

1. OBJETIVO

El objetivo del presente acuerdo es establecer las condiciones para la prestación del servicio según el alcance establecido por el organismo de certificación de producto de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**

2. ALCANCE

Aplican para todas las solicitudes de servicio de Certificación Marca continua, acorde con el alcance del Organismo de Certificación de Producto de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Ampliación de certificación: Cuando un solicitante certificado desea incluir nuevas referencias a sus productos certificados.

Auditor: Persona designada por un organismo de acreditación para ejecutar, sola o como parte de un equipo de evaluación, una evaluación de un organismo de evaluación de la conformidad (Numeral 3.13.15 NTC-ISO 9000)

Auditoria: proceso de Inspección o verificación realizando un análisis detallado del sistema de información de la empresa, para el mismo se utilizan una serie de técnicas y métodos específicos, para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumple los requisitos especificado. (Numeral 3.13.1 NTC-ISO 9000).

Auditoria complementaria: es la que se realiza de manera adicional, cuando se requiere verificar la eficacia de las acciones correctivas o condiciones exigidas o se va a realizar un proceso de ampliación de la certificación.

Auditoria extraordinaria: Evaluación realizada cuando surge un cambio que afecte significativamente las condiciones bajo las cuales son otorgadas las certificaciones.

Auditoria remota: Es aquella que se lleva a cabo de manera remota, ya sea en forma total o parcial. Se realizan cuando no es posible o apropiado una visita en sitio, generalmente se utilizan herramientas tecnológicas como: Microsoft team, Skype, Zoom, Meeting, etc.

Cancelación del certificado: pérdida definitiva de validez de la Certificación. Esta cancelación puede ser solicitada por el solicitante y/o titular o decidida por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidas en este acuerdo y las relativas a los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas

(Numeral 6.3 NTC-ISO/IEC 17000)

Certificación: atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas (Numeral 5.5 NTC-ISO/IEC 17000).

Certificado de conformidad: Documento emitido por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**, de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico (Literal 17 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Código NACE: es el sistema de clasificación de las actividades económicas usado en la Unión Europea.

Conforme: corresponde al producto o ensayo que da cumplimiento a los requisitos de la norma según aplique.

Declaración del fabricante: es la manifestación escrita previamente de los cambios realizados al sistema de gestión para dar conformidad al producto, como materias primas, proceso de fabricación y maquila, o al personal asignado en actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del producto.

Ensayos/prueba: Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un documento normativo (Numeral 27 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Esquema Certificación: sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos. (NTC-ISO/IEC 17065).

Evaluación de la conformidad: Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, servicio, sistema, persona u organismo (Numeral 2.1 NTC-ISO/IEC 17000).

Familias de productos: agrupación de productos de similares características determinadas por el uso del producto y sus componentes

Fichas técnicas: documento en forma de sumario que contiene la descripción de las características técnicas de un objeto, material, producto o bien de manera detallada.

Inspección: Examen del diseño de un producto, el producto, el servicio, el proceso o la planta, y la determinación de su conformidad con requisitos específicos o con requisitos generales, sobre la base de un juicio profesional. (Numeral 2.1 NTC-ISO-IEC 17020)

Muestra: Conjunto de uno o varios ítems tomados de un lote, destinado para suministrar información sobre el lote (Numeral 3.1.15 NTC-ISO 2859-1).

Muestreo: obtención de una muestra representativa del objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento (Literal 56 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

No conformidad incumplimiento de requisitos establecidos en el referencial o norma del producto a evaluar (Numeral 3.6.9 NTC-ISO 9000).

Norma: Son documentos técnico-legales con las siguientes características: Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria. Son elaborados por consenso de las partes interesadas: Fabricantes. Administraciones. Usuarios y consumidores (Literal 57 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Norma técnica colombiana: Norma técnica aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización de Colombia (Literal 58 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015)

Norma internacional: Norma técnica que es adoptada por una organización internacional de normalización y que se pone a disposición del público (Literal 59 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Otorgamiento: es la autorización entregada mediante el certificado de producto

Plan de acción: análisis y ejecución de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable con el propósito de impedir que se vuelvan a presentar.

