

Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

1. POLÍTICAS DE PAGO

1.1. Formas de pago aceptadas

Los pagos pueden realizarse desde cualquier plataforma (transferencias, Nequi, Daviplata, corresponsales, PSE u otros medios electrónicos), siempre y cuando se envíen a la **cuenta oficial de Bancolombia** de Sembrando Amor Psicología con Propósito S.A.S.

Cuando aplique, podrá utilizarse la **llave Bre-Be**, lo que permitirá que el pago se refleje de manera inmediata.

1.2. Pago anticipado obligatorio

Todos los servicios deben estar **cancelados antes de prestarse**, excepto aquellos programas que cuenten con **pagaré firmado**, los cuales tienen condiciones especiales de pago establecidas en dicho documento.

1.3. Confirmación de pago

El usuario debe enviar el comprobante de pago al canal oficial de contacto. Una vez validado, se confirmará la cita o el inicio del proceso.

1.4. Pagos no reembolsables

Los pagos realizados **no son reembolsables**, excepto en los casos contemplados por el **Derecho de Retracto**, descrito en este documento.

1.5. Pagos parciales en programas institucionales

Para los programas:

- **Guardianes de Buena Tierra**
- **Sembrando Bienestar Organizacional**

El esquema de pago será:

- **50% al iniciar**
- **50% al finalizar**

Las condiciones específicas se establecen en el contrato institucional correspondiente.

1.6. Pagos a terceros

Por seguridad, Sembrando Amor **no recibe pagos a través de intermediarios**.

Todos los pagos deben realizarse directamente a las cuentas oficiales de la empresa.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

1.7. Facturación

Una vez el usuario envíe el soporte de pago y los datos de facturación, Sembrando Amor emitirá la factura dentro de un plazo máximo de **cinco (5) días hábiles**.

Si el usuario no recibe la factura en ese tiempo, podrá solicitarla escribiendo al correo: **administracion@sembrandoconamor.com**

1.8. Falta de pago

El servicio **solo se presta si está completamente cancelado**, con excepción de los programas que cuenten con pagaré firmado.

En caso de incumplimiento de las fechas establecidas en el pagaré:

- El servicio será suspendido inmediatamente
- Se aplicarán las condiciones del documento del pagaré
- No se reservarán cupos ni se prestarán sesiones hasta que el pago esté al día

2. CANCELACIONES

2.1. Cancelación con anticipación

El usuario podrá cancelar una sesión con mínimo **24 horas de anticipación** a través del canal oficial de contacto.

Las cancelaciones realizadas dentro de este tiempo permiten reprogramar la sesión dentro de la vigencia del servicio adquirido.

2.2. Cancelación tardía

Las cancelaciones realizadas con menos de 24 horas de anticipación afectan la organización de la agenda y la continuidad del proceso terapéutico.

Por ello:

- La sesión **no se repone con un nuevo cupo adicional**
- La sesión se agenda de acuerdo con **disponibilidad**
- La sesión **no se descuenta del paquete**
- La sesión **sí cuenta dentro del tiempo total de vigencia del servicio**

La caducidad continúa corriendo independientemente de la asistencia o inasistencia.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

2.3. Cancelación por parte de Sembrando Amor

Si Sembrando Amor debe cancelar una sesión por motivos administrativos, logísticos o de fuerza mayor:

- La sesión será reprogramada
- No se afecta la vigencia del servicio
- No se genera costo adicional para el usuario

2.4. Cancelación por motivos de salud del usuario

Si el usuario presenta una situación de salud que le impida asistir, podrá cancelar y reprogramar dentro de la vigencia del servicio.

Si la cancelación se realiza con menos de 24 horas, se aplicará la política de cancelación tardía, salvo casos excepcionales debidamente soportados.

2.5. Cancelación de talleres Cosechas del Alma

Los talleres de Cosechas del Alma se adquieren por cupo individual.

- Si el usuario no puede asistir, podrá participar en la **siguiente fecha del mismo taller**, siempre que el taller no haya iniciado.
- Si el usuario llega con más de 30 minutos de retraso, no podrá ingresar por respeto al grupo, pero **podrá asistir en la próxima fecha del mismo taller**.
- No se realizan reembolsos.
- Se realizan cambios por otros talleres diferentes si se requiere o por fechas
- El cupo no podrá transferirse una vez el taller haya iniciado.

