Medellín 20 de agosto de 2026

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presenta y a solicitud del interesado (a) señor(a) **VELEZ OSPINA LAURA ISABEL** con número de **C.C 1152459593** certificamos que ha laborado para la compañía nacional de trabajadores **CONTRATE. S.A.S** con **NIT 900070542-4,** con las siguientes especificaciones:

CARGO	F. INGRESO	F. RETIRO	CONTRATO	SALARIO
CLIENT SUCCESS TEAM LEADER	11/11/2025	29/03/2026	INDEFINIDO	6.000.000

Funciones del cargo:

• Liderar, coordinar y supervisar la gestión del equipo de Generalistas, In House y Coordinadores de Trabajo.
• Asignar y administrar la distribución de clientes y operaciones, garantizando una adecuada cobertura de acuerdo con la capacidad del equipo.
• Elaborar, controlar y hacer seguimiento a los planes de trabajo del equipo, verificando el cumplimiento de visitas,
actividades programadas y compromisos adquiridos con los clientes.
• Supervisar la programación, ejecución y trazabilidad de las visitas realizadas por el equipo, verificando objetivos, resultados, compromisos y planes de acción derivados de cada visita.
• Mantener comunicación permanente con los clientes para evaluar su nivel de satisfacción, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la relación comercial.
• Medir y analizar periódicamente la satisfacción tanto de los clientes como de los colaboradores en misión, liderando acciones que fortalezcan la calidad del servicio y la permanencia de los contratos.
• Garantizar que el 100 % de los colaboradores en misión reciban oportunamente la inducción corporativa de Contrate antes del inicio de sus labores.
• Garantizar la ejecución oportuna de las entrevistas de retiro, analizando la información obtenida para identificar causas de rotación, oportunidades de mejora y riesgos asociados a cada cliente.
• Auditar los procesos de contratación realizados por los Generalistas e In House, verificando el cumplimiento de los requisitos legales, documentales y operativos definidos por la organización.
• Garantizar el adecuado acompañamiento al colaborador durante toda su permanencia en la empresa, promoviendo acciones que fortalezcan su bienestar, compromiso y permanencia.

• Coordinar con las áreas de Talent Acquisito, Contratación, Nómina, SST, Relaciones Laborales y Centro Documental la atención oportuna de las necesidades de los clientes.
• Garantizar el registro oportuno, completo y confiable de la información de clientes, colaboradores y procesos en los sistemas definidos por la organización.
• Definir, controlar y analizar indicadores relacionados con satisfacción del cliente, satisfacción del colaborador, cumplimiento de ANS, visitas realizadas, procesos disciplinarios, contratación, inducciones, entrevistas de retiro, rotación, productividad y desempeño del equipo.
• Elaborar informes ejecutivos que permitan identificar riesgos, oportunidades de mejora y tendencias del proceso.
• Garantizar que el equipo mantenga actualizada la información estratégica de cada cliente, incluyendo estructura organizacional, contactos, procesos, particularidades operativas, riesgos y acuerdos establecidos.
• Estandarizar las comunicaciones, informes y reportes enviados a los clientes, garantizando oportunidad, consistencia y calidad en la información.
• Capacitar, entrenar y acompañar permanentemente al equipo en servicio al cliente, procesos disciplinarios, contratación, relaciones laborales, administración de personal y mejores prácticas de gestión.
• Evaluar periódicamente el desempeño del equipo mediante indicadores de productividad, calidad y cumplimiento de objetivos, definiendo planes de desarrollo y mejora.
• Realizar auditorías periódicas a la gestión de los Generalistas, Coordinadores de Trabajo para verificar el cumplimiento de procedimientos, políticas y estándares definidos por la organización.
• Liderar proyectos de innovación, transformación digital y mejora continua orientados al fortalecimiento del proceso de Client Success.

Al trabajador(a) se le aporta en salud a **EPS SURA**, en pensión a **PROTECCION S.A,** en riesgos profesionales y accidentes de Trabajo a la **ARL SURA** y a la caja de **COMFAMA ANTIOQUIA.**

La anterior certificación, de acuerdo con el artículo **57** numeral **7** del Código Sustantivo de Trabajo. Cualquier inquietud, teléfono**: 444 – 13 – 95**.

Melissa RR.

