

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

| PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                                                                                                                                        |         |                                                                                          |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</b><br><br>Garantizar la gestión y procesamiento de las garantías de acuerdo a los requisitos de cada importador en articulación con los lineamientos establecidos por CARRAZOS SAS                                                                         |                                                                                        | <b>ALCANCE:</b><br><br>Aplica para los trámites de Garantías de todos los contratos de concesión con los diferentes importadores.                                      |         |                                                                                          |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>RESPONSABLES:</b><br><br>Analista de garantías                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                        | <b>PARTICIPANTES:</b><br><br>Gerentes de Marca, Directores Posventa, Asesor de servicios, Asesor de repuestos, Jefe de Taller, Técnicos y Líder de facturación.        |         |                                                                                          |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>RIESGOS Y CONTROLES</b> <table><tr><th>RIESGO</th><th>CONTROL</th></tr><tr><td>No cargue de las garantías en los tiempos establecidos y según lo lineamientos de maraca</td><td>Seguimiento diario sobre las garantías que ingresan, pendientes por cargar y devueltas</td></tr></table> |                                                                                        | RIESGO                                                                                                                                                                 | CONTROL | No cargue de las garantías en los tiempos establecidos y según lo lineamientos de maraca | Seguimiento diario sobre las garantías que ingresan, pendientes por cargar y devueltas | <b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>GARANTIAS:</b> Numero de Garantías procesadas/ Numero de Garantías generadas *100%</li><li>Informe mensual de Garantías por marca que contenga:<ul style="list-style-type: none"><li>OT de Trabajo</li><li>Fecha de entrega del vehículo</li><li>Marca</li><li>Fecha de solicitud en las plataformas de marca</li><li>Numero de solicitud</li><li>Estado de la solicitud</li><li>Tipo de solicitud (Garantía, Campaña, GoodWill, Revisión 3 meses para Subaru)</li><li>Valor MO</li><li>Valor Repuestos</li></ul></li></ul> |
| RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                      | CONTROL                                                                                |                                                                                                                                                                        |         |                                                                                          |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| No cargue de las garantías en los tiempos establecidos y según lo lineamientos de maraca                                                                                                                                                                                                    | Seguimiento diario sobre las garantías que ingresan, pendientes por cargar y devueltas |                                                                                                                                                                        |         |                                                                                          |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>REQUISITOS:</b> (Norma, Ley, Organización)<br><br>Contrato de garantía de vehículo<br><br>Política de Calidad                                                                                                                                                                            |                                                                                        | <b>RECURSOS:</b> (Humano, Infraestructura y económico) <ul style="list-style-type: none"><li><b>Humano:</b> personal competente y conocedor de las garantías</li></ul> |         |                                                                                          |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                  |                                                |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                  | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                  |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ley 1480 de 2011: Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones</p> <p>Manual de Garantías e Instructivos de Cada marca</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Infraestructura:</b> instalaciones adecuadas, almacén de repuestos</li> <li>• <b>Económico:</b> Presupuesto del área de posventa</li> <li>• <b>Equipo Tecnológico:</b> PC</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### ANEXOS:

- Manual de Garantías
- Instructivos de Garantías
- Acta de destrucción
- Orden de Trabajo
- Diagnósticos e informes técnicos
- Informe mensual de Garantías GP-FOR- 46
- Formato de recepción y almacenamiento de piezas de garantía GP-FOR47

### DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDAD                   | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | RESPONSABLE        | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1.<br>Recepción del cliente | <p>El Asesor da la bienvenida al cliente y realiza la <u>entrevista consultiva</u> donde toma nota de las indicaciones del cliente teniendo en cuenta para el registro en la orden, las palabras “solicita”, “sugiere”, “reporta”, “dice”, “manifiesta”; luego, con la información suministrada se analizan las necesidades de servicio y finalmente se informa al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión para realizar</li> <li>• Tiempos estimados de respuesta</li> </ul> | Asesor de Servicio |                         |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |  |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--|
|                                                 | Adicionalmente, el asesor de servicio debe verificar: demarcación de la posición actual de la silla del conductor, timón de dirección, la posición actual de la orientación del flujo de aire acondicionado y la emisora sintonizada.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                   |  |
| 2. Registro Fotográfico Inventario del Vehículo | <p>Se hace la respectiva asesoría sobre el servicio e identificación del repuesto que requiere garantía.</p> <p>Se realiza registro fotográfico al vehículo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parte externa frontal</li> <li>• Parte trasera</li> <li>• Partes laterales</li> <li>• Parte interna</li> <li>• objetos que se hayan dejado dentro como: herramienta, elementos de seguridad, con el fin de sobre-guardar la propiedad del cliente.</li> </ul>                                                 | Asesor de servicio                |  |
| 3. Verificación de Garantías                    | <p>Desde el agendamiento, call center verifica plataforma de la marca según corresponda, la vigencia de aplicación de garantía.</p> <p>El Asesor de Servicio valida los datos del vehículo en el ingreso.</p> <p>Adicional se debe verificar si el vehículo cuenta con compañías vigentes y se generando un trabajo adicional en la Cita y posterior OT, adicional en observaciones se debe generar la descripción por el call center y por el asesor de servicios respecto si el vh cuenta con la campaña vigente.</p> | Asesor de servicio-<br>Callcenter |  |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 4. Orden de Trabajo                                                                           | <p>El Asesor de servicio realiza la orden de trabajo en el software SPIGA en donde se relaciona la información del asesor de servicio, usuario y vehículo.</p> <p>Posteriormente, se describe la reclamación del cliente y las actividades a realizar, estas se comunican al Jefe de Taller y Director Posventa mediante la orden de trabajo para proceder a la ejecución del servicio.</p> <p>La orden de trabajo debe incluir la firma de cliente y la declaración manifiesta del cliente del fallo ocurrido</p> | <p>Asesor de servicio</p> <p>Técnico</p>                                                   |  |
| 5. Diagnóstico                                                                                | <p>Los Técnicos hacen inspección de vehículo con el formato indicado por cada marca y realiza un levantamiento fotográfico de acuerdo a los requisitos de marca y procedimiento de garantías.</p> <p>Jefe de Taller y/o Director Posventa verifican el estado de la(s) parte(s) del vehículo según la falla que presente y atendiendo el paso a paso establecido por asistencia técnica de cada marca para el diagnóstico.</p>                                                                                     | <p>Técnico</p> <p>Jefe de taller</p> <p>Director Posventa</p> <p>Analista de Garantías</p> |  |
| 6. Verificación referencia(s) de parte(s) cambiadas en garantía en los catálogos de repuestos | <p>Los Asesores de Repuestos en los catálogos verifican con el número de VIN la(s) referencia(s) de la(s) parte(s) del vehículo a cambiar, en caso de no existir el repuesto en el inventario del almacén, se realiza la solicitud a la marca para el correspondiente suministro,</p> <p>Se le comunica al cliente el tiempo aproximado de llegada del repuesto,</p>                                                                                                                                               | Asesor de repuestos                                                                        |  |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                            |          |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------|
|                                                        | para la efectividad de la garantía y el servicio de cambio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                            |          |
| 7. Ejecución de servicio mecánico                      | Los Técnicos proceden a realizar las actividades de reemplazo de partes por garantía, teniendo en cuenta la orden de trabajo y las indicaciones dadas por la asistencia de la marca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Técnicos                                   |          |
| 8. Verificación de evidencia y trámite de garantía     | <p>El analista de Garantías verifica que la evidencia y documentación requerida del procedimiento se complete en su totalidad para realizar el respectivo trámite de garantía.</p> <p>En un máximo de tres días o según lo establecido por cada marca, se registra la información en la plataforma de la solicitud de la garantía; adjuntando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VIN</li> <li>• Placa</li> <li>• Diagnóstico de taller</li> <li>• Orden de trabajo</li> <li>• Informe Técnico</li> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Histórico de Taller</li> <li>• Constancia de recibido y reparación.</li> </ul> | Analista de Garantías.                     |          |
| 9. Facturación                                         | Director Posventa y/o Analista de Garantías envía la autorización emitida para la facturación y recobro de la marca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Director Posventa<br>Analista de Garantías |          |
| 10. Almacenamiento de partes cambiadas por la garantía | <p>Recibida la aprobación de la solicitud de la garantía en la plataforma de la marca, se procede a almacenar</p> <p>Por disposición de marcas las partes deben estar almacenadas por un periodo de tiempo de 120 días</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Analista de Garantías.                     | GP-FOR47 |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |  |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--|
|                                    | <p>después de la reparación con rotulación.</p> <p>Las partes deben estar identificadas mediante la etiqueta de la marca. Debe estar en óptimas condiciones para ser leídas.</p> <p>Se debe garantizar la custodia de estas, el técnico debe entregar la pieza y firmar el formato de recepción y almacenamiento de piezas de garantía GP-FOR47</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                        |  |
| 11. Disposición Final de Garantías | <p>Las garantías deben estar almacenadas por el concesionario hasta que la solicitud de garantía haya sido verificada y aprobada por la marca.</p> <p>Para la desnaturalización se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un listado de partes con las solicitudes que fueron aprobadas.</li> <li>• Solicitar a la marca la disposición de partes, cuyo almacenamiento representa un gran volumen en la bodega donde se almacena. La solicitud será evaluada por la marca y comunicará la decisión al taller.</li> <li>• El director Posventa, Analista de Garantías, Jefe de taller y un representante del área financiera deben firmar las actas que se generen de la destrucción de repuestos, con fecha de realización y partes.</li> </ul> | <p>Director Posventa</p> <p>Analista de Garantías.</p> |  |
| 12. Seguimiento y Control          | <p>Diariamente el Analista de Garantías registra la información en el Formato Control de Garantías GP-FOR- 33</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Analista de Garantías</p>                           |  |