2.6. Cancelación de programas institucionales

En los programas:

- **Guardianes de Buena Tierra**
- **Sembrando Bienestar Organizacional**

Las cancelaciones se regirán por lo establecido en el contrato institucional correspondiente.

2.7. Cancelación de procesos con pagaré

En los programas que cuentan con **pagaré firmado**, la cancelación del proceso:

- No exime al usuario del cumplimiento del pagaré
- No genera reembolso
- No detiene la obligación financiera



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

- No suspende la vigencia del servicio

El proceso podrá ser suspendido, pero las condiciones económicas se mantienen según lo firmado.

3. REPROGRAMACIONES

3.1. Reprogramación con anticipación

El usuario podrá solicitar la reprogramación de una sesión con mínimo **24 horas de anticipación**, a través del canal oficial de contacto.

La sesión podrá ser reprogramada dentro de la vigencia del servicio adquirido, sin afectar la caducidad.

3.2. Reprogramación tardía

Si el usuario solicita reprogramación con menos de **24 horas de anticipación**, se aplicará la política de cancelación tardía:

- La sesión **no se repone con un nuevo cupo adicional**
- La sesión se agenda de acuerdo con **disponibilidad**
- La sesión **no se descuenta del paquete**
- La sesión **sí cuenta dentro del tiempo total de vigencia del servicio**
- La reprogramación solo será posible si existe disponibilidad dentro de la vigencia del servicio.

3.3. Reprogramación por parte de Sembrando Amor

Si Sembrando Amor debe reprogramar una sesión por motivos administrativos, logísticos o de fuerza mayor:

- La sesión será reprogramada en la primera disponibilidad
- No se afecta la vigencia del servicio
- No se genera costo adicional para el usuario

3.4. Reprogramación por motivos de salud del usuario

Si el usuario presenta una situación de salud que le impida asistir, podrá solicitar reprogramación dentro de la vigencia del servicio.

Si la solicitud se realiza con menos de 24 horas, se aplicará la política de reprogramación tardía, salvo casos excepcionales debidamente soportados.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

3.5. Reprogramación de talleres Cosechas del Alma

Los talleres de Cosechas del Alma se adquieren por cupo individual y permiten reprogramación bajo las siguientes condiciones:

- Si el usuario no puede asistir, podrá participar en **la siguiente fecha disponible del mismo taller**, siempre que exista programación activa.
- Si el usuario llega con más de **30 minutos de retraso**, no podrá ingresar por respeto al grupo, pero **podrá reprogramar su cupo**.
- Si el taller adquirido no tiene una nueva fecha cercana o no se encuentra programado en el corto plazo, el usuario podrá **elegir otro taller disponible** dentro de la oferta vigente.
- La reprogramación aplica únicamente para talleres activos dentro del calendario de Sembrando Amor; **no se programarán fechas especiales o personalizadas**.
- No se realizan reembolsos.
- No se realizan cambios por servicios terapéuticos.

Esta política garantiza flexibilidad para el usuario sin comprometer la logística, la demanda natural de los talleres ni la estructura del programa Cosechas del Alma.

3.6. Reprogramación en programas institucionales

En los programas:

- **Guardianes de Buena Tierra**
- **Sembrando Bienestar Organizacional**

Las reprogramaciones se regirán por lo establecido en el contrato institucional correspondiente.

3.7. Reprogramación en procesos con pagaré

En los programas que cuentan con **pagaré firmado**, la reprogramación:

- No modifica las fechas de pago
- No detiene la obligación financiera
- No extiende la vigencia del servicio

La reprogramación estará sujeta a disponibilidad dentro de la vigencia del proceso.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

4. CADUCIDAD DEL SERVICIO

La caducidad corresponde al tiempo máximo de vigencia que tiene cada servicio adquirido. Una vez cumplido el plazo establecido para cada programa, el servicio se considera **caducado**, sin lugar a reembolsos, reactivaciones, transferencias ni extensiones.

La caducidad inicia **a partir de la primera sesión** o desde la **fecha de compra**, según corresponda al servicio.

A continuación, se detalla la caducidad por cada programa:

4.1. Evaluación del Terreno Interior

La Evaluación del Terreno Interior es un proceso estructurado de **tres (3) sesiones consecutivas**, necesarias para garantizar un análisis clínico y espiritual completo.

