

	<b>POLÍTICA DE DESISTIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>ECD-PL-1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/04/2026</b>
		<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>Uso Público</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer las condiciones bajo las cuales los suscriptores y/o solicitantes podrán ejercer el derecho de desistimiento respecto a los servicios de certificación digital prestados por la Entidad de Certificación Digital (ECD), en cumplimiento de la normativa colombiana vigente, especialmente la Ley 1480 de 2011 y la Ley 527 de 1999.

## 2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los clientes, suscriptores y/o solicitantes que hayan adquirido o solicitado alguno de los siguientes servicios de certificación digital: Certificados Digitales, Estampado Cronológico, Correo Electrónico Certificado y Generación de Firmas Electrónicas Certificadas. La política podrá ser modificada sin previo aviso y es aplicable a todos los servicios prestados dentro del territorio colombiano.

## 3. DEFINICIONES

- **Desistimiento:** Derecho del consumidor de retractarse de la adquisición de un bien o servicio, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra o entrega del servicio.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica que contrata el servicio de certificación digital a la ECD. En la emisión de certificados digitales, es la persona a cuyo nombre se expide el certificado.
- **Solicitante:** Persona natural o jurídica que solicita la emisión de un servicio de certificación digital a la ECD.
- **Certificado Digital:** Documento electrónico firmado digitalmente por una ECD, que vincula la identidad del suscriptor con su clave pública.
- **Estampado Cronológico:** Servicio de sellado de tiempo que acredita el momento exacto en que un documento electrónico fue creado, modificado o enviado.
- **Correo Electrónico Certificado:** Servicio que certifica el envío, recepción y contenido de mensajes de correo electrónico con validez legal.
- **Firma Electrónica Certificada:** Proceso mediante el cual la ECD genera y certifica la autenticidad de una firma electrónica, conforme a la normativa vigente.
- **ECD:** Entidad de Certificación Digital acreditada ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

	<b>POLÍTICA DE DESISTIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>ECD-PL-1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/04/2026</b>
		<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>Uso Público</b>

#### 4. RESPONSABLES

- Director General
- Gerente de Estrategia Comercial y Nuevos Negocios
- Líder Financiero
- Líder del Sistema Integrado de Gestión
- Líder de Soporte

#### 5. LINEAMIENTOS

##### 5.1. Causales de procedencia del desistimiento

El desistimiento procede únicamente en los siguientes casos:

- a) **Ejercicio dentro del plazo legal:** Cuando el suscriptor o solicitante ejerce su derecho dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de pago, siempre que el servicio no haya comenzado su ejecución. Para los Certificados Digitales y servicios, se entenderá iniciada la ejecución cuando se haya aceptados los términos y condiciones y se considere suscrito el contrato del servicio.
- b) **No prestación del servicio en el tiempo establecido:** Cuando la ECD no expida el Certificado Digital dentro del término establecido en la Política de Certificación (PC), o no suministre los servicios de Estampado Cronológico, Correo Electrónico Certificado o Firma Electrónica Certificada dentro del plazo contractual, habiendo cumplido el suscriptor con la totalidad de los requisitos exigidos.
- c) **Incumplimiento de requisitos técnicos y/o jurídicos:** Cuando alguno de los servicios presente un incumplimiento debidamente demostrado de los requisitos establecidos en la Ley para las ECD. El reembolso será proporcional al período en que los servicios dejaron de cumplir con dichos requisitos.
- d) **Pago en exceso:** Cuando se reciba un pago superior al valor del servicio adquirido, se gestionará la devolución del valor excedente.
- e) **Cesación de actividades:** Conforme a lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación (DPC) vigente de la ECD.

	<b>POLÍTICA DE DESISTIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>ECD-PL-1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/04/2026</b>
		<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>Uso Público</b>

## 5.2. Causales de improcedencia del desistimiento

El desistimiento no procede en los siguientes casos:

- a) Cuando el servicio ya fue ejecutado, es decir, cuando se haya validado la identidad, emitido el certificado o prestado el servicio correspondiente; salvo lo previsto en los literales b), c), d) y e) del numeral 5.1.
- b) Cuando la solicitud de desistimiento se presente vencidos los cinco (5) días hábiles establecidos en la Ley 1480 de 2011 partir de la aceptación de los términos y condiciones del servicio; salvo las causales indicadas en los literales b), c), d) y e) del numeral 5.1.
- c) Para los servicios de Estampado Cronológico, Correo Electrónico Certificado y Firma Electrónica Certificada: cuando al término de la vigencia contractual el suscriptor no haya utilizado la totalidad del servicio adquirido.
- d) Cuando el error en la selección del servicio sea imputable directamente al cliente.

## 5.3. Cargo administrativo

Cuando el suscriptor haya iniciado el proceso de validación de identidad (para Certificados Digitales) o se haya habilitado el acceso al servicio (para los demás servicios), y solicite el desistimiento dentro del plazo legal, se aplicará un cargo administrativo del diez por ciento (10%) sobre el valor pagado por el servicio.

## 5.4. Proceso para ejercer el desistimiento

El suscriptor o solicitante deberá enviar su solicitud al correo electrónico [financiero@autentic.com.co](mailto:financiero@autentic.com.co) adjuntando los siguientes documentos:

- Solicitud de desistimiento debidamente diligenciada.
- Soporte del pago realizado.
- Certificación bancaria a nombre del titular para el reembolso.
- Copia del documento de identidad del solicitante.

Una vez verificada y aprobada la solicitud, la ECD efectuará la devolución del dinero mediante transferencia bancaria en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la radicación efectiva de todos los documentos requeridos.

## 5.5. Revisión de la política

	<b>POLÍTICA DE DESISTIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>ECD-PL-1</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
		<b>FECHA</b>	<b>24/04/2026</b>
		<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>Uso Público</b>

La presente política se revisará anualmente o cuando se presenten cambios normativos o modificaciones significativas en los servicios prestados por la ECD.



**LUIS MIGUEL GONZÁLEZ ULLOA**  
 Director General

## 6. CONTROL DE VERSIONES Y CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha aprobación</b>	<b>Nota de cambio</b>
1	24/04/2026	Versión inicial



Documento No.  
d8f15447-6553-4806-a43a-38ae0567a9da

Creado el:  
24/04/2026 05:50 p. m.

Este documento es la representación de un documento original en formato electrónico. Para validar el estado actual del documento ingrese a: [consulta.autenticsign.comy/o](https://consulta.autenticsign.comy/o) escanee el código QR.



Este documento está firmado electrónicamente, de conformidad con los estándares internacionales de firma en tanto es un documento auténtico, íntegro y disponible para consulta en línea.

4 Páginas