Producto: Resultado de un proceso (Numeral 3.7.6 NTC-ISO 9000).

Reensayo: Realizar nuevamente la Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

Referencial: Documento de referencia que establece los requisitos que debe cumplir el producto.

Reglamento técnico: Documento emitido por el ente regulador de un país, en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionados con la inclusión de disposiciones administrativas aplicable y cuya observación es obligatoria (Literal 85 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Rotulado: Permite proporcionar la identificación e información del producto lo suficientemente clara, que no induzca confusión y permita realizar una elección de muestras adecuadas para el desarrollo del proceso.

servicio: Resultado, generalmente intangible, de al menos una actividad, realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el solicitante de la auditoría

Solicitante de la auditoría: Persona natural o jurídica que solicita servicio de certificación de producto (Numeral 3.13.11 NTC-ISO 9000).

Solicitud: documento mediante el cual el solicitante manifiesta el requerimiento del servicio.

Suspensión: invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la atestación especificada (Numeral 6.2 NTC-ISO/IEC 17000).

Vigilancia (Seguimiento): Repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la declaración de la conformidad (Numeral 6.1 NTC-ISO/IEC 17000).

3.1. DEBERES DEL SOLICITANTE

3.1.1. Imparcialidad

Los solicitantes no deben ejercer presiones comerciales o financieras, ni ofrecer sobornos al personal de Thermika ni a los organismos asociados: como los laboratorios de ensayo.

3.1.2. Permiso de acceso

El solicitante de los servicios de certificación de producto debe asegurar el total y libre acceso para el desarrollo de las evaluaciones durante el ciclo de certificación.

En los tiempos establecidos el equipo auditor designado podrá acceder a todas las áreas de información y a la documentación necesaria, incluyendo visitas a otras sedes y subcontratistas del solicitante (cuando corresponda), y se deberá permitir la participación de observadores en los procesos de certificación cuando se requiera.

Todos los sitios de almacenamiento del producto, laboratorios de ensayo y de fabricación (en el caso de fabricación en diferentes sitios) y en general cualquier subcontratación por parte del solicitante, se consideran como una extensión de los sitios cobijados por la certificación, siendo el solicitante el único responsable del cumplimiento de lo estipulado en este documento.

3.1.3. Responsabilidad

- a) El solicitante debe tener a disposición el personal que se considere necesario para la realización de la evaluación, designando como mínimo una persona responsable que acompañe las actividades de auditoría de certificación y que realice la coordinación de esta durante su ejecución.
- b) El solicitante puede reproducir total o parcialmente los documentos de certificación entregados por el Organismo de Certificación de Producto para entregar a terceros (ejemplos certificados u otros), evitando el uso inadecuado del certificado.
- c) No se permite el acceso a los mismos y se debe garantizar la confidencialidad de estos, a menos que sean solicitados por una entidad de control o gubernamental, con previo aviso al Organismo de certificación.
- d) No realizar ni permitir la utilización engañosa de ningún documento concerniente a la certificación de forma total o parcial
- e) Aceptar y firmar las propuestas comerciales de seguimiento de evaluación complementaria y renovación en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles a partir del recibido de la misma.

