

Contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. ACEPTACION	2
4. PROCESO DE COTIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL SERVICIO	3
4.1. Aceptación de la propuesta	3
4.2. Jerarquía de documentos.....	3
4.3. Servicios no incluidos.....	4
5. PRINCIPIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
6. SERVICIO DE CONSULTORÍA.....	4
6.1. Diagnóstico inicial	4
6.2. Ejecución del servicio	4
6.3. Dedicación del servicio.....	5
6.4. Facturación y pago	5
6.5. Alcance y responsabilidad	5
7. SERVICIO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	6
7.1. Definición del perfil.....	6
7.2. Ejecución del proceso.....	6
7.3. Facturación.....	6
7.4. Cancelación del proceso y cobros por avance	7
7.5. Servicios adicionales.....	7
7.6. Garantía	7
7.7. Relación laboral	8
8. SERVICIO DE FORMACIÓN	8

Elaboró: Gerente General

Aprobó: Gerente general

Fecha: 14/04/2026

Fecha: 14/04/2026

9.	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	8
10.	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	8
11.	LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	9
12.	TERMINACIÓN DEL SERVICIO	9
13.	FUERZA MAYOR.....	10
14.	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	10
15.	USO DE MARCA Y REFERENCIAS	10
16.	LEGISLACIÓN APLICABLE.....	10
17.	CONTROL DE CAMBIOS.....	11

1. OBJETIVO.

Establecer las condiciones generales bajo las cuales MentorGo, empresa dedicada a la prestación de servicios profesionales de consultoría, selección de personal y formación, con domicilio en Mosquera, Cundinamarca, presta sus servicios, definiendo lineamientos claros, transparentes y estructurados para la relación con los clientes, así como los derechos y responsabilidades de las partes.

2. ALCANCE.

El presente documento aplica a todos los servicios prestados por MentorGo, desde la etapa de diagnóstico o cotización, pasando por la ejecución del servicio, hasta su cierre y evaluación.

Aplica a todos los clientes, independientemente del tipo de servicio contratado o su duración.

3. ACEPTACION

La aceptación de estos términos y condiciones se entiende realizada mediante:


- la aprobación expresa de una propuesta comercial,

Elaboró: Gerente General

Aprobó: Gerente general

Fecha: 14/04/2026

Fecha: 14/04/2026

	MENTOR GO S.A.S. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: SC-GC-RE-01
		Fecha: 14/04/2026
		Versión: 01
		Página 3 de 11

- la firma de un contrato o acuerdo,
- la aceptación electrónica en la página web de MentorGo, o
- el inicio de la ejecución del servicio por solicitud del cliente.

4. PROCESO DE COTIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL SERVICIO

Previo al inicio de cualquier servicio, MentorGo desarrollará una propuesta comercial que permita definir de manera clara el alcance, las condiciones y los resultados esperados.

La propuesta comercial incluirá como mínimo:

- Problemática identificada: descripción de la necesidad o situación actual del cliente
- Solución propuesta: enfoque metodológico y alcance del servicio
- Valor agregado: elementos diferenciales del servicio
- Valor de la inversión: costo del servicio
- Condiciones comerciales: términos de ejecución y pago

4.1. Aceptación de la propuesta

La aprobación de la propuesta por parte del cliente formaliza el inicio del servicio y la aceptación del alcance, condiciones y valores definidos.

4.2. Jerarquía de documentos

En caso de discrepancias:

- La **propuesta comercial** prevalece en lo relacionado con alcance, tiempos y valores específicos
- El presente documento establece las condiciones generales de la relación comercial
- En caso de existir un contrato específico firmado entre las partes, este prevalecerá sobre la propuesta comercial y sobre los presentes términos

Elaboró: Gerente General	Aprobó: Gerente general
Fecha: 14/04/2026	Fecha: 14/04/2026

4.3. Servicios no incluidos

Cualquier actividad, requerimiento o ajuste no contemplado en la propuesta comercial será considerado fuera del alcance y deberá ser cotizado de manera independiente.

5. PRINCIPIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

MentorGo presta sus servicios bajo principios de:

- Transparencia y ética en la gestión
- Toma de decisiones basada en datos y metodologías estructuradas
- Igualdad de condiciones en procesos de selección
- Orientación a resultados sostenibles

En coherencia con el enfoque de trabajo digno y crecimiento organizacional.

6. SERVICIO DE CONSULTORÍA

6.1. Diagnóstico inicial

Todo servicio de consultoría inicia con un diagnóstico que puede incluir:

- Evaluación de procesos y operación
- Identificación de oportunidades de mejora
- Análisis de información
- Entrega de informe diagnóstico
- Propuesta de plan de trabajo y cronograma

6.2. Ejecución del servicio


El servicio se desarrollará de acuerdo con el plan de trabajo aprobado, el cual podrá ser ajustado según el plan contratado.

