



POLÍTICA DE GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Proveedor: SIRCON SEGUROS LTDA.

Cliente: KASSANI DISEÑOS

Objeto del Servicio: Auditoría Tri-norma (ISO 9001:2015 Gestión de Calidad, ISO 14001:2015 Gestión Ambiental, e ISO 45001:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo - SST)

Lugar de ejecución: Bogotá D.C., Colombia

1. ALCANCE Y OBJETO DE LA GARANTÍA

SIRCON SEGUROS LTDA. garantiza que el servicio de auditoría interna bajo el esquema Tri-norma (Calidad, Ambiental y SST) será ejecutado bajo los principios de **calidad, idoneidad, independencia técnica y confidencialidad**, cumpliendo estrictamente con los términos de referencia acordados y la normatividad legal colombiana vigente aplicable a los sistemas de gestión.

2. TÉRMINO DE VIGENCIA DE LA GARANTÍA

En cumplimiento de las normas comerciales del país, el periodo de garantía cubre fallas en el servicio detectadas durante la ejecución y hasta **treinta (30) días calendario posteriores** a la entrega formal del *Informe Final de Auditoría* por escrito a **KASSANI DISEÑOS**.

Por fallas del servicio se entiende como cualquier incumplimiento objetivo y verificable en la ejecución del servicio contratado que afecte su calidad, idoneidad o conformidad con el alcance pactado. Se consideran fallas del servicio, entre otras, la omisión de actividades incluidas en la propuesta comercial o en el plan de auditoría, errores técnicos o metodológicos en la aplicación de los criterios de auditoría, inconsistencias en el análisis o en la documentación de los hallazgos, incumplimiento de la normatividad técnica aplicable o de los procedimientos acordados con el cliente, así como cualquier otra deficiencia atribuible a SIRCON SEGUROS LTDA. que impida la correcta ejecución del servicio.

No constituirá falla del servicio la mera inconformidad del cliente con los hallazgos, conclusiones o recomendaciones emitidas por el equipo auditor cuando estos se encuentren debidamente sustentados en la evidencia objetiva recopilada y en los requisitos de las normas aplicables.





3. COBERTURA Y COMPROMISOS DE SIRCON SEGUROS LTDA.

Si el cliente demuestra una inconformidad fundamentada en la calidad o idoneidad del servicio, **SIRCON SEGUROS LTDA.** se obliga exclusivamente a:

- **Repetición del servicio sin costo:** Subsanan, recalculan, auditan de nuevo o reescriben los capítulos, hallazgos (no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora) o fases del proceso que hayan presentado errores metodológicos o desviaciones técnicas de las normas auditadas.
- **Asignación de nuevo personal:** En caso de que se demuestre una falta de idoneidad, conflicto de interés u omisión del auditor asignado, se sustituirá el profesional sin cargos adicionales para el cliente.
- **Devolución del dinero:** Si técnicamente no es posible subsanar la falla o repetir la sección afectada del servicio, se procederá al reembolso parcial o total de los honorarios correspondientes al componente fallido del servicio prestado

4. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

SIRCON SEGUROS LTDA. se exonerará de la responsabilidad de la garantía en los siguientes eventos expresos:

- **Fuerza mayor o caso fortuito:** Hechos imprevistos e irresistibles que impidan la correcta ejecución en las instalaciones de Bogotá de manera presencial o remota.
- **Uso indebido o manipulación de información:** Alteración, ocultamiento o falsedad de registros, matrices de riesgo, evidencias de SST o licencias ambientales suministradas por el equipo de **KASSANI DISEÑOS** que distorsionen el resultado del informe.
- **Culpa exclusiva de un tercero:** Decisiones tomadas por entes certificadores externos que difieran del criterio preventivo de la auditoría interna, siempre que el informe emitido esté debidamente sustentado en la normatividad ISO vigente.
- **Alteración o uso inadecuado de los entregables:** La garantía no será procedente cuando los informes, documentos, registros, formatos, matrices, evidencias o cualquier otro entregable elaborado por SIRCON SEGUROS LTDA. hayan sido modificados, alterados, complementados, utilizados de manera indebida o destinados a fines distintos de aquellos para los cuales fueron elaborados, siempre que tales actuaciones sean atribuibles al cliente o a terceros





- y tengan incidencia en la presunta falla del servicio.

5. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

Para radicar una reclamación directa, **KASSANI DISEÑOS** deberá:

1. Remitir una comunicación formal escrita al correo electrónico de contacto autorizado de **SIRCON SEGUROS LTDA.**
2. En dicha comunicación explicará de manera detallada el hallazgo u omisión que genera la inconformidad del servicio contratado.
3. **SIRCON SEGUROS LTDA.** emitirá una respuesta formal dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la recepción, el Proveedor ejecutará el plan de acción o corrección respecto de las deficiencias, dentro de los **15 días hábiles siguientes** prorrogables por un periodo similar. Si no es posible hacer la subsanación de la sección del servicio prestado, el Proveedor reconocerá el reintegro del valor correspondiente al componente, actividad o entregable respecto del cual se haya acreditado el incumplimiento. Solo procederá la devolución total del precio pagado cuando la naturaleza o gravedad de la falla haga imposible cumplir el objeto del contrato o prive de utilidad el servicio en su conjunto. La devolución de dineros se realizará dentro los **15 días hábiles siguientes** a la conclusión de la imposibilidad de repetir el servicio, a la cuenta bancaria informada por El Cliente, a la cual deberá realizarse el pago.
4. En el evento de que el Proveedor no encuentre procedencia de la garantía frente a las fallas del servicio manifestada por el Cliente, en su respuesta deberá comunicar por escrito su decisión, exponiendo de manera clara y motivada las razones técnicas, contractuales y/o legales que sustentan dicha determinación, así como las evidencias que

Monica Chica Segovia.