En caso de incumplimiento del producto con los requisitos del referencial correspondiente, el solicitante se obliga:

- a) Reponer las unidades no conformes que se encuentren en el mercado o en poder de los consumidores.
- b) Aceptar la destrucción del producto, cuando las unidades observadas presenten no conformidades que por su naturaleza impliquen la existencia de peligros, inseguridad para la vida, los bienes o el medio ambiente. Esta disposición podrá hacerse extensiva a todo el lote correspondiente al producto no conforme y a los productos que están en el mercado. Así mismo, de acuerdo con la gravedad de la falla y sus implicaciones sobre la seguridad de los consumidores o usuarios del producto certificado; el solicitante debe publicar un aviso de prevención en un medio de circulación masiva.
- c) Asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que pudiera derivarse por el incumplimiento del producto o del presente documento.
- d) Dar tratamiento, conforme lo establece la ley y el prudente actuar, a las unidades no conformes que se encuentren en el mercado, estén o no en poder de los consumidores o solicitantes
- e) Eliminar del producto, el empaque y/o embalaje toda referencia a la certificación del producto

La reducción, ampliación y cualquier modificación al alcance del certificado se debe realizar por solicitud escrita del solicitante y en el caso de reducciones al alcance, estas también pueden ser identificadas y reportadas por **THERMIKA**

ENERGY COLOMBIA S.A.S. en las evaluaciones de seguimiento u otorgamiento. Para tal efecto se debe realizar evaluaciones complementarias o extraordinarias para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma.

El solicitante está en la obligación de atender visitas de entidades externas, tales como la Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerios, ONAC, auditores en entrenamiento, evaluaciones de pares de ONAC, acompañadas del organismo de certificación según aplique, con visita previamente informada y permitir la participación de observadores, si es aplicable en cualquier parte del proceso de certificación.

3.1.4. Pagos del servicio

El solicitante debe realizar los pagos correspondientes a la prestación del servicio, en los tiempos establecidos por el Organismo de Certificación de Producto, so pena de no prestar el servicio en caso de mora.

El pago de este servicio no incluye los costos asociados a las evaluaciones de seguimiento, u otro tipo de evaluación adicional entre ellas (ampliaciones y auditorías extraordinarias) los cuales se presentarán en una nueva oferta con los incrementos establecidos según el año en curso.

3.1.5. Cambios realizados por el solicitante

El solicitante, se compromete a informar oportunamente a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** mediante la declaración del fabricante (solo aplica para importadores)

El solicitante debe informar por el correo electrónico administrativo@thermika.com.co, con el fin de que el Comité de Certificación del organismo evalúe si se requiere de una nueva auditoría o que sea ampliado el tiempo en la visita de seguimiento, teniendo cuenta lo siguiente:

- a) Cualquier modificación que haga sobre el diseño inicial asociado a la referencia certificada o cambios a su línea de producción que afecte la conformidad del producto certificado.
- b) Cualquier otro cambio que pueda afectar la capacidad del solicitante para cumplir con los requisitos de la certificación, incluyendo: a) condición legal, comercial, organizacional o de propiedad, b) personal directivo y técnico clave, c) direcciones de contacto y sitios de fabricación, y d) cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad.

Cuando el solicitante no es el fabricante del producto, debe establecer un mecanismo de comunicación apropiado para que sea informado sobre cualquier cambio del producto y este a su vez informe al **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**,

cualquier cambio en la fabricación del producto (materias primas, personal, proceso de fabricación y maquila o al personal asignado en actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del producto).

Una vez se termine el proceso de evaluación no se podrán hacer ajustes a las características del producto evaluado que impliquen la realización de nuevos ensayos, la adición de productos nuevos o que pertenezcan a familias de diferentes de productos.

Para solicitudes de cambios en el certificado, se enviará la solicitud al comité de certificación en donde se determinará si se requiere una evaluación extraordinaria o no.

Nota: No se recibirá información técnica adicional posterior a la certificación de producto.

3.1.6. Cláusula de exclusividad

El solicitante debe garantizar que el certificado otorgado es exclusivo para la marca continua únicamente a las referencias certificadas.

El derecho de uso del certificado es intransferible y no puede extenderse al mismo producto con la misma marca comercial que sea fabricado por personas distintas a las registradas en el certificado emitido.

El solicitante debe hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación. El solicitante no debe utilizar su certificado de producto de manera que ocasione mala reputación para **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** y no hacer ninguna declaración relacionada con su certificado de producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada.