Este servicio tiene una vigencia máxima de **noventa (90) días calendario** contados a partir de la fecha de la primera sesión.

Pasado este tiempo, el servicio se considerará **caducado**, sin lugar a reembolsos, reactivaciones o transferencias.

Si el usuario toma la primera sesión y posteriormente interrumpe el proceso, podrá retomarlo dentro del tiempo de vigencia. Sin embargo, **no se repetirá la sesión ya realizada**, y el proceso continuará desde la sesión correspondiente.

El usuario entiende que, si transcurre un tiempo prolongado entre sesiones, la información inicial puede presentar variaciones o sesgos naturales derivados del aplazamiento, lo cual puede influir en el análisis final. Esta situación es responsabilidad del usuario y no constituye falla del servicio.

4.2. Restaurando Tierra Fértil

El proceso Restaurando Tierra Fértil cuenta con diferentes planes terapéuticos. Cada plan tiene una vigencia máxima según el número de sesiones adquiridas:

- **6 a 12 sesiones:** vigencia de **tres (3) meses**
- **13 a 19 sesiones:** vigencia de **seis (6) meses**
- **20 sesiones o más:** vigencia de **doce (12) meses**

La vigencia inicia en la fecha de la primera sesión.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

Si el usuario interrumpe el proceso por periodos prolongados, podrá retomarlo dentro del tiempo de vigencia, pero **la caducidad no se reinicia**.

El tiempo continúa corriendo independientemente de la asistencia o inasistencia del usuario.

El usuario entiende que interrupciones repetidas pueden afectar la continuidad terapéutica y los resultados del proceso, lo cual es responsabilidad del usuario y no constituye falla del servicio.

Pasado el tiempo de vigencia, el servicio se considerará **caducado**, sin lugar a reembolsos, reactivaciones o transferencias.

4.3. Creciendo en Buena Tierra

El programa Creciendo en Buena Tierra tiene una duración de **seis (6) meses**, y una vigencia **máxima de dieciocho (18) meses** contados a partir de la fecha de inicio del proceso.

La caducidad no se detiene por ausencias, interrupciones o pausas no informadas por parte del usuario. El tiempo continúa corriendo independientemente de la asistencia o inasistencia.

Si la familia requiere ausentarse por vacaciones, viajes o situaciones especiales, deberá **informarlo con anticipación** para programar una sesión de orientación con padres y dejar recomendaciones claras, escritas y verbales. Cuando esto se realiza oportunamente, la ausencia **no afectará la continuidad del proceso**.

Si el usuario interrumpe el proceso sin previo aviso, podrá retomarlo dentro del tiempo de vigencia, pero la caducidad **no se reinicia**. Pasado el tiempo de vigencia, el servicio se considerará **caducado**, sin lugar a reembolsos, reactivaciones o transferencias.

4.4. Cosechas del Alma

Los talleres de Cosechas del Alma se adquieren por cupo individual. Cada cupo tiene una vigencia de **treinta (30) días calendario** contados desde la fecha de compra.

Si el usuario no asiste al taller dentro del tiempo establecido, el cupo se considerará **caducado**, sin lugar a reembolsos ni reprogramaciones.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

El cupo podrá ser transferido a otra persona siempre que el taller no haya iniciado y se encuentre dentro del tiempo de vigencia.

4.5. Guardianes de Buena Tierra

Guardianes de Buena Tierra es un programa institucional diseñado para colegios y fundaciones, enfocado en el bienestar emocional, la prevención y el cumplimiento de la normativa vigente en Colombia.

Cada institución es única, por eso las condiciones específicas del programa — incluyendo número de estudiantes, condiciones de ejecución, cronograma, pagos, responsabilidades y tiempos — se acuerdan de manera personalizada con cada colegio y quedan establecidas en el **contrato institucional correspondiente**.

4.6. Sembrando Bienestar Organizacional

Sembrando Bienestar Organizacional es un programa diseñado para empresas que desean fortalecer la salud emocional de sus equipos y promover ambientes laborales sanos y productivos.

Las condiciones específicas del servicio —incluyendo cronograma, número de colaboradores, logística, pagos y responsabilidades— se acuerdan de manera personalizada con cada empresa y quedan establecidas en el **contrato institucional correspondiente**.

