

1. POLÍTICA DE CALIDAD

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. como organismo de evaluación de la conformidad realiza servicios de Certificación de producto, garantizando el cumplimiento de los documentos normativos aplicables y la legislación vigente.

Nuestro compromiso es brindar confianza ofreciendo servicios oportunamente en función de los acuerdos establecidos con los clientes, buscando su satisfacción y excediendo sus expectativas; contamos con el personal competente que realizan sus actividades, actuando bajo los principios de imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad.

2. POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. reconoce que la ejecución de los servicios brindará la confianza esperada por nuestros clientes y partes interesadas, cuando se actúa bajo los principios de imparcialidad, independencia e integridad. La dirección ha establecido las medidas necesarias, incluyendo un código de conducta, con el fin de que presiones financieras, comerciales, personales u otra índole puedan representar desvíos en las actividades.

Las actuaciones del personal de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** se rigen por procedimientos establecidos siempre buscando la evidencia objetiva garantizando el cumplimiento de esta política.

3. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El personal de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** está comprometido con la no divulgación de la información resultado de las actividades técnicas y administrativas (incluyendo los usuarios de los servicios); es decir, que la información sólo se encuentra disponible para el personal autorizado. Para esto contamos con el documento **SG.D.13 Política de tratamiento de datos**. La cual es de conocimiento de los empleados y se encuentra disponible en nuestra página web. www.thermika.com.co

La organización ha establecido el código de conducta con sus colaboradores a fin de garantizar el cumplimiento de esta política.

4. POLÍTICA DE COMPRAS

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S busca fomentar una relación comercial integradora con sus proveedores, basada en el crecimiento, beneficio y respeto mutuo, la responsabilidad, imparcialidad y confidencialidad, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos y estrategias.

El proceso de compras debe cuidar que las compras se lleven a cabo en las mejores condiciones de calidad, tiempos y precio, así mismo se deben evitar los conflictos de intereses, especialmente por aquellas personas implicadas en la prestación de los servicios contratados.

5. DIRECTRICES GENERALES

1. Enfatizar en el personal valores éticos y la toma de conciencia que aseguren la confianza depositada en ellos, su independencia para con el cliente y su responsabilidad con sus actividades, complementado desde la inducción del personal que llega nuevo; para ello, todo el personal se encuentra bajo contrato y conoce desde su vinculación el documento **SG.D.03 Código de conducta**, el cual define los lineamientos

- éticos de la organización; así mismo, el personal es consciente del impacto del incumplimiento del documento mencionado.
2. El personal operativo de certificación recibe un salario acorde a las labores que desempeña y no por el número de certificaciones que realicen, de modo que no existen pagos o comisiones adicionales por servicio prestado a fin de que el personal ejecute el servicio sin ninguna presión comercial o financiera.
 3. La alta dirección analiza y monitorea constantemente los riesgos que se puedan derivar de sus relaciones y operaciones para tomar medidas en aquellos casos que puedan identificarse como un posible conflicto de interés. Estos conflictos de intereses son analizados en el documento **SG.F.29 Matriz de riesgos**.
 4. Se ha establecido que cada servicio sea prestado y facturado acorde con las tarifas de la organización, evitando que el personal pueda recibir pagos u ofrecimiento a cambio de modificar los resultados a favor del cliente; adicionalmente este sistema permite ejecutar los servicios en el orden cronológico en el que ingresan las diferentes solicitudes.
 5. La organización no participa de la cadena productiva que tiene relación con los productos asociados a los servicios ofrecidos dentro del alcance del sistema de gestión tales como fabricación, comercialización, asesoría/consultoría, entre otros.
 6. La organización no desarrolla actividades diferentes de certificación descritas en la declaración de actividades, tales como asistencia técnica, asesorías/consultorías, mantenimiento, auditorías, entre otros, lo cual garantiza que las actividades realizadas no comprometan la independencia, imparcialidad e integridad de las operaciones.
 7. Antes de emprender el desarrollo de nueva actividad, se procede a analizar la incidencia que pueda tener en las actividades actuales, y en particular evaluando su posible impacto sobre las actividades de certificación, con el fin de asegurar que se mantiene en todo momento la independencia, imparcialidad e integridad de las operaciones.