3.1.7. Responsabilidad legal

El solicitante debe asumir la responsabilidad legal derivada del incumplimiento de requisitos establecidos para el(los) producto(s), proceso o servicio que según las disposiciones legales vigentes y directrices de los organismos de control asociados: Por lo cual, en caso de que cualquier autoridad imponga sanción (es) o condena (s) por violación (es) al mencionado referencial, éstas no se podrán considerar, en ningún caso, como responsabilidad de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**

EL solicitante conviene que indemnizará plenamente a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** por cualquier reclamación, sanción, pérdida, daño, responsabilidad, proceso, costo o expensa de cualquier naturaleza que le fuere

exigida por causa o como consecuencia, de que su producto deje de cumplir en cualquier momento durante la vigencia del certificado y a mantener a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** en paz y salvo por cualquier reclamación que pudiere seguirse en su contra por motivo y/o con relación con cualquier violación al reglamento técnico o norma voluntaria correspondiente. Dicha indemnización incluirá, pero sin limitarse a honorarios, costos legales y de cualquier otro tipo o naturaleza, siempre y cuando dicha reclamación, sanción, pérdida, daño, responsabilidad, proceso, costo o expensa sea consecuencia de culpa leve y/o grave de **EL SOLICITANTE** o incumplimiento de este acuerdo. Sí por causas ajenas a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**

Registro de marca comercial: el solicitante debe demostrar la propiedad sobre la marca comercial del producto, o la autorización para su uso concedida por el propietario de la misma, con su respectivo trámite de registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio y/o la autorización para su uso concedida por el propietario de la misma.

3.1.8. Quejas y reclamos

Una vez obtenido el certificado, el solicitante debe conservar registros de todas las quejas y/o reclamos presentados por parte de sus solicitantes, distribuidores o usuarios de los productos cubiertos con el certificado de producto; estos pueden ser solicitados en cualquier momento por el Organismo de certificación. Adicionalmente deberá conservar las evidencias de las acciones necesarias para la investigación de los motivos y causas de las quejas junto con su correspondiente tratamiento.

El solicitante debe tomar medidas para investigar y dar tratamiento a todas las quejas y reclamos recibidos por parte de sus usuarios así mismo debe conservar un registro de todos los reclamos y quejas y los cuales deben estar a disposición durante las evaluaciones que realice **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** y debe tomar las acciones adecuadas con respecto a tales reclamos y quejas, y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan la conformidad con los requisitos de la certificación.

3.1.9. Cumplimiento

El solicitante debe cumplir permanentemente con los requisitos de certificación y las disposiciones establecidas en el presente documento y debe demostrar mediante evidencias su cumplimiento.

3.1.10. Uso de la certificación

Cuando el solicitante haga referencia a la certificación otorgada en medios de comunicación como documentos para

publicidad, folletos, página web, entre otros, debe cumplir con los requisitos del documento **CP.D.02 Uso de marca y certificado**, el cual hace parte integral de este acuerdo, teniendo en cuenta:

- a) Logo de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** según lo estipulado en el **CP.D.02 Reglamento uso de marca de certificación**.
- b) Código del certificado otorgado.
- c) Número, título y versión o fecha del referencial.

Todo producto proceso o servicio certificado por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** el solicitante podrá tener en su etiqueta o impreso en su producto la marca de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**, cumpliendo así con lo establecido en la norma y aceptando lo estipulado en el **CP.D.02 Reglamento uso de marca de certificación**, en caso de que el solicitante no desee hacer uso de la marca, deberá informarlo de manera escrita.

En caso de suspender o retirar el certificado de producto, el solicitante debe dejar de utilizar todo el material publicitario que contenga alguna referencia del certificado de producto.