|                                                                                  |                                                |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                  | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                  |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

• **PROCEDIMIENTO GARANTÍAS VOLKSWAGEN**

| No | ACTIVIDAD                                                                                     | RESPONSABLE                     | CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN                                                    | TIEMPOS                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Identificación y/o recepción de la queja del cliente                                          | Call center, Asesor de servicio | Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller | Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador                                    |
| 2  | Dar apertura de OT y apertura de DISS                                                         | Asesor de servicio              | Revisión OT en Spiga y DISS en ELSA                                                | Apertura de DISS en ELSA máximo la misma fecha de apertura de OT o la fecha de extensión de la OT |
| 3  | Registrar en la OT queja manifiesta del cliente                                               | Asesor de servicio              | Revisión de OT en SPIGA                                                            | Fecha de apertura de la OT o extensión de esta                                                    |
| 4  | Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones           | Asesor de repuestos             | Revisión de traslado de repuestos en SPIGA                                         | Antes de cerrar la OT                                                                             |
| 5  | Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación                                | Asesor de repuestos             | Revisión de la OT en SPIGA                                                         | Antes de comenzar el fichaje del técnico                                                          |
| 6  | Marcación de reloj (Fichaje) de labores realizadas                                            | Técnico                         | Revisión de fichaje en SPIGA                                                       | Tiempos estipulados en manual de reparaciones                                                     |
| 7  | Para el caso de piezas eléctricas, realizar plan de comprobación en ODIS y adjuntarlo al DISS | Técnico                         | Revisión de plan de comprobación en ELSA                                           | Antes del cierre del DISS                                                                         |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|           |                                                                                                                    |                       |                                                                                                  |                                                                                               |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8</b>  | Alimentación y cierre del DISS con evidencia fotográfica, fílmica y el diagnóstico del técnico descrito en el DISS | Técnico               | Revisión de evidencias y cierre del DISS en ELSA                                                 | Máxima fecha de cierre del DISS, fecha de reparación del vehículo marcado en fichaje de SPIGA |
| <b>9</b>  | Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal                                                                    | Analista de garantías | Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción | Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después                                      |
| <b>10</b> | Revisión documentos, DISS y pieza causal previo al cobro en SAGA                                                   | Analista de garantías | En la recepción de la pieza causal                                                               | El mismo día de la recepción de la pieza causal                                               |
| <b>11</b> | Generar reclamación en SAGA para pago de garantía                                                                  | Analista de garantías | Cargar en SAGA conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca           | Máximo 3 días posterior a la fecha de reparación                                              |
| <b>12</b> | Realizar seguimiento a pago de garantías                                                                           | Analista de garantías | Verificar en SPIGA y en SAGA la trazabilidad de la reclamación.                                  | Semanal                                                                                       |