5.1 Condiciones no discriminatorias

Las políticas y los procedimientos establecidos por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**, así como la administración de éstos, no son discriminatorios, ni se utilizan procedimientos que impidan o inhiban el acceso de los solicitantes.

Los servicios son accesibles a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance del organismo. El acceso al proceso de certificación no dependerá del tamaño del cliente ni de la membresía de cualquier asociación o grupo, tampoco del número de certificaciones ya emitidas. No existen condiciones financieras ni restricciones de ningún tipo.

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. Puede declinar la aceptación de una solicitud de servicio cuando existan razones fundamentadas o demostradas, por ejemplo, la participación del cliente en actividades ilegales, un historial de no conformidades repetidas con los requisitos o incumplimientos por parte del cliente.

De igual manera, limita sus requisitos, evaluación, revisión y decisión a aquellos asuntos relacionados específicamente con el alcance del organismo.

5.2 Confidencialidad de la información

1. El documento **SG.D.03 Código de conducta**, contiene lineamientos específicos relativos a la confidencialidad de la información, los cuales aseguran los resultados de los servicios de certificación, protegiendo los intereses y derechos de los clientes, al igual que la información de la empresa. Adicionalmente cada contrato cuenta con una cláusula de confidencialidad.
2. La organización podrá sólo por requerimientos de entidades gubernamentales, revelar información de los clientes y/o sus resultados; en este caso se notificará al cliente o usuario afectado, comunicando la información que será entregada (o revelada) junto con la justificación de esta acción.
3. No está permitido extraer información de documentos confidenciales ya sea en físico o digital, salvo que se utilicen exclusivamente para las actividades de certificación.
4. En el caso de las auditorías (internas o externas), se permite la divulgación de la información solicitada por el equipo auditor, manteniendo siempre un acuerdo de confidencialidad entre ambas partes.
5. La información sobre el cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reguladoras) es considerada como información confidencial y tratada según corresponda.
6. La protección y transmisión de los certificados, se realiza mediante la entrega exclusiva de los resultados a la persona o cliente que ordenó realizar el servicio; además no se expedirán copias adicionales del certificado, excepto cuando el cliente así lo requiera por escrito.
7. Para prevenir la modificación de la información y resultados, se tiene restringido el acceso y manejo de los computadores, mediante una clave de acceso que sólo es conocida por el responsable de cada equipo.

5.3 Obtención de los recursos

La organización obtiene los recursos necesarios para su operación, de los ingresos obtenidos producto de las ventas de servicios.

El director administrativo semestralmente realiza seguimiento al presupuesto de ventas y gastos.

Anualmente el contador entrega los estados financieros y el director administrativo será el responsable de revisar y analizar la situación económica del organismo para tomar decisiones que garanticen estabilidad financiera del organismo.

6. Anexos

SG.D.13 Política de tratamiento de datos.

SG.D.03 Código de conducta.

SG.F.29 Matriz de riesgos.

SG.D.01 Políticas y directrices

Versión: 04 / Fecha: 2022-09-27

Página 4 de 4

7. Control de cambios.

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	ELABORÓ Nombre/cargo	REVISÓ Nombre/cargo	APROBÓ Nombre/cargo	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
02	2021-10-28	Tatiana Bustos/Director administrativa	Milena Ariza/Director Calidad	Milena Ariza/Director Calidad	Se incluye el documento SG.D.13 Política de tratamiento de datos.
03	2022-06-07	Tatiana Bustos/Director administrativa	Milena Ariza/Director Calidad	Milena Ariza/Director Calidad	Se incluye la política de compras de acuerdo con los requerido en el numeral 6.2.2.4 literal c de la norma ISO/IEC 17065: 2012 Se incluyen los numerales 4, 4.2 y 4.3 provenientes del SG.P.03 Imparcialidad y confidencialidad y se elimina el documento.
04	2022-09-22	Jaime Lizarazo/Director administrativo	Milena Ariza/Director Calidad	Milena Ariza/Director Calidad	En el numeral 5.3 de obtención de los recursos se incluyen las actividades a realizar en lo relacionado con el área financiera del organismo. (se incluye como parte de un plan de acción a una NC de ONAC-2022)