Elaboró: Gerente General

Aprobó: Gerente general

Fecha: 14/04/2026

Fecha: 14/04/2026

	MENTOR GO S.A.S. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: SC-GC-RE-01
		Fecha: 14/04/2026
		Versión: 01
		Página 5 de 11

Durante la ejecución:

- Se asignará un consultor responsable
- Se realizará seguimiento por parte de la dirección
- Se presentarán avances y evidencias del cumplimiento
- Se trabajará sobre los frentes de procesos, personas y tecnología

6.3. Dedicación del servicio

El servicio se prestará conforme a las horas contratadas en el plan seleccionado.

- Las horas no utilizadas dentro del periodo acordado no son acumulables
- No habrá devolución por horas no ejecutadas si la no ejecución es atribuible al cliente

6.4. Facturación y pago


- Los valores expresados en salarios mínimos legales se liquidarán con base en el salario mínimo vigente al momento de la facturación.
- La facturación se realizará de manera anticipada en la primera semana del mes
- El plazo de pago será el definido en la propuesta comercial, dentro del rango de 15 a 30 días calendario.
- En caso de incumplimiento en el pago, MentorGo podrá suspender temporalmente el servicio hasta su normalización

6.5. Alcance y responsabilidad

MentorGo presta un servicio de asesoría y acompañamiento especializado.

- No sustituye la operación del cliente
- La implementación de las recomendaciones es responsabilidad del cliente
- Los resultados dependen del nivel de ejecución y compromiso del cliente

Elaboró: Gerente General	Aprobó: Gerente general
Fecha: 14/04/2026	Fecha: 14/04/2026

	MENTOR GO S.A.S. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: SC-GC-RE-01
		Fecha: 14/04/2026
		Versión: 01
		Página 6 de 11

- MentorGo no asume responsabilidad por decisiones operativas o estratégicas tomadas por el cliente con base en las recomendaciones entregadas

7. SERVICIO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

7.1. Definición del perfil

- El proceso inicia con la construcción y aprobación del perfil del cargo.
- Este perfil incluye requisitos técnicos, competencias, experiencia y condiciones laborales.
- La garantía del servicio aplica exclusivamente sobre los criterios definidos en este perfil.

7.2. Ejecución del proceso

El proceso de selección podrá incluir:

- Reclutamiento y filtro de hojas de vida
- Pre-entrevistas y entrevistas
- Aplicación de pruebas psicométricas (competencias, habilidades, personalidad)
- Validación de antecedentes (judiciales, disciplinarios y listas restrictivas)
- Evaluación integral de candidatos


Durante el proceso:

- Se informará periódicamente al cliente sobre avances
- Se entregará un cuadro comparativo de candidatos finalistas
- Se coordinarán entrevistas con el cliente

7.3. Facturación

- El servicio se facturará una vez el candidato seleccionado sea contratado
- El valor del servicio será el definido en la propuesta comercial
- En caso de contratación de fases específicas, se facturará contra entrega
- Plazo de pago: hasta 15 o 30 días calendario.

Elaboró: Gerente General	Aprobó: Gerente general
Fecha: 14/04/2026	Fecha: 14/04/2026

	MENTOR GO S.A.S. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: SC-GC-RE-01
		Fecha: 14/04/2026
		Versión: 01
		Página 7 de 11

7.4. Cancelación del proceso y cobros por avance

Si el cliente cancela el proceso una vez iniciado:

El porcentaje de cobro aplicable se determinará con base en el nivel de avance del proceso y lo establecido en la propuesta comercial. Dicho porcentaje será informado al cliente al momento de la cancelación

Condiciones:

- La cancelación no exime el pago de las actividades ejecutadas
- Si el cliente contrata un candidato presentado por MentorGo, se entenderá como proceso exitoso y se generará la facturación correspondiente

7.5. Servicios adicionales

Servicios como:

- Visitas domiciliarias
- Estudios de seguridad
- Pruebas especializadas
- Evaluaciones médicas

No están incluidos dentro del servicio base y serán cotizados de manera independiente, previa aprobación del cliente

7.6. Garantía

Se otorga una garantía de 30 días calendario por abandono del cargo.

No aplica cuando:

- Se presentan cambios en condiciones laborales
- Existen situaciones internas del cliente de clima laboral
- La desvinculación es decisión del cliente
- La garantía no implica la devolución de valores ya pagados, sino la reposición del proceso conforme a las condiciones definidas

Elaboró: Gerente General	Aprobó: Gerente general
Fecha: 14/04/2026	Fecha: 14/04/2026

7.7. Relación laboral

- La relación laboral es exclusiva entre el cliente y el candidato seleccionado.
- MentorGo no asume responsabilidad sobre la relación laboral ni sobre decisiones posteriores a la contratación.