#### PROCEDIMIENTO CAMPAÑAS VOLKSWAGEN

| No       | ACTIVIDAD                           | RESPONSABLE                     | CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN                                                                                         | TIEMPOS                                                        |
|----------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Identificación de campaña pendiente | Call center, Asesor de servicio | Revisión Control de asignación de citas, gestión base de campañas pendientes y/o llegada repentina de cliente al taller | Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|           |                                                                                                                    |                       |                                                                                                  |                                                                                                   |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2</b>  | Dar apertura de OT y apertura de DISS                                                                              | Asesor de servicio    | Revisión OT en Spiga y DISS en ELSA                                                              | Apertura de DISS en ELSA máximo la misma fecha de apertura de OT o la fecha de extensión de la OT |
| <b>3</b>  | Registrar en la OT información de la campaña, código y descripción                                                 | Asesor de servicio    | Revisión de OT en SPIGA                                                                          | Fecha de apertura de la OT o extensión de esta                                                    |
| <b>4</b>  | Revisar referencia de las piezas correspondan al vehículo según boletín de campaña                                 | Asesor de repuestos   | Revisión de traslado de repuestos en SPIGA                                                       | Antes de cerrar la OT                                                                             |
| <b>5</b>  | Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación                                                     | Asesor de repuestos   | Revisión de la OT en SPIGA                                                                       | Antes de comenzar el fichaje del técnico                                                          |
| <b>6</b>  | Marcación de reloj (Fichaje) de labores realizadas                                                                 | Técnico               | Revisión de fichaje en SPIGA                                                                     | Tiempos estipulados en manual de reparaciones                                                     |
| <b>7</b>  | Alimentación y cierre del DISS con evidencia fotográfica, fílmica del procedimiento realizado, conforme al boletín | Técnico               | Revisión de evidencias y cierre del DISS en ELSA                                                 | Máxima fecha de cierre del DISS, fecha de reparación del vehículo marcado en fichaje de SPIGA     |
| <b>9</b>  | Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal                                                                    | Analista de garantías | Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción | Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después                                          |
| <b>10</b> | Revisión documentos, DISS y pieza causal previo al cobro en SAGA                                                   | Analista de garantías | En la recepción de la pieza causal                                                               | El mismo día de la recepción de la pieza causal                                                   |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|           |                                                   |                       |                                                                                        |                                                  |
|-----------|---------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>11</b> | Generar reclamación en SAGA para pago de garantía | Analista de garantías | Cargar en SAGA conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca | Máximo 3 días posterior a la fecha de reparación |
| <b>12</b> | Realizar seguimiento a pago de campañas           | Analista de garantías | Verificar en SPIGA y en SAGA la trazabilidad de la reclamación.                        | Semanal                                          |