3.1.11. Disposición de las muestras tomadas

El solicitante deberá informar a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** una vez obtenida la certificación de producto en un tiempo no mayor a 30 días calendario; si requiere la devolución de las muestras testigo conservadas para el proceso de certificación.

En los casos cuando el laboratorio realice ensayos destructivos para demostrar la conformidad del producto, no se devolverán las muestras.

Cuando la muestra supere los 80 kg, el transporte de la misma estará a cargo del solicitante, así como los costos asociados a esta actividad.

3.2. DERECHOS DEL SOLICITANTE

El solicitante tendrá derecho a:

- a) Hacer uso del logo símbolo de Thermika de acuerdo a lo estipulado en el **CP.D.02 Reglamento uso de marca de certificación**
 - b) Toda la información suministrada a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** salvo declaración expresa en contrario en las reglas publicadas por esta, sea tratada como confidencial.
 - c) Solicitar a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** de forma voluntaria la suspensión, reducción o cancelación del alcance certificado.
4. Apelar de forma sustentada las decisiones adoptadas por

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. según lo establecido en este documento.

3.3. DEBERES DE THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.

El Organismo de Certificación de Producto ha definido las siguientes disposiciones para cubrir las obligaciones que surjan del servicio, como los que se describen a continuación:

3.3.1. Personal designado para certificación

El personal asignado por el Organismo de Certificación de Producto para la realización de las auditorías de certificación es personal competente, podrá formar parte de la organización de manera directa o puede ser contratado externamente para el desarrollo de las actividades; en cualquier caso, el Organismo de Certificación, es responsable por las actuaciones del personal designado.

La designación del personal sigue los procedimientos establecidos, asegurando siempre la imparcialidad y confidencialidad del servicio. Sin embargo, el solicitante del servicio de certificación podrá objetar sobre el personal designado, informando por medio escrito las razones por las cuales se presenta la objeción, la cual será evaluada por el Director Operativo. Si esta solicitud es procedente, el Organismo de Certificación de Producto nombrará a otro auditor.

3.3.2. Confidencialidad e independencia

El organismo de certificación se compromete a manejar la documentación, conocimientos, información y demás elementos requeridos durante el proceso de prestación del servicio de certificación con la confidencialidad que amerita, incluyendo las siguientes actividades:

- a) Manejar la información suministrada por el solicitante, en forma exclusiva para la ejecución de las actividades asociadas con la prestación del servicio de certificación. Cuando la información sea requerida por organismos legales o de control, el Organismo de Certificación de producto, notificará por escrito al solicitante.
- b) **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** publicará en la página de SICERCO y en SICOM según aplique la información correspondiente al certificado otorgado y en www.thermika.com.co, la información relacionada con el estado de este.

Cuando esta solicitud sea de terceros, a menos que lo prohíba la ley, se solicitará a la empresa previamente una autorización al solicitante por escrito para brindar esta información. La información acerca de la solicitante obtenida en fuentes diferentes del solicitante (por ejemplo, una persona que

realiza una queja, de autoridades reguladoras, de un reclamante o de los reguladores) será verificada en pertinencia y tratada como confidencial

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. Mantendrá independencia en su criterio y no cederá ante presiones o influencias para modificar las conclusiones o resultados de sus evaluaciones por parte del personal interno de la organización área técnica, gerencia y socios o personas externas como solicitantes o proveedores. Todas las conclusiones o resultados deben ser documentados y se velará dentro de las posibilidades para que no se emita un certificado o informe de resultados cuyo contenido sea falso o incorrecto.

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. actuará y se desempeñará con imparcialidad, independencia, integridad y confidencialidad durante el ejercicio de sus actividades, en caso de identificar el solicitante alguna situación que pueda afectar la certificación deberá notificar al director administrativo o Director Operativo cuando considere que está siendo coaccionado.

3.3.3. Verificación del producto

El Organismo de Certificación se compromete a evaluar el producto, objeto de la prestación del servicio de certificación, bajo los requisitos de las normas o referenciales establecidos y del esquema de certificación acordado y aprobado en la cotización de certificación de producto.

