación de un asesor jurídico (interno/externo) como apoyo jurídico con el fin de recibir un concepto.

ITICCOL S.A.S. vela porque las investigaciones y decisiones frente a las consultas, denuncias y/o PQAR'S, se traten de manera constructiva, imparcial y oportuna sin dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

ITICCOL S.A.S., se asegura que quienes participan en la recepción, validez, investigación y comunicación de los resultados de las consultas, denuncias y/o PQAR'S deben cumplir con los requisitos de confidencialidad establecidos en la Política de Imparcialidad, Independencia y Confidencialidad.

El resultado de la investigación de las consultas, denuncias y/o PQAR'S, según aplique podrá determinar la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales se registrarán y gestionarán de acuerdo con lo establecido en el procedimiento ITIC-C-NA-PR-003.

7. ACTIVIDADES

7.1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

7.1.1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RELCAMOS CONTRA LAS ACTIVIDADES DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD REALIZADAS POR ITICCOL S.A.S.

7.1.1.1. Recepción de quejas y reclamos

Cualquier persona podrá interponer una queja y/o reclamo durante el proceso de prestación de los servicios, evaluación, decisión de la certificación en otorgamiento, seguimiento o renovación, por medio escrito, telefónico o correo electrónico.
La recepción de la apelación se realizará por medio del correo corporativo dispuesto y publicado en la página web para recibir todo tipo de quejas y apelaciones, quejasreclamosapelaciones@iticco.com. Si la queja es recepcionada por otro medio, esta deberá ser redirigida al correo mencionado anteriormente.

El procedimiento para el tratamiento de consultas, denuncias y/o PQAR'S se encuentra disponible para consulta de cualquier parte interesada en la página web. De igual forma se cuenta con un correo corporativo dispuesto y publicado en la página web para recibir todo tipo de quejas y apelaciones, quejasreclamosapelaciones@iticco.com, el cual remite una respuesta automática de confirmación de recibo de este al solicitante.

Quien recibe la queja y/o reclamo debe:
a. Registrarla mediante correo electrónico o utilizando el formato ITIC-C-NA-FM-009 (si se recibe mediante un canal que no sea escrito).
b. Remitirla al área de Calidad, en donde se analizará a que línea de negocio afecta y asignará al responsable del área para su validación y gestión, según aplique.

7.1.1.2. Validación e investigación de las quejas y reclamos

El área de Calidad en conjunto con el responsable de la línea de negocio afectada por la queja y/o reclamo debe evaluar su validez reuniendo y verificando toda la información que soporte la queja, Se contará con tres (3) días hábiles a partir de su recibo para informar a quien presentó la queja sobre su validez o no y el inicio de la correspondiente investigación, según aplique.

Si la queja y/o reclamo tiene validez, el responsable del área procede a efectuar la investigación correspondiente y el análisis de tal forma que las acciones que se generen permitan tratar a todas las partes de manera justa y equitativa.

Para quejas y/o reclamos recibidos en el organismo de Certificación de personas como parte de la investigación se solicitará a las personas certificadas los respectivos descargos frente a la situación objeto de investigación, con el fin de obtener información de todas las partes involucradas y realizar una toma de decisión adecuada con base en evidencias y lo establecido en el reglamento de certificación de personas.

Se contará con quince (15) días hábiles para la investigación de la queja y/o reclamo y remitir la respuesta al cliente.

Si se encuentra que es asignable la queja y/o reclamo por el incumplimiento a los requisitos en la prestación del servicio en el sistema de gestión de ITICCOL S.A.S. basada en la conclusión de la investigación se procederá a su tratamiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas ITIC-C-NA-PR-003

7.1.1.3. Comunicación y Seguimiento de las quejas y/o reclamos

El Gerente/Líder de cada área de negocio, debe informar al cliente (mediante correo electrónico o comunicación física), el resultado del análisis interno y las acciones tomadas para el tratamiento de la queja y/o reclamo.

7.1.2. Gestión de quejas y/o reclamos contra clientes certificados por ITICCOL S.A.S.

En los casos que se trate de una queja y/o reclamo interpuesto contra un cliente certificado por ITICCOL S.A.S., el área de Calidad remitirá la queja al Gerente/Líder de área para su validación y gestión.