### PROCEDIMIENTO GARANTÍAS MAZDA

| No       | ACTIVIDAD                                                                           | RESPONSABLE                     | CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN                                                    | TIEMPOS                                                        |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Identificación y/o recepción de la queja del cliente                                | Call center, Asesor de servicio | Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller | Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador |
| <b>2</b> | Dar apertura de OT                                                                  | Asesor de servicio              | Revisión OT en Spiga                                                               | Al ingreso del vehículo al taller                              |
| <b>3</b> | Registrar en la OT queja manifiesta del cliente                                     | Asesor de servicio              | Revisión de OT en SPIGA                                                            | Fecha de apertura de la OT                                     |
| <b>4</b> | Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones | Asesor de repuestos             | Revisión de traslado de repuestos en SPIGA                                         | Antes de cerrar la OT                                          |
| <b>5</b> | Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación                      | Asesor de repuestos             | Revisión de la OT en SPIGA                                                         | Antes de comenzar el fichaje del técnico                       |
| <b>6</b> | Reparación conforme a boletines de marca y/o manual de taller, adicional marcación  | Técnico                         | Revisión de fichaje en SPIGA                                                       | Tiempos estipulados en manual de reparaciones                  |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|           |                                                                                                                                                    |                       |                                                                                                  |                                                                           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|           | de reloj (Fichaje) de labores realizadas                                                                                                           |                       |                                                                                                  |                                                                           |
| <b>7</b>  | Alimentación de IVUO con las evidencias fotográficas y envío de las mismas, vía electrónica a analista de garantías (correo corporativo, WhatsApp) | Técnico               | Diagnóstico y procedimiento de reparación de la marca                                            | Al momento de realizar el fichaje y reparación del vehículo               |
| <b>8</b>  | Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal                                                                                                    | Analista de garantías | Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción | Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después                  |
| <b>9</b>  | Revisión documentos, elaboración de informe técnico con evidencias                                                                                 | Analista de garantías | En la recepción de documentos firmados por cliente                                               | El mismo día de la salida del vehículo                                    |
| <b>10</b> | Generar reclamación en plataforma MC-Sinco para pago de garantía                                                                                   | Analista de garantías | Cargar en MC-Sinco conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca       | Máximo 3 días hábiles (lunes a sábado) posterior a la fecha de reparación |
| <b>12</b> | Realizar seguimiento a aprobación y posterior pago de garantías                                                                                    | Analista de garantías | Verificar en SPIGA y en MC-Sinco la trazabilidad de la reclamación.                              | Diario                                                                    |

#### PROCEDIMIENTO CAMPAÑAS MAZDA

| No       | ACTIVIDAD                                         | RESPONSABLE                     | CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN                     | TIEMPOS                        |
|----------|---------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>1</b> | Identificación de la campaña y/o recepción de del | Call center, Asesor de servicio | Revisión Control de asignación de citas y/o llegada | Al momento de agendar cita y/o |

|                                                                                  |                                                |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                  | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                  |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|          |                                                                                                                                                    |                       |                                                                                                  |                                                             |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|          | cliente citado por call center                                                                                                                     |                       | repentina de cliente al taller                                                                   | recibir al cliente en mostrador                             |
| <b>2</b> | Dar apertura de OT                                                                                                                                 | Asesor de servicio    | Revisión OT en Spiga                                                                             | Al ingreso del vehículo al taller                           |
| <b>3</b> | Registrar en la OT N° de campaña                                                                                                                   | Asesor de servicio    | Revisión de OT en SPIGA                                                                          | Fecha de apertura de la OT                                  |
| <b>4</b> | Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones                                                                | Asesor de repuestos   | Revisión de traslado de repuestos en SPIGA                                                       | Antes de cerrar la OT                                       |
| <b>5</b> | Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación                                                                                     | Asesor de repuestos   | Revisión de la OT en SPIGA                                                                       | Antes de comenzar el fichaje del técnico                    |
| <b>6</b> | Reparación conforme a boletines de marca y/o manual de taller, adicional marcación de reloj (Fichaje) de labores realizadas                        | Técnico               | Revisión de fichaje en SPIGA                                                                     | Tiempos estipulados en manual de reparaciones               |
| <b>7</b> | Alimentación de IVUO con las evidencias fotográficas y envío de las mismas, vía electrónica a analista de garantías (correo corporativo, WhatsApp) | Técnico               | Diagnóstico y procedimiento de reparación de la marca                                            | Al momento de realizar el fichaje y reparación del vehículo |
| <b>9</b> | Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal (si aplica)                                                                                        | Analista de garantías | Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción | Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después    |