3.4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Organismo de Certificación se compromete al cumplimiento respecto a los tiempos acordados con el solicitante, y a la prestación del servicio bajo los requisitos del esquema de certificación requerido por el solicitante, siguiendo entre otros los requisitos de las normas NTC ISO-IEC 17065 e NTC ISO-IEC 17067, así como los lineamientos del referencial a evaluar, los requisitos legales aplicable en el CP.P.01 Evaluación y certificación de producto el cual comprende las siguientes etapas:

3.4.1. Contacto y solicitud del servicio

El solicitante realiza el contacto a través del Director Administrativo, quien da a conocer el procedimiento a seguir y envía la documentación correspondiente.

3.4.2. Presentación de la solicitud

Cualquier persona natural o jurídica, sin ningún tipo de discriminación, envía la solicitud de certificación para los productos que fabrica o comercializa.

La solicitud del servicio de certificación se debe presentar por escrito a través del formato **SG.F.34 Solicitud de certificación**

producto y se deben anexar los siguientes documentos requeridos:

- Certificado de existencia y representación legal (no mayor a 30 días calendario) o RUT actualizado
- Ficha técnica o catálogo de cada producto a evaluar debe contener: Nombre del producto, marca, referencias, fabricante, distribuidor (si aplica), especificaciones técnicas
- Certificado del sistema de gestión en versión vigente del o los fabricantes(s)
- Si es comercializador, carta de autorización del fabricante. (indicando la relación comercial para la venta de los productos a certificar, la marca que llevara el producto y el compromiso de informar cambios mediante el siguiente párrafo: "El fabricante se compromete a informar al comercializador que cuando haya cambios en el diseño, fabricación, procesos o materias primas tomara las acciones necesarias."
- Reportes de ensayos o test report: Para otorgamiento, renovación o ampliación cuando al producto se le realizan ensayos "tipo" se podrá entregar test report no mayores a 3 años de su emisión, se verificará que hayan sido emitidos por laboratorios acreditados en ISO 17025 y que los laboratorios estén reconocidos por ILAC. Durante el período de certificación (seguimientos) se realizarán los ensayos de rutina y al menos un grupo de ensayos tipo

Se considerará como medio oficial de comunicación de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** hacia el solicitante el correo electrónico diligenciado por el solicitante en el formato **SG.F.34 Solicitud de certificación producto**.

El Personal de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** no podrá recibir ningún pago extra o comisión por los servicios de certificación.

Las actividades para el servicio de certificación de producto se deben realizar de manera imparcial, no permitiendo presiones comerciales, financieras u otras que puedan comprometerla.

3.4.3. Revisión de la información

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. revisará la información proporcionada por el solicitante, asegurando que esté completa y correctamente diligenciada e informará al solicitante si requiere alguna información adicional.

Cuando se encuentre que cualquier información de auditoría entregada por el solicitante no es precisa **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** se reserva el derecho de cambiar y corregir en la cotización, para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades del Organismo de Certificación de Producto, y del Solicitante, y se iniciará el proceso de evaluación con fines de certificación.

3.4.4. Presentación y aprobación de la cotización comercial

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. enviará en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud y basada en la información suministrada por el Solicitante una cotización del servicio: fechas, laboratorio(s), ensayos, número de muestras a evaluar, auditor(es) seleccionado(s) entre otros; **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** informará al solicitante acerca de las actividades contratadas externamente. La vigencia de la cotización es de treinta (30) días calendario.

Nota: Todos los servicios se cotizan en Pesos (\$) colombianos, a menos que el solicitante requiera su equivalente en Dólares Americanos (US\$),

Para la aprobación del servicio, el solicitante aceptará firmando en el **SG.F.08 Cotización de certificación producto** por el representante legal o a quien delegue mediante autorización escrita que incluye la aceptación de las condiciones descritas en el presente documento.