Trabajamos con excelencia, confidencialidad y propósito, asegurando procesos claros, organizados y alineados con las necesidades de cada organización.

5. NO ASISTENCIA

La inasistencia a una sesión **no implica pérdida económica** de la sesión, pero sí afecta la continuidad del proceso y será tomada en cuenta dentro de la **política de caducidad** del servicio adquirido.

Cada sesión no tomada representa una pausa en el proceso terapéutico que puede influir en los resultados, el ritmo de avance y la estabilidad emocional del consultante. Por ello, aunque la sesión **no se descuenta del paquete**, el tiempo sigue corriendo y la **caducidad no se detiene**.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

El consultante entiende que:

- La sesión no tomada **no se descuenta del paquete**
- La sesión no tomada **sí cuenta dentro del tiempo total de vigencia del servicio**
- La responsabilidad del avance terapéutico es **compartida**

En Sembrando Amor creemos en procesos responsables, humanos y conscientes. No castigamos económicamente la ausencia, pero sí cuidamos la estructura terapéutica para que el proceso tenga sentido y resultados reales.

6. PUNTUALIDAD

La sesión tiene una duración de **50 a 60 minutos**. Para garantizar un proceso respetuoso y clínicamente adecuado:

- Se otorga una tolerancia de **10 minutos** dentro del horario asignado
- Si el consultante llega entre el **minuto 11 y el minuto 20**, la sesión se realizará con el tiempo restante
- Si el consultante llega después del minuto **20**, la sesión **no se realizará**, ya que una intervención de menos de 40 minutos no cumple criterios terapéuticos adecuados

En todos los casos:

- El tiempo no se extiende
- No se afecta la caducidad
- No se descuenta la sesión del paquete
- No se realizan reembolsos

La puntualidad es un acto de amor propio y de respeto por el proceso. Nuestro compromiso es brindarte un espacio seguro, ordenado y clínicamente responsable.

7. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

Para garantizar un proceso terapéutico responsable, ético y coherente, el usuario se compromete a cumplir con las siguientes responsabilidades:



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

7.1. Asistencia y compromiso

El usuario se compromete a:

- Asistir puntualmente a las sesiones programadas.
- Informar con anticipación cualquier cambio, cancelación o reprogramación.
- Participar activamente en el proceso terapéutico.
- Realizar las tareas, ejercicios o recomendaciones sugeridas por la profesional.

La continuidad y el compromiso son fundamentales para el avance terapéutico.

7.2. Veracidad de la información

El usuario se compromete a brindar información clara, completa y veraz sobre:

- Su estado emocional
- Su historia personal
- Situaciones de riesgo
- Consumo de sustancias
- Condiciones médicas o psiquiátricas

La omisión o distorsión de información puede afectar la calidad del proceso y la seguridad del consultante.

7.3. Uso adecuado de los canales de comunicación

El usuario entiende que:

- Los canales como WhatsApp son **administrativos y comerciales**, no clínicos.
- Las asesoras no están autorizadas para brindar orientación psicológica.
- Las comunicaciones clínicas deben realizarse **únicamente en sesión** o por los medios definidos por la profesional.

Excepción:

En el programa **Creciendo en Buena Tierra**, existe un **protocolo clínico para la atención de situaciones de crisis**, el cual se activa únicamente cuando la profesional valida que existe riesgo real y requiere intervención inmediata.

Esto no convierte el servicio en una línea de atención 24/7, sino en un acompañamiento estructurado dentro de un programa especializado.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

7.4. Responsabilidad sobre su proceso

El usuario reconoce que:

- El avance terapéutico depende de su compromiso, asistencia y continuidad.
- Cada proceso humano es único; los resultados dependen de factores individuales y del trabajo conjunto.
- Sembrando Amor no puede garantizar resultados específicos, pero sí garantiza un acompañamiento profesional, ético y responsable.
- La falta de asistencia o interrupciones prolongadas afectan los resultados y la estabilidad emocional.

7.5. Manejo de situaciones de riesgo

El usuario se compromete a:

- Informar a la profesional si presenta pensamientos de autolesión, riesgo o crisis emocional, en la medida de sus posibilidades.
- Acudir a los servicios de urgencias cuando la situación lo amerite.
- Activar su red de apoyo cuando sea necesario.
- Seguir las recomendaciones clínicas dadas por la profesional.