El Gerente del área notificará al cliente certificado dentro de los 5 días hábiles siguientes, desde el momento en que recibe la queja; para que haga su investigación de acuerdo con su procedimiento interno e informe a ITICCOL S.A.S., el resultado de la gestión realizada en un plazo de 15 días calendario.

Como resultado de la revisión de la respuesta dada por parte del cliente certificado a la queja y/o reclamo interpuesto ante ITICCOL S.A.S, puede originarse la programación de un seguimiento extraordinario dentro del proceso de mantenimiento de la certificación, según sea el caso, o se hará verificación del cierre de la queja en el seguimiento regular a la certificación.

7.2. GESTION DE APELACIONES

7.2.1. Recepción de apelaciones

Se inicia cuando el cliente, no está de acuerdo con las decisiones tomadas dentro del proceso de la evaluación de la conformidad realizada por ITICCOL S.A.S y solicita reconsiderar la decisión respecto al resultado con referencia al servicio prestado, sea: de auditoría, de inspección, de certificación de personas o de producto; y sobre la decisión de certificación en cada caso. El cliente tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de la decisión que desea apelar para presentar su recurso debidamente sustentado. Dicho recurso podrá ser enviado mediante correo electrónico a: quejasreclamosapelaciones@iticco.com o radicado físicamente en la Oficina de ITICCOL S.A.S.

Una vez recibida la apelación de parte del cliente, el área de Calidad, procede a registrarla en el Control de Quejas y Apelaciones; y a velar porque se realice el proceso de investigación.

El área de Calidad a más tardar al día hábil siguiente del recibo de la apelación enviará un correo electrónico al cliente confirmando el recibo del recurso presentado e informando que se realizará la investigación correspondiente y se proporcionará toda la información en relación a la solución de la apelación.

7.2.2. Resolución de las apelaciones

7.2.2.1. Generalidades

Cualquier cliente podrá interponer una apelación al momento de recibir la decisión de la certificación en otorgamiento, seguimiento o renovación, por medio escrito, telefónico o correo electrónico.
La recepción de la apelación se realizará por medio del correo corporativo dispuesto y publicado en la página web para recibir todo tipo de quejas y apelaciones, quejasreclamosapelaciones@iticco.com. Si la apelación es recepcionada por otro medio, esta deberá ser redirigida al correo mencionado anteriormente.

La validación, investigación y gestión de las apelaciones estará a cargo del área de calidad y de un experto competente en el área que no haya participado en el servicio objeto de apelación, estas dos como partes independientes de las áreas de negocio hacia las cuales se interponen las apelaciones por parte de los clientes. En los casos en que el área de Calidad no pueda hacerse responsable del tratamiento de la apelación (ejemplo por conflicto de intereses), se informará a la Gerencia General para que designe en otra área el tratamiento e investigación frente al proceso de apelación.

Nota (Apelaciones área de certificación de Sistemas de Gestión): El experto técnico puede ser un profesional interno o externo con los conocimientos técnicos suficientes y que preferiblemente pero no necesariamente sea del equipo auditor de ITICCOL S.A.S. La competencia del experto técnico en mención deberá ser en el sector IAF al cual corresponde la apelación interpuesta por el cliente. Los requisitos que se solicitaran y almacenaran dentro del archivo digital de la respectiva apelación serán: certificado de formación en la versión vigente en la norma (según aplique) y soportes de experiencia.

De acuerdo con la revisión realizada por parte del área de calidad y el experto técnico competente asignado se tomará la decisión objetiva e imparcial. El experto técnico puede ser un profesional interno o externo. Los requisitos que se solicitaran y almacenaran dentro del archivo digital de la respectiva apelación serán: certificado de experiencia de mínimo 1 año, bajo la reglamentación o normatividad vigente aplicable del área objeto de la apelación.

El área de calidad debe recopilar toda la información correspondiente para su análisis y resolución. De ser necesaria la participación de personal diferente al área de calidad, se debe verificar que estos no hayan participado en el proceso de la auditoría que la empresa está apelando.

El resultado final de la investigación y la decisión de la apelación será informado al cliente formalmente (por escrito); esta comunicación deberá ser elaborada en conjunto por el área de calidad y el experto técnico competente asignado y esta posteriormente se enviará al líder o Gerente responsable del área para su visto bueno (si este no presenta conflicto de interés).