MELISSA RAMIREZ RAMIREZ
ASSOCIATE VICE PRESIDENT OF INTERNAL HUMAN RESOURCES

Medellín, 30 de septiembre de 2025

GESTIÓN HUMANA

CERTIFICA:

Que, la señora **LAURA ISABEL VELEZ OSPINA,** identificada con CC. 1.152.459.593, estuvo vinculada a la empresa con la siguiente información:

Cargo:	DIRECTOR DE SERV-POSV TESORO
Fecha de Inicio:	17 de septiembre de 2015
Fecha de retiro:	02 de septiembre de 2025
Tipo de contrato:	Indefinido
Motivo del retiro:	Mutuo acuerdo

Realizando las siguientes funciones en el cargo de Coordinador de Director de servicios posventa:

-La dirección administrativa y financiera le informa a la gerencia para el presupuesto definitivo y así programar la Dirección Posventa los equipos.
-Seguimiento De Los Indicadores:
-Realizar seguimiento diario de los indicadores de gestión estipulados por la Gerencia para la Dirección de servicio.
-Se deben controlar 2 presupuestos: El del distribuidor y el interno del concesionario.
-Generar un archivo que compile la información y facilite el seguimiento administrativo de los indicadores.
-Estrategias de Mejoramiento: Apoyar y gestionar en conjunto con las áreas a fines para la realización de campañas de mercadeo, implementación de acciones de mejora y análisis y solución de problemas.
-Realizar seguimiento a los coordinadores encargados de cada sede y sus respectivos informes de gestión. Importante el cumplimiento de los informes de ATC.
- Programación Anual de vacaciones: Asegurar que el personal principal no se cruce. Esta actividad es realizada por cada jefe y verificada por el director de servicio y Gestión Humana

Av. Industriales - Cra. 48 No.14 - 230
Parque Comercial El Tesoro Local 7960
Teléfono: 381 3000
TUYOMOTOR.com

- Evaluaciones del Desempeño: velar por el desarrollo y mejoramiento de las personas en conjunto con los Coordinadores, Lideres y Gestión Humana.
- Analiza el % de cumplimiento generado por Gestión Integral para la mejora continua de los procesos y aporta al desarrollo de la ejecución.
- Atención y quejas del cliente Atender en conjunto con el equipo de coordinación, las quejas y molestias del cliente para darle respuesta oportuna y solución.
- Mantenimiento de los vehículos propios: el centro de servicios informa
- que se tiene el cumplimiento del kilometraje para que los mantenimientos sean desarrollados en la posventa.
- Conducción al Interior y Exterior: El personal a cargo con
- responsabilidad en movilidad de vehículos debe estar certificado por un ente externo e internamente por los encargados, para asegurar una conducción segura.
- La verificación de dicha idoneidad es de Gestión Integral
- Está autorizado para movilizar vehículos al interior, entre sedes o cualquier evento que la gerencia solicite.
- Administrar y controlar el proceso de almacenaje de vehículos de servicio y nuevos. Asegurar con el Coordinador del área los alistamientos adecuados y oportunos de los vehículos nuevos y usados

Realizando las siguientes funciones en el cargo de Coordinador de mecánica Junior:

- Revisar la programación de reparaciones para el día siguiente (Formatos de Prediagnóstico), con el fin de indagar en el historial de servicio y mantenimiento de cada vehículo programado confirmando
- Revisar la programación de reparaciones para el día siguiente (Formatos de Prediagnóstico), con el fin de indagar en el historial de servicio y mantenimiento de cada vehículo programado confirmando si es una reparación repetida, caso en seguimiento, programar en tablero de control, etc.
- Garantizar la formación de los técnicos de acuerdo a las polivalencias y a la programación desde Gestión Humana
- De acuerdo al concepto del Técnico Mecánico, sugiere posibilidades de arreglo mecánico y coordina con el Almacén de repuestos, para elaborar la cotización

Av. Industriales - Cra. 48 No.14 - 230
Parque Comercial El Tesoro Local 7960
Teléfono: 381 3000
TUYOMOTOR.com