Sembrando Amor acompaña con humanidad y responsabilidad dentro de sus competencias profesionales.

Sin embargo, **no reemplaza servicios médicos, psiquiátricos ni líneas de crisis**, y ante señales de riesgo vital la prioridad será la seguridad del consultante.

7.6. Pagos y obligaciones económicas

El usuario se compromete a:

- Realizar los pagos en los tiempos establecidos.
- Cumplir con las condiciones del pagaré cuando aplique.
- Enviar los soportes de pago por los canales oficiales.
- Mantenerse al día para garantizar la continuidad del servicio.

7.7. Respeto, confidencialidad y uso del material clínico

El usuario se compromete a:

- Mantener un trato respetuoso hacia la profesional y el equipo administrativo.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

- Respetar la confidencialidad de otros participantes en talleres o espacios grupales.
- **No grabar sesiones sin autorización expresa de la profesional**, por razones de ética, confidencialidad y protección de datos.

Las sesiones son espacios clínicos privados y protegidos; su grabación o difusión sin permiso afecta la seguridad y la integridad del proceso terapéutico.

8. RESPONSABILIDADES DEL TERAPEUTA

Sembrando Amor Psicología con Propósito S.A.S. y la profesional a cargo se comprometen a brindar un acompañamiento ético, responsable, humano y clínicamente adecuado.

Las siguientes responsabilidades garantizan la calidad del servicio y la seguridad del consultante.

8.1. Acompañamiento profesional y ético

Los profesionales se comprometen a:

- Brindar un acompañamiento psicológico basado en principios éticos, clínicos y humanos.
- Mantener una postura respetuosa, empática y libre de juicios.
- Actuar dentro de los límites de su competencia profesional.
- Derivar a otros profesionales cuando la situación lo requiera (psiquiatría, medicina, trabajo social, etc.).

8.2. Confidencialidad

Los profesionales garantizan la confidencialidad de la información compartida en sesión, salvo en los siguientes casos:

- Riesgo de autolesión o daño a terceros
 - Situaciones que involucren menores de edad
 - Orden judicial
 - Casos contemplados por la ley colombiana
- En estas situaciones, la prioridad será la seguridad del consultante y de las personas involucradas.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

8.3. Manejo clínico de situaciones de riesgo

Los profesionales se comprometen a:

- ·Evaluar clínicamente señales de riesgo emocional o conductual.
- ·Activar rutas de seguridad cuando sea necesario.
- ·Brindar orientación dentro de sus competencias profesionales.
- ·Recomendar acudir a urgencias o activar la red de apoyo cuando exista riesgo vital.

Importante:

Sembrando Amor no es un servicio de urgencias ni una línea de crisis. Sin embargo, se acompaña con humanidad y responsabilidad dentro del marco clínico.

Excepción:

En el programa **Creciendo en Buena Tierra**, la profesional podrá activar el **protocolo clínico de crisis**, diseñado para evaluar, contener y orientar situaciones de riesgo, siempre que se valide que existe una crisis real y requiere intervención inmediata.

8.4. Límites profesionales

Los profesionales se comprometen a:

- ·Mantener límites claros y saludables con el consultante.
- ·No ofrecer atención psicológica por WhatsApp, llamadas improvisadas o fuera de los espacios definidos.
- ·No responder mensajes clínicos por canales administrativos.
- ·No establecer relaciones duales, comerciales o personales con los consultantes.

Estos límites protegen la integridad del proceso terapéutico.

8.5. Calidad del servicio

Los profesionales garantizan:

- ·Puntualidad en las sesiones.
 - ·Espacios adecuados, seguros y privados para la atención.
- Intervenciones basadas en evidencia clínica y en el enfoque espiritual de Sembrando Amor.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

- Actualización continua en temas psicológicos, clínicos y espirituales.

8.6. Comunicación clara y responsable

Los profesionales se comprometen a:

- Explicar el proceso terapéutico, sus etapas y sus límites.
- Informar sobre cambios en la agenda cuando sea necesario.
- Responder comunicaciones administrativas dentro de los tiempos establecidos por la empresa.
- Mantener una comunicación respetuosa, clara y profesional.

8.7. Protección del material clínico

Los profesionales se comprometen a:

- Proteger notas, registros y documentos clínicos.
- No grabar sesiones sin autorización expresa del consultante.
- No compartir información del proceso sin consentimiento, salvo en los casos contemplados por la ley.