El plazo para dar respuesta por parte de ITICCOL S.A.S, frente a recursos de apelación es de cinco (5) días hábiles a partir de su recibo.

Si el cliente no está de acuerdo con el resultado de la apelación, puede solicitar reconsiderar la decisión ante la Gerencia General de ITICCOL S.A.S; en un plazo de dos días hábiles al recibo de la respuesta al recurso de apelación, en este caso, en reunión con el área de Calidad y el área correspondiente analizarán la solicitud y se tomará la decisión final informando además que frente a esta decisión no procede ninguna otra instancia ITICCOL S.A.S..

7.3. GESTIÓN DE DENUNCIAS

7.3.1 Recepción de denuncias

Cualquier persona podrá comunicar una denuncia de sospecha de corrupción antes, durante o al finalizar el proceso de la prestación del servicio.

- ITICCOL S.A.S. ha habilitado como canal de comunicación ante denuncias de sospecha de corrupción por medio escrito, telefónico, correo electrónico quejasreclamosapelaciones@iticco.com, y su página web www.iticco.com, sección contacto.

La recepción de denuncias por sospecha de corrupción podrá ser realizada por cualquier persona de ITICCOL S.A.S. u otra parte interesada, esta deberá ser direccionada al área de Calidad, la misma será registrada en el control de Consultas, denuncias y PQAR's y velará porque se realice el proceso de investigación.

7.3.2 Resolución de denuncias

7.3.2.1 Generalidades

La gestión de las denuncias estará a cargo del área de calidad y según su criticidad, podrá ser requerida la participación de un asesor jurídico (interno/externo) como apoyo. Estas partes son independientes de las áreas de negocio hacia las cuales se interponen la denuncia. En los casos en que el área de Calidad no pueda hacerse responsable de la investigación de la denuncia (ejemplo: por conflicto de intereses), se informará a la Gerencia General para que designe en otra área el tratamiento e investigación frente al proceso de investigación de esta. Las instancias citadas pueden hacer participar a los responsables de auditoría interna, al departamento de personal o al comité de empresa siempre y cuando esto sea conveniente.

De acuerdo con la revisión realizada por parte del área de calidad y el asesor jurídico (interno/externo) asignado, se tomará la decisión objetiva e imparcial, de acuerdo con las sanciones y medidas jurídico - laborales relacionadas en el ITIC-C-NA-DI-009 Directiva para evitar conflicto de intereses y corrupción, y las penalizaciones relacionadas en el ITIC-C-NA-DI-002 Compromiso de confidencialidad ética y conducta. El área de calidad debe recopilar toda la información correspondiente para su análisis y resolución, todos los registros se almacenarán dentro del archivo digital de la respectiva investigación.

Las personas de contacto de las instancias citadas están obligadas a tratar la información con la debida discreción, confidencialidad y diligencia protegiendo la

personalidad del trabajador, a obrar en interés de ITICCOL S.A.S y a tomar todas las medidas necesarias.

El plazo para dar respuesta por parte de ITICCOL S.A.S, frente a denuncias es de quince (15) días hábiles a partir de su recibo.

7.4. GESTIÓN DE CONSULTAS Y PETICIONES

Cualquier persona podrá consultar y solicitar la información personal a ITICCOL S.A.S., el cual se encuentra en la obligación y tiene como deber suministrarla según lo establecido en su POLITICA DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

- ITICCOL S.A.S. ha habilitado como canal de comunicación ante consultas y peticiones el correo electrónico quejasreclamosapelaciones@iticco.com, y su página web www.iticco.com, sección contacto.

Las partes interesadas podrán en cualquier momento ejercer su derecho enviando para ello una comunicación al correo quejasreclamosapelaciones@iticco.com , indicando la petición o derecho que ejercita, nombre completo, identificación y datos de contacto.

Este derecho se predica respecto de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por el titular.

7.4.1. Solicitud para conocer, actualizar, rectificar o suprimir información de clientes

El Interesado presentará la solicitud por escrito, ya sea, por medio electrónico al correo a quejasreclamosapelaciones@iticco.com; o por medio físico, a través de carta radicada en las instalaciones de ITICCOL S.A.S.

S A S, describiendo la solicitud expresa de conocer, actualizar, rectificar o suprimir información bajo la protección de datos.