- Coordina que se llame al proveedor, cotiza, envía equipo, revisa trabajo elaborado, aprueba factura, coordinar los trabajos externos, cotización, envío de la pieza o vehículo, aprueba factura.
- Recibe de los Asesores TSA la autorización del cliente, coordina la reparación requerida y programa las pruebas de ruta, si es necesario.
- Garantizar que la recepción se atienda oportunamente con el espacio sin congestiones
- Realizar los informes y retroalimenta a los técnicos con el objetivo principal de disminuir los retrocesos y retornos, analiza los retornos y reprocesos, genera informe de análisis de causa raíz con el comité. Se tiene tres días máximo para la investigación, para asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Realiza movilidad de vehículos al interior y al exterior de la sede de acuerdo a la necesidad o programación establecida. Se puede desplazar a otras sedes, o diligencias programadas. la autorización para la movilidad de los vehículos debe ser validada y autorizada por su supervisor directo.
- Realizar informes de para ATC
- Verificar los vehículos que se encuentran en el taller, para su respectiva reparación, garantizando la calidad de cada uno de ellos
- Asegurar que todos los vehículos tengan una orden de reparación abierta y que al momento de la entrega, todos deben estar facturados
- Control de órdenes abiertas
- Programación de vacaciones permisos y reemplazos de incapacidades
- Programación de turnos de trabajo, para garantizar el servicio en los horarios de apertura de la compañía
- Atender las quejas de los clientes, dando una respuesta oportuna y eficaz, en conjunto con el Coordinador de Servicio al cliente y el director Posventa
- Garantizar la información, clara, oportuna y eficaz de los técnicos para el análisis y el control de la productividad; generando opciones de mejora
- Realizar reuniones con su equipo de trabajo, para identificar las posibles mejoras del área. Trabajo kaizen
- Responsable de coordinar con su equipo de trabajo el cierre de las áreas.
- Asegurar el procedimiento FIR (hacer las cosas bien desde la primera vez)
- maquillar vehículos con banderín
- apertura D.R con FIR
- formatos de diagnostico
- control de las pruebas de ruta

Av. Industriales - Cra. 48 No.14 - 230
Parque Comercial El Tesoro Local 7960
Teléfono: 381 3000
TUYOMOTOR.com

- puerta de la calidad
- Marcación del vehículo en el panorámico con el fin de verificar visualmente el estado en proceso
- Control de vehículos en bodega, marcación y control de inventario.
- Asegurar el diligenciamiento correcto de los gafetes para tener claro el estado de los vehículos.
- Velar por que la información en el sistema de citas este acorde a la situación de vehículo.
- Asegurar el cumplimiento de los presupuestos y de los indicadores de del distribuidor.
- Realización y difusión con el equipo de trabajo de los siguientes informes, la difusión debe quedar por escrito.
- Productividad: Análisis Eficiencia, utilización de la mano de obra y productividad general.
- Reprocesos-Retornos.
- Ordenes abiertas.
- Carry over.
- Polivalencias: Verificar que la formación y su habilidad están acorde a la matriz de polivalencias. Cada que un técnico va a un curso y lo aprueba, esto debe tener visto bueno del Director Posventa.
- Garantizar que el personal a su cargo utilice de manera adecuada los elementos de protección personal.

Realizando las siguientes funciones en el cargo de Asesor Servicio Técnico – TSA

- Verificar las citas agendadas para establecer las necesidades del cliente según el historial del vehículo y asegurarse que los repuestos estén disponibles en el pre-pull.
- A primera hora de la jornada se debe tener actualizado el tablero de control de trabajo y controlarlo en cada cambio de reparación.
- Hacer seguimiento al progreso del trabajo verificando en el tablero de control que la programación esté en la hora establecida, en caso contrario reportarlo al cliente y dejar registro en el sistema de citas y en la orden de reparación. Solicitar la aprobación por parte del cliente para realizar trabajos adicionales en caso de que sea requerido.
- Verificar que el trabajo se haya realizado a conformidad, en caso ser FIR es el TA quien debe dar el aval de la reparación. Para que al momento en el cual el cliente se presente a reclamar el vehículo no se generen demoras en la entrega. Debe explicar al cliente con claridad los trabajos que se le realizaron al vehículo y hacer una inspección visual con este, para asegurar que el trabajo se ejecutó de acuerdo a su solicitud.
- Asegurar que todos los vehículos que se entreguen estén facturados.

Av. Industriales - Cra. 48 No.14 - 230
Parque Comercial El Tesoro Local 7960
Teléfono: 381 3000
TUYOMOTOR.com