8.8 Transparencia y honestidad profesional

La profesional se compromete a:

- Ser honesta sobre los alcances y límites del proceso terapéutico.
- No prometer resultados específicos.
- Informar cuando un proceso requiera otro tipo de intervención o especialidad.
- Actuar siempre en beneficio del bienestar emocional y espiritual del consultante.

9. LÍMITES DEL SERVICIO

Sembrando Amor Psicología con Propósito S.A.S. ofrece un acompañamiento psicológico y espiritual basado en principios clínicos, éticos y humanos.

Para garantizar un proceso seguro, responsable y coherente, se establecen los siguientes límites del servicio



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

9.1. Alcance del servicio

Sembrando Amor brinda acompañamiento psicológico y espiritual, pero no reemplaza servicios médicos, psiquiátricos ni líneas de atención inmediata.

Las intervenciones se realizan únicamente dentro de los espacios definidos por la empresa.

9.2. Protocolo de crisis en Creciendo en Buena Tierra

El programa **Creciendo en Buena Tierra** cuenta con un **protocolo clínico especializado** para evaluar y orientar situaciones de crisis emocional.

Este protocolo:

- Se activa solo cuando la profesional valida que existe riesgo real
- No convierte el servicio en atención 24/7
- No reemplaza urgencias médicas
- Se aplica únicamente a usuarios activos del programa

9.3. Límites de comunicación

Los canales de comunicación tienen funciones específicas:

- **WhatsApp comercial:** Información de servicios, precios, portafolio y cierre de ventas.
- **WhatsApp administrativo:** agendamiento, pagos, información general
- **Correo administrativo:** documentos, certificaciones, retratos
- **Sesión terapéutica:** espacio exclusivo para intervención clínica

Los profesionales **no utilizan sus números personales** para comunicarse con consultantes.

No se brinda atención psicológica por chat, notas de voz o mensajes fuera de sesión.

9.4. Límites de disponibilidad

Los profesionales de Sembrando Amor:

- No están disponibles 24/7
- No responden mensajes clínicos fuera del horario laboral
- No realizan llamadas improvisadas
- No atienden fuera de agenda
- No ofrecen acompañamiento continuo por chat

La atención se realiza únicamente en los espacios definidos por la empresa.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

9.5. Límites del rol profesional

Los profesionales no realizan:

- Terapia de pareja o familiar sin consentimiento de todos los involucrados
- Terapia para terceros sin su presencia
- Diagnósticos psiquiátricos
- Formulación de medicamentos
- Certificaciones sin evaluación
- Intervenciones fuera de su competencia

Los profesionales sí realizan:

- Evaluación clínica
- Acompañamiento terapéutico
- Intervenciones basadas en evidencia
- Orientación espiritual cuando el consultante lo acepta
- Derivación cuando es necesario

9.6. Límites en talleres y espacios grupales

En talleres como Cosechas del Alma:

- No se brinda terapia individual
- No se atienden crisis personales
- No se profundiza en historias clínicas
- No se realizan intervenciones privadas durante el taller

9.7. Límites del acompañamiento espiritual

Sembrando Amor es una empresa con fundamento cristiano.

Creemos en Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo, y en la transformación real del corazón.

El acompañamiento espiritual:

- Es complementario y opcional
- Se ofrece solo si el consultante lo acepta libremente
- No reemplaza terapia psicológica
- No reemplaza psiquiatría ni medicación
- No se utiliza como única intervención
- No incluye prácticas esotéricas o contrarias a la ética profesional.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

9.8. Límites financieros

- Ningún psicólogo está autorizado para recibir pagos directamente
- Ningún profesional puede cobrar por fuera de los canales oficiales
- Todos los pagos deben realizarse a las cuentas oficiales de Sembrando Amor
- Cualquier pago directo constituye falta grave

10. MANEJO DE CRISIS

Sembrando Amor Psicología con Propósito S.A.S. actúa con responsabilidad clínica y humana frente a situaciones de riesgo emocional.

El manejo de crisis se realiza dentro de los límites profesionales, éticos y operativos definidos por la empresa.