3.4.5. Desarrollo de la evaluación

La evaluación se desarrollará en las etapas denominadas: otorgamiento, seguimiento y renovación, las cuales podrán incluir ampliaciones o retiros.

Las auditorías podrán ser de forma presencial o virtual. Sin embargo, se debe hacer una visita presencial al fabricante del producto una vez durante el periodo de certificación preferiblemente durante el otorgamiento.

• Otorgamientos y Renovaciones

El auditor asignado al proyecto realiza y envía al solicitante el plan de evaluación, documento que establece las actividades para realizar durante la evaluación de certificación, el solicitante puede presentar observaciones a dicho plan en el transcurso de 3 días hábiles contados a partir del recibido del plan de evaluación.

El auditor llevará a cabo la ejecución del plan de evaluación que podrá ser presencial o remota.

Quando se realice auditoria remota, **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** acordará con el solicitante la herramienta tecnológica a utilizar, con capacidad y estabilidad para asegurar una comunicación bidireccional de audio y video en tiempo real y se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en el **CP.P.01 Evaluación y certificación de producto**, los datos recolectados durante esta evaluación son exclusivamente de

uso para el servicio contratado, y se deberá cumplir con las medidas de seguridad y confidencialidad de los datos que se tenga acceso de ambas partes y no ceder en ningún caso a terceras personas excepto que la ley lo exija

El auditor asignado, realizará una comparación de los resultados de la auditoria, frente a los requisitos establecidos para evaluar el producto a certificar y emitirá el concepto correspondiente mediante un informe para entrega al comité de certificación quien será el responsable de su revisión así mismo, deberá revisar la documentación enviada por el solicitante y si es necesario podrá solicitar documentación o información adicional para llevar a cabo la evaluación de la conformidad de todos los requisitos establecidos en el referencial correspondiente.

THERMIKA SAS concede la certificación por un periodo de cinco (5) años

THERMIKA SAS otorga la **Renovación**, a partir del sexto (6) año por periodos consecutivos de cinco (5) años. Su vigencia está sujeta a los resultados de las evaluaciones de seguimiento anual. En todo caso, cumplido el término sin que se haya tomado una decisión de renovación, el certificado no se renueva

• Verificación del sistema de gestión

Quando el solicitante o en caso que otro sea el fabricante, e indique que cuenta con sistema de gestión debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Identificar que el organismo de certificación que emite el certificado se encuentre acreditado en la norma ISO/IEC 17021 vigente.
- Evaluar la veracidad del certificado de sistema de gestión en ISO 9001 versión vigente en el sitio web o mediante correo electrónico al certificador verificando el número de certificado, su vigencia y estado
- Identificar el alcance del certificado del sistema de gestión, verificando que se incluye la fabricación del producto objeto de la certificación, así como las fábricas relacionadas para su elaboración.
- Identificar si este organismo cuenta con acreditación donde se encuentra el organismo de certificación, (los certificados emitidos siempre llevan el logo del organismo de acreditación dependiendo del país donde se haya emitido tal certificado, lo que quiere decir que el organismo sí cuenta con la acreditación).
- Ingresar a la página web del acreditador identificado del organismo que emitió el certificado en búsqueda en el directorio de acreditados con el fin de identificar si el organismo cuenta con acreditación vigente su alcance acreditado para certificación.
- De acuerdo con el país donde fue emitido el certificado

buscar el acreditador para ese país ingresando en <https://iaf.nu/en/accreditation-bodies/> y verificar si el organismo de acreditación es miembro de IAF.

Cuando sea requerida la evaluación del sistema de gestión se evaluará según la opción que aplique:

Opción1: Para fabricantes con certificación ISO 9001 versión vigente u otro referente normativo similar, al menos una vez en el ciclo de la certificación se evaluarán los requisitos del sistema de gestión de producción definidos en el CP.F.14 Verificación del SGC.