- Generar ordenes de reparación para una debida cotización de lo que requiere el vehículo.
- Generar ordenes de trabajo para llevar un debido control.
- Entregar el inventario en el almacén.
-Realizar la legalización de gastos con gestión humana, en los casos que se realicen viajes, cursos con ATC en Bogotá
- Diligenciar de manera correcta el talonario de órdenes de salida teniendo en cuenta el procedimiento establecido.
- Diligenciar de manera correcta el talonario de órdenes de salida teniendo en cuenta el procedimiento establecido.
-El asesor debe conocer la fecha estimada en la cual llegan los repuestos (ETA), para posteriormente informar al cliente. Hacer el informe de estantes especiales.
- Procedimiento FIR (hacerlo bien desde el principio):
Debe obtener la aprobación de la reparación (envío de cotización aprobada o correo), si el cliente no aprueba la reparación debe registrar la información en el formato destinado para ello.
Hacer seguimiento a la asignación de trabajo y verificar que todos los ítems de la orden de reparación estén completamente diligenciados.
Debe verificar la disponibilidad del TA, en caso de no estar disponible debe realizar la programación para cita de diagnóstico.
El TSA debe validar la información suministrada por el cliente, realizar la inspección al rededor del vehículo y abrir la orden de reparación e identificar el vehículo con un banderín naranja.
En caso de que se trate de un retorno se debe abrir nuevamente la orden de reparación e identificarla con un sticker de color rojo, además de identificar el vehículo con un rombo de color rojo.
- Realizar la movilidad de los vehículos al interior del taller de acuerdo a la necesidad y bajo autorización del jefe inmediato; para mover los vehículos debe haber aprobado la prueba de idoneidad, realizada por un proveedor externo, la cual debe ser verificada en la empresa por la persona autorizada para hacerlo, certificando que el Asesor TSA cuente con la capacidad para conducir desde el punto de vista técnico. También debe mover los vehículos entre las sedes, talleres, pruebas de ruta o sitios autorizados por su jefe; en caso de que la movilización sea externa, ésta debe quedar registrada en la orden de reparación.
- Realizar los inventarios de los vehículos de los clientes que ingresan diariamente a la compañía.
- Verificación y control de los tapetes de los vehículos de los clientes: se debe dejar especificado en el gafete que se ubica en el retrovisor interno, e indicar su estado, esta misma información queda registrada en la orden de reparación y en el certificado de entrega.

Av. Industriales - Cra. 48 No.14 - 230
Parque Comercial El Tesoro Local 7960
Teléfono: 381 3000
TUYOMOTOR.com

- Llamar al cliente, posterior al servicio, para evaluar la calidad de los trabajos realizados en el taller.
- Acompañar las visitas programadas en el carro taller.
- Todos los vehículos que ingresan deben tener orden de reparación y es responsabilidad del TSA, revisar las ordenes que se encuentran abiertas y las causas.
- Colocar todos los elementos de protección de protección del vehículo, gafete y rombo
- Realizar el cierre correcto de la compañía de acuerdo con el proceso estipulado.
- Las cotizaciones deben estar aprobadas0 por el cliente con su firma y /o un correo de aprobación.
- Los cargos internos deber ser verificados y firmados por el coordinador y la dirección de posventa.
- Carro taller:

El TSA encargado debe tener certificación de conducción de materiales peligrosos y la general de la compañía.

- Asegurar el estado del vehículo: formato pre- operacional. SOAT y tecno mecánica.
- Velar y asegurar el inventario
- Generar informes de los trabajos y las CPUS
- Tomar foto del evento
- Entregar la información completa al líder: facturación CPUS- inventario
- Realizar inventarios
- Demás funciones derivadas por la naturaleza del proceso y asignadas por el jefe inmediato.

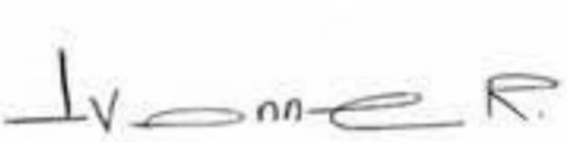
Realizando las siguientes funciones en el cargo de Auxiliar TSA:

- Atender los clientes que ingresan al concesionario y generar en él necesidades que contribuyan a incrementar las ventas
- Verificar el estado de los vehículos de todos los clientes que ingresan, cotizar la reparación que se requiera y hacer seguimiento a su aprobación.
- Ofrecer al cliente de acuerdo al tipo de vehículo los accesorios que TUYOMOTOR tiene para la venta.
- Realizar la filmación del vehículo en el momento de la recepción e indicar al cliente los hallazgos. Esta filmación no debe exceder los 5 minutos, se deben encarpetar diariamente los videos para el control en la auditoria.
- Si el cliente no retira del vehículo los elementos de valor, colocarlos en la bolsa establecida para su preservación, cumpliendo con el Estándar de Seguridad “Inspección de los elementos del cliente en la recepción”.

Av. Industriales - Cra. 48 No.14 - 230
Parque Comercial El Tesoro Local 7960
Teléfono: 381 3000
TUYOMOTOR.com

- Trasladar el vehículo al lavadero para que sea aseado y finalmente entregado al cliente en óptimas condiciones.
- Poner los forros de protección del vehículo, para evitar daños secundarios en los vehículos.
- Imprimir o de acuerdo con el caso llenar manualmente los gafetes, para saber que se le va a realizar al vehículo.

Cualquier información adicional, la suministraremos gustosamente en el teléfono 3813000 Ext 181.



DIOSY IVONNE RODRIGUEZ VANEGAS
Líder de Nómina

Av. Industriales - Cra. 48 No.14 - 230
Parque Comercial El Tesoro Local 7960
Teléfono: 381 3000
TUYOMOTOR.com