10.1. Definición de crisis

Para efectos de este documento, se considera crisis emocional cualquier situación en la que el consultante:

- Presente pensamientos de autolesión o suicidio
- Manifieste riesgo de daño a terceros
- Se encuentre en un estado de desregulación emocional severa
- Presente síntomas que comprometan su seguridad o la de otros
- Requiera intervención inmediata para preservar su bienestar

10.2. Canales para informar una crisis

Sembrando Amor cuenta con canales específicos para informar situaciones de crisis emocional. El consultante podrá notificar una crisis a través de:

a) Línea de validación de crisis

Sembrando Amor dispone de una línea exclusiva para la validación inicial de crisis, donde se aplicará un cuestionario clínico estructurado para identificar el nivel de riesgo y determinar la ruta adecuada.

Esta línea no brinda intervención clínica, pero sí permite:

- Recibir la notificación inmediata
- Realizar preguntas específicas para evaluar el nivel de riesgo
- Determinar si se activa el protocolo correspondiente
- Orientar sobre los pasos a seguir.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

b) Canal alterno

En caso de que la línea de validación no esté disponible, el consultante podrá informar la situación a través de:

- El WhatsApp administrativo (solo para notificar, no para intervención)
- El correo administrativo
- El equipo administrativo no realiza intervención clínica, pero sí puede:
- Recibir la notificación
- Escalar la información a la profesional correspondiente
- Indicar las rutas de atención inmediata

c) Comunicación en sesión

Si la crisis se manifiesta durante la sesión, la profesional:

- No suspenderá la atención
- Contendrá emocionalmente dentro de sus competencias
- Explicará las rutas de seguridad
- Remitirá a los servicios correspondientes cuando sea necesario

Desde la primera sesión, el consultante será informado sobre:

- Qué es una crisis
- Cómo se debe reportar
- Qué rutas se activan
- Qué puede y qué no puede hacer Sembrando Amor

10.3. Alcance del acompañamiento en crisis

Sembrando Amor brindará:

- Orientación inicial dentro de las competencias profesionales
- Evaluación clínica durante la sesión programada
- Activación de rutas de seguridad cuando sea necesario
- Recomendaciones claras para preservar la integridad del consultante

Sin embargo, Sembrando Amor no reemplaza:

- Servicios de urgencias
- Atención psiquiátrica
- Líneas de emergencia
- Hospitalización
- Intervenciones médicas.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

La prioridad siempre será la seguridad del consultante.

10.4. Protocolo de crisis y desbordes emocionales en Creciendo en Buena Tierra

El programa **Creciendo en Buena Tierra** cuenta con un **protocolo clínico exclusivo**, diseñado para acompañar situaciones que requieren atención especial, tales como:

- Crisis emocionales
- Episodios de desregulación severa
- Duelos
- Desbordes emocionales
- Situaciones que afectan el funcionamiento emocional del niño o adolescente

Este protocolo:

- Se activa únicamente cuando la profesional valida el caso
- La validación inicial se realiza por WhatsApp, mediante preguntas clínicas específicas
- Permite orientar a padres y cuidadores sobre cómo actuar
- Incluye recomendaciones claras y rutas de apoyo
- No constituye atención 24/7
- No reemplaza servicios médicos, psiquiátricos ni de urgencias
- Es exclusivo para usuarios activos del programa

El objetivo del protocolo es contener, orientar y guiar, no sustituir la atención de emergencia cuando esta sea necesaria.

10.5. Responsabilidad del consultante en situaciones de crisis

El consultante se compromete a:

- Informar a la profesional o al equipo administrativo cuando identifique señales de riesgo
- Acudir a servicios de urgencias cuando la situación lo amerite
- Activar su red de apoyo inmediata (familiares, cuidadores, acompañantes)
- Seguir las recomendaciones clínicas dadas por la profesional

La falta de acción por parte del consultante o su red de apoyo no constituye responsabilidad de Sembrando Amor.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

El tiempo máximo de respuesta será de quince (15) días hábiles, conforme a la normatividad vigente en Colombia para la atención de PQR y trámites administrativos.

Las solicitudes se atienden en orden de llegada y dentro del horario laboral establecido por la empresa.

12. DERECHO DE RETRACTO Y ALTERNATIVAS DE CONTINUIDAD

12.1. Derecho de Retracto (Ley 1480 de 2011)

De acuerdo con el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), el usuario podrá ejercer el **derecho de retracts** dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la compra del servicio.