El Oficial de Protección de Datos procesará la solicitud, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo de la petición, y enviará comunicación escrita al solicitante indicando el proceso realizado de acuerdo con la solicitud recibida y la política de tratamiento de datos adoptada por ITICCOL S.A.S.

7.4.2. Solicitud para conocer, actualizar, rectificar o suprimir información de personal freelance.

El Interesado presentará la solicitud por escrito, ya sea, por medio electrónico al correo a quejasreclamosapelaciones@iticco.com; o por medio físico, a través de carta radicada en las instalaciones de ITICCOL S.A.S., describiendo la solicitud

expresa de conocer, actualizar, rectificar o suprimir información bajo la protección de datos.

La Coordinadora de Recursos Humanos de ITICCOL S.A.S., procesará la solicitud, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo de la petición y el Oficial de Protección de Datos cuidará porque el requerimiento se haya atendido de manera adecuada y oportuna.

Una vez procesada la solicitud, el responsable de su trámite en ITICCOL S.A.S., enviará comunicación al solicitante, a través de correo electrónico o físico, indicando el procedimiento realizado de acuerdo con la solicitud recibida y con la política de tratamiento de datos adoptada. La Jefe de Calidad dispone de los controles para hacer seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta suministrada.

7.4.3. Solicitud para conocer, actualizar, rectificar o suprimir información de personal interno.

El Interesado presentará la solicitud por escrito, por medio electrónico al correo del Gerente Administrativo y Financiero, Fernando.mora@iticco.com, describiendo la solicitud expresa de conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información bajo la protección de datos.

El área de RRHH de ITICCOL S.A.S., procesará la solicitud, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la petición.

Una vez procesada la solicitud, ITICCOL S.A.S., a través del área de RRHH, enviará comunicación al solicitante, a través de correo electrónico o físicamente, indicando el procedimiento realizado de acuerdo con la solicitud recibida y con la política de tratamiento de datos adoptada.

El Oficial de Protección de Datos dispone de los controles para hacer seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta suministrada

7.4.4. Solicitud para conocer, actualizar, rectificar o suprimir información de proveedores

El Interesado presentará la solicitud por escrito, ya sea, por medio electrónico al correo a quejasreclamosapelaciones@iticco.com; o por medio físico, a través de carta radicada en las instalaciones de ITICCOL S.A.S., describiendo la solicitud expresa de conocer, actualizar, rectificar o suprimir información bajo la protección de datos.

El Oficial de Protección de Datos a, a través de las personas encargadas de compras, procesará la solicitud, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la petición Una vez procesada la solicitud, ITICCOL S.A.S., enviará a través de la Gerencia Administrativa y Financiera, la comunicación al solicitante, a través de correo

electrónico o físico, indicando el procedimiento realizado de acuerdo con la solicitud recibida y con la política de tratamiento de datos adoptada.

8. RETENCIÓN DOCUMENTAL

Código	Nombre de registro	Lugar de archivo	Tiempo de conservación
ITIC-C-NA-FM-009	Formato de consultas, denuncias y PQAR's	Físico: Oficina (si aplica) Magnético: Carpeta en red	Magnético: mínimo 3 años
NA	List "CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR'S"		Magnético: mínimo 5 años
NA	Comunicaciones de respuesta a consultas, denuncias y PQAR's.	Magnético: Carpeta en red	Magnético: mínimo 5 años

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
001	22/11/2012	Gerente Calidad	Ajustes de redacción, manejo de documentos autorizados. Se eliminan códigos.
002	30/04/2013	Gerente Calidad	Se ajusta según hallazgo auditoria ONAC, indicando su envío junto con la propuesta revisada
003	21/02/2014	Gerente Calidad	Modificación para Versión NTC ISO/IEC 17020:2012
004	08/08/2014	Gerente Calidad	Revisión general del documento: Modificaciones de cargos, organismo evaluador de la conformidad (OEC) y ajustes de redacción de acuerdo a la auditoria del ONAC.
005	26/02/2015	Gerente Calidad	5. Condición General: inclusión apoyo jurídico. 6.2 Recepción: inclusión de correo para recibir QRA´s. 7. Registros: codificación formatos y documento. 8. Retención Documental: inclusión de tiempos. 9. Control de cambios: modificación. 10. Control de firmas: inclusión.

Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
006	20/05/2015	Gerente Calidad	3. Definiciones: modificación a queja y apelación y adición de OEC. 4. Responsabilidades: adición general del OEC. 5. Inclusión: de aseguramiento de no permitir acciones discriminatorias frente a las QA´s recibidas. 6.1 Ampliación: del literal c. en cuanto a la cobertura del OEC. 6.4 Inclusión del literal d.: retroalimentación al cliente del cierre de las QA´s, recibidas. 6.5 Inclusión: del área Jurídica en el literal e. Retiro de las áreas y cargos no existentes a la fecha en la estructura organizacional del OEC.
007	25/11/2016	Gerente General	Se amplía el objeto del procedimiento para incluir la recepción, investigación y decisión y las quejas contra clientes certificados por TUV. Se aclara la definición de queja para incluir las que sean contra clientes de TUV. Se adiciona en condiciones generales que quienes participen en el proceso de gestión de quejas y apelaciones deben dar cumplimiento a la política de imparcialidad, independencia y confidencialidad. Se establecen tiempos de respuesta para las quejas y apelaciones. Se amplía la posibilidad de presentar apelaciones a las decisiones tomadas por TUV durante el proceso de evaluación de la conformidad adicional a la decisión final.
008	15/09/2017	Jefe de Calidad	Se hace referencia en condiciones generales a que las quejas y reclamos para las actividades de inspección de instalaciones de gas combustible se gestionaran mediante el procedimiento TRC-T-OI-PR-020.

Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
009	23/01/2019	Jefe de Calidad	Alineación con el procedimiento corporativo de quejas MS-0000372: Se incluye el registro de las quejas en el aplicativo establecido por casa matriz. Se redefinen las responsabilidades para gestión de quejas según el procedimiento corporativo. Se alinean tiempos de respuesta para el caso de quejas al procedimiento corporativo. Se amplían las acciones para la gestión de quejas contra clientes certificados por TUV Rheinland. (Numeral 6.2) Se establece en plazo para presentar apelaciones por parte de los clientes y los canales de recepción. Se establece plazo para presentar reconsideración a la respuesta de la apelación cuando un cliente no esté de acuerdo.
010	30/06/2020	Jefe de Calidad	Se adiciona nota en el numeral 6.3.1 referente al sello de calidad Check In certificado Se adiciona nota en el numeral 6.3.2 referente al sello de calidad Check In certificado
011	01/08/2020	Jefe de Calidad	Se actualiza el numeral 6.1.2 con las especificaciones a las investigaciones aplicables al organismo de certificación de personas.
012	2022-08-01	Coordinador de Calidad	Actualización de los numerales 6.3.2.1 e inclusión del numeral 6.3.2.2
013	2022-11-03	Ingeniero Junior Calidad	Se agregó el cargo designado por la gerencia general para recepcionar y gestionar quejas y apelaciones
014	27/01/2023	Ingeniero Junior	Se actualiza la codificación acorde con la nueva razón social y el contenido con dicha razón social.
015	27/07/2023	Ingeniero Calidad Y Coordinador Calidad	- Se modifica el nombre del documento "Consultas, denuncias y PQAR's"

Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
			- Se incluye en el numeral 4 "Definiciones": Consulta, denuncia, petición, reclamos y PQAR's - Se incluyen numerales 3." Documentos relacionados y referencias" 7.3. "Gestión de denuncias" y 7.4. "Gestión de consultas y peticiones".
016	27/02/2024	Ingeniera de Calidad	Se elimina el ITIC-C-NA-FM-010 Control de consultas, denuncias y PQAR's de la retención documental ya que este formato pasa a obsoletos debido a la aplicabilidad del LIST DE CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR'S
017	29/07/2024	Ingeniero Jr Calidad	Se elimina nota en el numeral 7.2.2.1 que hacía referencia al sello de Calidad Check In Certificado ITICCOL S.A.S Se realizan ajustes referentes a las apelaciones dentro del OCSG.

10. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre	Laura Pedraza	Vanesa Moreno	Vanesa Moreno
Cargo	Ingeniero Jr de Calidad	Jefe Excelencia Operacional y HSEQ	Jefe Excelencia Operacional y HSEQ
Fecha	Julio 29 de 2024	Julio 29 de 2024	Julio 29 de 2024