|                                                                                  |                                                |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                  | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                  |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|           |                                                                                      |                       |                                                                                            |                                                                           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>10</b> | Revisión documentos, elaboración de informe técnico con evidencias                   | Analista de garantías | En la recepción de documentos firmados por cliente                                         | El mismo día de la salida del vehículo                                    |
| <b>11</b> | Generar reclamación en plataforma MC-Sinco para pago de garantía                     | Analista de garantías | Cargar en MC-Sinco conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca | Máximo 3 días hábiles (lunes a sábado) posterior a la fecha de reparación |
| <b>12</b> | Realizar seguimiento a pago de campañas, las cuales quedan aprobadas automáticamente | Analista de garantías | Verificar en SPIGA y en MC-Sinco la trazabilidad de la reclamación.                        | Diario                                                                    |

#### PROCEDIMIENTO GARANTÍAS KIA, CON AUTORIZACIÓN PWA REQUERIDA

| No       | ACTIVIDAD                                                                               | RESPONSABLE                     | CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN                                                    | TIEMPOS                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Identificación y/o recepción de la queja del cliente                                    | Call center, Asesor de servicio | Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller | Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador |
| <b>2</b> | Dar apertura de OT                                                                      | Asesor de servicio              | Revisión OT en Spiga                                                               | Al ingreso del vehículo al taller                              |
| <b>3</b> | Registrar en la OT queja manifiesta del cliente                                         | Asesor de servicio              | Revisión de OT en SPIGA                                                            | Fecha de apertura de la OT                                     |
| <b>4</b> | Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones     | Asesor de repuestos             | Revisión de traslado de repuestos en SPIGA                                         | Antes de cerrar la OT                                          |
| <b>5</b> | Realizar cotización de las piezas necesarias según diagnóstico y manual de reparaciones | Asesor de repuestos             | Revisión de la OT en SPIGA                                                         | Antes de comenzar el fichaje del técnico                       |

|                                                                                  |                                                |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                  | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHÍCULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                  |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|          |                                                                                  |                       |                                         |                                                                |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>6</b> | Crear y alimentar Hotline en caso de ser necesario                               | Técnico               | Diagnóstico del vehículo                | Tiempos estipulados en manual de reparaciones                  |
| <b>7</b> | Consolidar pruebas fotográficas y de video según tipo de garantía                | Analista de garantías | Diagnóstico y Hotline                   | Posterior al diagnóstico de vehículo y/o respuesta del Hotline |
| <b>9</b> | Cargar solicitud de autorización de garantía en plataforma pirámide, sección PWA | Analista de garantías | Recolección de evidencias y diagnóstico | Posterior a consolidar evidencias                              |

#### PROCEDIMIENTO COBRO GARANTÍAS KIA, POSTERIOR A APROBACIÓN PWA

| No       | ACTIVIDAD                                                                                                 | RESPONSABLE                     | CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN            | TIEMPOS                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Citar a cliente para reparación                                                                           | Call center, Asesor de servicio | Autorización PWA                           | Al momento de recibir confirmación de la autorización por parte de la importadora |
| <b>2</b> | Continuación OT abierta en el diagnóstico                                                                 | Asesor de servicio              | Revisión OT en Spiga                       | Al momento de recibir al cliente para la reparación                               |
| <b>3</b> | Revisar, cargar y/o solicitar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones | Asesor de repuestos             | Revisión de traslado de repuestos en SPIGA | Antes de cerrar la OT                                                             |
| <b>4</b> | Iniciar reparación, reemplazo o ajuste de piezas según manuales                                           | Técnico                         | Hotline, manual de reparaciones            | Al comenzar el fichaje en OT                                                      |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|          |                                                                                                                           |                       |                                         |                                               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>5</b> | Envío de evidencias de eliminación y/o reparación de la falla vía Whatsapp                                                | Técnico               | Diagnóstico del vehículo                | Tiempos estipulados en manual de reparaciones |
| <b>6</b> | Consolidar pruebas fotográficas y de video de la reparación                                                               | Analista de garantías | Reparación                              | Posterior a la reparación                     |
| <b>7</b> | Cargar cobro de garantía SRG, adjuntando los formatos de entrega firmados, foto del kilometraje de salida y VDN de salida | Analista de garantías | Recolección de evidencias y diagnóstico | Posterior a consolidar evidencias             |

