

### 1. MISIÓN

Contribuir con el crecimiento económico y social del país satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas por medio de la certificación de productos en concordancia con los lineamientos definidos en la NTC ISO/IEC 17065, bajo los reglamentos técnicos aplicables y otras normas voluntarias, soportados en la alta experiencia técnica y normativa de nuestros colaboradores

### 2. VISIÓN

Ser reconocida a nivel nacional e internacional por los servicios que presta garantizando la satisfacción del cliente y aumentando la rentabilidad de **THERMIKA S.A.S.** basados en la mejora continua, la innovación tecnológica de nuestros procesos, la ampliación del portafolio, la sostenibilidad ambiental, logrando así una mayor confiabilidad de los productos que ingresan al país.

### 3. 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.

### 4. POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA E INTEGRIDAD

**THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** está comprometida con la imparcialidad, independencia e integridad, así que realiza las siguientes acciones:

- a. La dirección administrativa se compromete a salvaguardar la imparcialidad, independencia e integridad en todas las actividades de certificación de producto.
- b. La dirección administrativa se compromete a no ejercer presiones para cambiar resultados del proceso de certificación al personal que realiza labores de evaluación de la conformidad.
- c. El organismo no permite que presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad.

## SG.D.01 Políticas y directrices

Versión: 05 / Fecha: 2024-05-24

Página 2 de 5



- d. Continuamente se identifican y gestionan los riesgos a la independencia e imparcialidad del organismo de certificación de producto.
- e. El organismo ni su personal se dedican al diseño, fabricación, instalación, distribución, ni mantenimiento del producto certificado, tampoco prestan consultoría a los clientes.
- f. Todo el personal declara las actividades comerciales en las cuales participa o ha participado y se analiza si éstas representan un riesgo con la imparcialidad o la independencia del organismo.
- g. Todo el personal contratado recibe una remuneración fija por la prestación de sus actividades.
- h. Todo el personal firma el **SG.D.03 Código de conducta** en el cual se compromete a actuar de forma imparcial y con ética de modo que el personal es consciente de la responsabilidad e importancia de sus actividades.
- i. 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

## 5. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- a. **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** está comprometida con la confidencialidad y la no divulgación de la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación.
- b. Todo el personal del organismo y terceros que tengan acceso a información (por ejemplo, auditores) firman el **SG.D.03 Código de conducta** el cual 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.
- c. 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, salvo que esté prohibido por ley.
- d. 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 del mismo modo.
- e. 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.

- f. El organismo cuenta con el documento **SG.D.13 Política de tratamiento de datos**. La cual es de conocimiento de los colaboradores y se encuentra disponible en nuestra página web [www.thermika.com.co](http://www.thermika.com.co)

### 6. POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN

- a. 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.
- b. Los servicios son accesibles a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance del organismo.
- c. 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.
- d. **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.
- e. De igual manera, limita sus requisitos, evaluación, revisión y decisión a aquellos asuntos relacionados específicamente con el alcance del organismo.

### 7. POLÍTICA DE COMPRAS

- a. **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.
- b. 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.

## SG.D.01 Políticas y directrices

Versión: 05 / Fecha: 2024-05-24

Página 4 de 5



## 8. DIRECTRIZ DE 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.

## 9. ANEXOS

SG.D.13 Política de tratamiento de datos.

SG.D.03 Código de conducta.

SG.F.29 Matriz de riesgos.

## 10. 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

## SG.D.01 Políticas y directrices

Versión: 05 / Fecha: 2024-05-24

Página 5 de 5



					acción a una NC de ONAC-2022)
05	2024-05-24	Lila Patiño / Asistente administrativa	Jaime Lizarazo /director administrativo	Carolina Guerrero/ Director Calidad	<p>Se incluyen los literales 1. misión 2. visión del organismo</p> <p>Se ajusta el literal 4 "Política de imparcialidad, independencia e integridad"</p> <p>Se ajusta el literal 5 5. "Política de confidencialidad de la información"</p> <p>Se eliminan los literales 7. Directrices generales, 7.1 Condiciones no discriminatorias, 7.2 Confidencialidad de la información (la información se incluye dentro de las políticas correspondientes)</p> <p>Se renumera la "Directriz de Obtención de recursos"</p> <p>Se elimina el documento SG.F.30 Compromiso alta dirección debido a que esta información es vinculada al SG.D01 v05 Políticas y Directrices</p>