Si el servicio ya se ha prestado parcialmente (por ejemplo, si se realizó una sesión), se descontará el valor correspondiente a la parte ejecutada y se devolverá únicamente el saldo restante.

Para solicitar el retracts, el usuario deberá enviar un correo a:

administracion@sembrandoconamor.com

Incluyendo:

- Nombre completo
- Documento de identidad
- Comprobante de pago
- Motivo de la solicitud
- Certificación bancaria a nombre del titular que realizó la compra

Las devoluciones:

- Se realizarán únicamente a una cuenta bancaria cuyo titular sea la misma persona que efectuó el pago
- No se realizarán devoluciones a terceros
- Se efectuarán dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días calendario**, contados a partir de la respuesta oficial enviada por correo electrónico confirmando la recepción y validación de la solicitud.

12.2. Casos en los que NO aplica el retracts

El derecho de retracts **no aplica** cuando:

- El usuario solicita devolución después de los 5 días hábiles
- El servicio ya fue prestado en su totalidad.



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

- El servicio ya caducó según las políticas de vigencia
- El usuario incumple las políticas de asistencia, puntualidad o reprogramación
- El servicio corresponde a talleres con cupo individual ya iniciados
- El servicio hace parte de contratos institucionales o empresariales

En estos casos, no procede reembolso, pero Sembrando Amor podrá ofrecer alternativas de continuidad.

12.3. Alternativas de continuidad (respuestas posibles de Sembrando Amor)

Sembrando Amor comprende que cada proceso humano es único.

Por ello, cuando no aplique reembolso, la empresa podrá evaluar alternativas como:

- **Transferencia del proceso** a otra persona elegida por el usuario
- **Cambio de modalidad** del servicio (por ejemplo, pasar de individual a pareja o viceversa)
- **Reprogramación** dentro de los tiempos de vigencia
- **Aplicación del saldo** a otro servicio disponible
- **Ajuste del plan** según las necesidades del usuario

Estas alternativas:

- Son **opcionales**, no obligatorias
- Se evalúan caso por caso
- Dependen del estado del proceso, la vigencia y la disponibilidad

Buscan ofrecer una solución cordial, humana y responsable

El objetivo es acompañar al usuario sin comprometer la sostenibilidad del servicio ni la ética profesional.

12.4. Transferencia del Servicio

Los procesos podrán ser transferidos a otra persona siempre que:

- El proceso no haya caducado
- El usuario esté al día en los pagos
- La persona que recibe el proceso acepte las condiciones del servicio
- Se haya descontado el valor de las sesiones ya tomadas (si aplica).



Políticas de Servicio y Condiciones de Atención

El servicio se activará para el nuevo usuario una vez se encuentre **completamente pago**.

13. VIGENCIA DEL SERVICIO

Las presentes políticas, condiciones y lineamientos aplican a todos los servicios ofrecidos por Sembrando Amor Psicología con Propósito S.A.S. y entran en vigencia desde el momento en que el usuario realiza la compra del servicio, agenda su primera sesión o hace uso de cualquier beneficio incluido en el proceso adquirido.

El usuario reconoce y acepta que:

- El pago del servicio implica la **aceptación total** de estas políticas.
- La vigencia de cada servicio se rige por las condiciones establecidas en la sección de **Caducidad del Servicio**.
- Sembrando Amor podrá actualizar o modificar estas políticas cuando sea necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del servicio, la ética profesional y el cumplimiento normativo.
- Cualquier actualización será publicada en los canales oficiales de la empresa y aplicará para compras futuras o procesos en curso según corresponda.

La vigencia del servicio inicia:

- En la **fecha de compra**, para talleres y programas con cupo individual.
- En la **primera sesión**, para procesos terapéuticos o programas continuos.
- En la **fecha establecida en el contrato**, para servicios institucionales o empresariales.

14. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Al adquirir cualquiera de los servicios ofrecidos por Sembrando Amor Psicología con Propósito S.A.S., el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado la totalidad de las políticas, condiciones y lineamientos establecidos en este documento.

El uso de los servicios, la asistencia a sesiones, la participación en talleres o la realización de cualquier pago constituye aceptación expresa de estas políticas. Sembrando Amor podrá actualizar o modificar estas políticas cuando sea necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del servicio,