8. SERVICIO DE FORMACIÓN

- Los servicios de formación podrán ser personalizados según las necesidades del cliente.
- Los valores, contenidos y alcance serán definidos en la propuesta comercial.
- El acceso a plataformas o contenidos está sujeto a pago anticipado

9. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

- Toda la información del cliente será tratada de manera confidencial.
- MentorGo dará cumplimiento a la normativa vigente en protección de datos personales y tiene definido SC-TI-PO-01 Política Tratamiento Datos Personales
- MentorGo actuará como responsable o encargado del tratamiento, según corresponda, y tratará los datos conforme a las finalidades del servicio, adoptando medidas técnicas, administrativas y organizacionales para garantizar su seguridad, confidencialidad e integridad
- Esta obligación se mantendrá incluso después de finalizada la relación comercial.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL


Las metodologías, herramientas, documentos y contenidos desarrollados por MentorGo son de su propiedad y no podrán ser reproducidos o utilizados sin autorización.

Elaboró: Gerente General

Aprobó: Gerente general

Fecha: 14/04/2026

Fecha: 14/04/2026

	<p style="text-align: center;">MENTOR GO S.A.S. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p>	Código: SC-GC-RE-01
		Fecha: 14/04/2026
		Versión: 01
		Página 9 de 11

El cliente podrá usar los entregables finales exclusivamente para fines internos, sin derecho a reproducción, comercialización o cesión a terceros sin autorización expresa de MentorGo

En ningún caso se entenderá que existe cesión de derechos de propiedad intelectual a favor del cliente.

11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Los servicios prestados por MentorGo son de medio y no de resultado.

MentorGo se compromete a ejecutar los servicios con criterios técnicos, profesionalismo y buenas prácticas; sin embargo, los resultados dependen de factores como:

- La información suministrada por el cliente
- La implementación de las recomendaciones
- La gestión interna del cliente

Por lo tanto, MentorGo no será responsable por resultados no alcanzados cuando estos dependan de factores externos o del cliente.

En ningún caso la responsabilidad de MentorGo excederá el valor efectivamente pagado por el servicio contratado.


12. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el servicio mediante notificación previa.

En estos casos:

- Se deberán pagar los servicios ejecutados hasta la fecha
- No habrá devolución por actividades realizadas
- Se realizará cierre del servicio con entrega de avances

Elaboró: Gerente General	Aprobó: Gerente general
Fecha: 14/04/2026	Fecha: 14/04/2026

	MENTOR GO S.A.S. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: SC-GC-RE-01
		Fecha: 14/04/2026
		Versión: 01
		Página 10 de 11

- MentorGo podrá suspender o terminar el servicio cuando el cliente incumpla obligaciones de pago, entrega de información o disponibilidad requerida.

13. FUERZA MAYOR

MentorGo no será responsable por el incumplimiento total o parcial de sus obligaciones cuando este se derive de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, entendidos como situaciones imprevisibles, irresistibles o fuera de su control, tales como desastres naturales, fallas en servicios tecnológicos, situaciones de orden público o disposiciones gubernamentales.

En estos casos, MentorGo informará oportunamente al cliente y se podrán reprogramar o ajustar las condiciones del servicio de común acuerdo.

14. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Al finalizar el servicio, MentorGo podrá aplicar encuestas de satisfacción, incluyendo metodologías como NPS, con el fin de:

- Evaluar la calidad del servicio
- Identificar oportunidades de mejora

La participación del cliente es voluntaria y la información será tratada de forma confidencial.


15. USO DE MARCA Y REFERENCIAS

MentorGo podrá incluir al cliente como referencia comercial, salvo que el cliente solicite lo contrario por escrito.

LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente documento se rige por la legislación vigente en la República de Colombia. Cualquier controversia será sometida a la jurisdicción de los jueces de Mosquera, Cundinamarca. Salvo que las partes acuerden un mecanismo alternativo de solución de conflictos

Elaboró: Gerente General	Aprobó: Gerente general
Fecha: 14/04/2026	Fecha: 14/04/2026

	MENTOR GO S.A.S. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: SC-GC-RE-01
		Fecha: 14/04/2026
		Versión: 01
		Página 11 de 11

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN
01	14/04/2026	Versión inicial	Gerente General
02			

Elaboró: Gerente General	Aprobó: Gerente general
Fecha: 14/04/2026	Fecha: 14/04/2026