#### PROCEDIMIENTO GARANTÍAS KIA, PROVEEDOR SOUND EXPRESS (CENTROS DE ENTRETENIMIENTO O RADIOS)

| No       | ACTIVIDAD                                                                           | RESPONSABLE                     | CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN                                                    | TIEMPOS                                                        |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Identificación y/o recepción de la queja del cliente                                | Call center, Asesor de servicio | Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller | Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador |
| <b>2</b> | Dar apertura de OT                                                                  | Asesor de servicio              | Revisión OT en Spiga                                                               | Al ingreso del vehículo al taller                              |
| <b>3</b> | Registrar en la OT queja manifiesta del cliente                                     | Asesor de servicio              | Revisión de OT en SPIGA                                                            | Fecha de apertura de la OT                                     |
| <b>4</b> | Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones | Asesor de repuestos             | Revisión de traslado de repuestos en SPIGA                                         | Antes de cerrar la OT                                          |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|          |                                                                                                                          |                       |                                         |                                               |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>5</b> | Recopilar fotos y videos de la falla, de las conexiones y etiquetas del radio                                            | Técnico               | Diagnóstico del vehículo                | Tiempos estipulados en manual de reparaciones |
| <b>6</b> | Cargar pruebas en aplicación Webex para solicitar autorización de cambio de radio                                        | Analista de garantías | Diagnóstico                             | Posterior al diagnóstico de vehículo          |
| <b>7</b> | Cargar solicitud de autorización de garantía en plataforma pirámide, sección PWA, una vez sea aprobada por Sound Express | Analista de garantías | Recolección de evidencias y diagnóstico | Posterior a consolidar evidencias             |

**NOTA: Una vez aprobado el PWA de las garantías Sound Express, se realiza el mismo procedimiento de cobro descrito anteriormente**

#### **PROCEDIMIENTO CAMPAÑAS KIA**

| <b>No</b> | <b>ACTIVIDAD</b>                                                                 | <b>RESPONSABLE</b>              | <b>CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN</b>                                             | <b>TIEMPOS</b>                                                 |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>  | Identificación de la campaña y/o recepción de del cliente citado por call center | Call center, Asesor de servicio | Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller | Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador |
| <b>2</b>  | Dar apertura de OT                                                               | Asesor de servicio              | Revisión OT en Spiga                                                               | Al ingreso del vehículo al taller                              |
| <b>3</b>  | Registrar en la OT información de la campaña                                     | Asesor de servicio              | Revisión de OT en SPIGA                                                            | Fecha de apertura de la OT                                     |
| <b>4</b>  | Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según                     | Asesor de repuestos             | Revisión de traslado de repuestos en SPIGA                                         | Antes de cerrar la OT                                          |

|                                                                                  |                                                |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                  | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                  |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|          |                                                                                    |                       |                          |                                               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|
|          | manual de reparaciones                                                             |                       |                          |                                               |
| <b>5</b> | Recopilar fotos y videos del procedimiento de campaña                              | Técnico               | Diagnóstico del vehículo | Tiempos estipulados en manual de reparaciones |
| <b>6</b> | Recopilar documentos firmados por cliente, fotografías e información de la campaña | Analista de garantías | Ejecución campaña        | Posterior a ejecución campaña                 |
| <b>7</b> | Cargar solicitud de cobro de campaña en pirámide                                   | Analista de garantías | Cobro en pirámide        | Posterior a salida vehículo del taller        |
| <b>3</b> | Registrar en la OT información de la campaña                                       | Asesor de servicio    | Revisión de OT en SPIGA  | Fecha de apertura de la OT                    |

#### PROCEDIMIENTO GARANTÍAS/CAMPAÑAS SUBARU

| No       | ACTIVIDAD                                            | RESPONSABLE                     | CONTROL O FUENTE DE INFORMACIÓN                                                    | TIEMPOS                                                        |
|----------|------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Identificación y/o recepción de la queja del cliente | Call center, Asesor de servicio | Revisión Control de asignación de citas y/o llegada repentina de cliente al taller | Al momento de agendar cita y/o recibir al cliente en mostrador |
| <b>2</b> | Dar apertura de OT                                   | Asesor de servicio              | Revisión OT en Spiga                                                               | Al ingreso del vehículo al taller                              |
| <b>3</b> | Registrar en la OT queja manifiesta del cliente      | Asesor de servicio              | Revisión de OT en SPIGA                                                            | Fecha de apertura de la OT                                     |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

|           |                                                                                                                             |                       |                                                                                                  |                                                                           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>4</b>  | Revisar referencia de la pieza corresponda al vehículo según manual de reparaciones                                         | Asesor de repuestos   | Revisión de traslado de repuestos en SPIGA                                                       | Antes de cerrar la OT                                                     |
| <b>5</b>  | Registrar traslado de material antes de la fecha de reparación                                                              | Asesor de repuestos   | Revisión de la OT en SPIGA                                                                       | Antes de comenzar el fichaje del técnico                                  |
| <b>6</b>  | Reparación conforme a boletines de marca y/o manual de taller, adicional marcación de reloj (Fichaje) de labores realizadas | Técnico               | Revisión de fichaje en SPIGA                                                                     | Tiempos estipulados en manual de reparaciones                             |
| <b>7</b>  | Elaborar documentos para firma de cliente, respecto a procedimiento realizado                                               | Asesor de servicio    | Diagnóstico y procedimiento de reparación de la marca                                            | Posterior al fichaje y reparación del vehículo                            |
| <b>9</b>  | Recepción y/o almacenamiento de la pieza causal                                                                             | Analista de garantías | Entrega de pieza causal por parte del personal técnico para su resguardo y posterior destrucción | Posterior a la salida del vehículo, máximo 1 día después                  |
| <b>10</b> | Revisión documentos                                                                                                         | Analista de garantías | En la recepción de documentos firmados por cliente                                               | El mismo día de la salida del vehículo                                    |
| <b>11</b> | Generar reclamación en plataforma UAC-Derco para pago de garantía                                                           | Analista de garantías | Cargar en UAC conforme a manual de garantías y procedimiento establecido por la marca            | Máximo 6 días hábiles (lunes a sábado) posterior a la fecha de reparación |
| <b>12</b> | Realizar seguimiento a aprobación y posterior pago de garantías                                                             | Analista de garantías | Verificar en SPIGA y en MC-Sinco la trazabilidad de la reclamación.                              | Diario                                                                    |

|                                                                                   |                                                |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>GESTIÓN POSVENTA</b>                        | Código: GP-PRO-10                |
|                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS DE VEHICULOS</b> | Versión: 04                      |
|                                                                                   |                                                | Fecha de Vigencia:<br>11/06/2027 |

### CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 22-01-2022 | Elaboración de procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2       | 16/06/2023 | Ajuste de ítems por roles y responsables. Se cambia Líder de proceso corporativo por Director Posventa.<br><br>Se agrega el paso número 1: Recepción del cliente                                                                                                                                                                                                           |
| 3       | 8/05/2024  | Se incluye tabla "GARANTÍAS VOLKSWAGEN" con asignación de roles y responsabilidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4       | 11/06/2025 | Se modifican las actividades del procedimiento y se incluyen las marcas Mazda, Kia, Subaru e Hino<br><br>Se Anexa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe mensual de Garantías GP-FOR- 46</li> <li>- Formato de recepción y almacenamiento de piezas de garantía GP-FOR47</li> </ul> Se genera actualización en la base documental y vigencia del procedimiento. |

|                |                                            |
|----------------|--------------------------------------------|
| <b>ELABORO</b> | <b>Analista de Garantías</b>               |
| <b>REVISO</b>  | <b>Gerente Administrativa y Financiera</b> |
| <b>APROBO</b>  | <b>Subgerente General</b>                  |