Opción 2: Para fabricantes sin certificación ISO 9001 versión vigente u otro referente normativo similar, se realizará evaluación anualmente en los requisitos del sistema de gestión definidos en el CP.F.14 Verificación del SGC.

Por otra parte, si el solicitante es comercializador se le evaluarán los siguientes requisitos adicionales:

- Tratamiento a quejas
- Almacenamiento del producto
- Salidas no conforme
- **Evaluación de laboratorios**

Las evaluaciones del producto se realizan con el producto seleccionado en el muestreo y el cual deberá ir al laboratorio previamente identificado con el rótulo de Thermika para garantizar su trazabilidad; para llevar a cabo los ensayos de las referencias del producto provenientes de la producción, de los depósitos o de los almacenes de la empresa o del comercio, en los laboratorios seleccionados.

En caso de que no se tenga disponibilidad de laboratorios Acreditados (nacional o internacionalmente) **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** evaluará el laboratorio que pueda realizar los ensayos de acuerdo al referencial pertinente los cuales son informados oportunamente al solicitante en el plan de inspección y ensayo, los costos ocasionados por la evaluación del laboratorio y la ejecución de los ensayos deben ser asumidos por el solicitante.

En el caso en que existan ensayos tipo definidos como tal en el referencial, se podrán aceptar los resultados de ensayos realizados en laboratorios acreditados de otros países. En este caso, se aceptarán los resultados de los ensayos realizados previa presentación por parte del solicitante del certificado de acreditación del laboratorio, el cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre del organismo de acreditación, alcance, requisitos aplicados para la acreditación, referencial del ensayo acreditado, indicando el número, nombre y versión. Los resultados de los ensayos deben incluir como mínimo la siguiente información: Identificación y

cantidad del producto ensayado, referencial aplicado, fechas de ejecución características y valores de referencia y características y valores de los resultados

3.4.6. Tratamiento de acciones correctivas

En caso de que se detecten No Conformidades durante el proceso de evaluación y en cualquiera de las etapas de vigencia del certificado; el solicitante será informado por correo anexando el documento **CP.F.11 Reporte de no conformidad**, quien deberá elaborar y enviar las correcciones, análisis de causas y plan de acción en un plazo no mayor de 8 días hábiles después de notificado; y se dará respuesta en 2 días hábiles si el plan es aprobado o necesita ajustes porque no presenta acciones suficientes para la eliminación de la no conformidad o en caso de que se presenten inconsistencias; el solicitante tendrá un nuevo plazo de cinco (5) días calendario para realizar los ajustes pertinentes al plan, el cual será nuevamente verificado por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**

Las acciones correctivas deben ser implementadas dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la entrega de la aprobación del plan de acción, para programar una evaluación complementaria en la cual se verificará la implementación del plan de acción y la eficacia de este para el cierre de no conformidades encontradas.

El solicitante debe asumir el costo de esta evaluación complementaria y deberán cerrarse antes de la decisión del comité de certificación. De allí en adelante, **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** se reserva el derecho de repetir la evaluación; de ser así, se cargarán los costos asociados a la visita adicional del auditor vigente en el momento.

En caso de no encontrarse satisfactorias las evidencias para cierre de No Conformidades, **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** emitirá la comunicación respectiva al solicitante, con la No Recomendación de su certificación. En este caso el proceso de certificación debe iniciarse de nuevo a partir de una nueva solicitud de certificación.

3.4.7. Decisión de certificación

El Organismo de Certificación de Producto se compromete a que la decisión respecto al otorgamiento o negación de la certificación será realizada por el Director Operativo, quien no hace parte del equipo auditor.

En caso de inconformidad sobre las decisiones tomadas por el **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** se podrá interponer apelaciones justificadas, por escrito, en un plazo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de comunicación de la decisión.

Las decisiones sobre la certificación se tomarán con base en la información recopilada durante el proceso de evaluación y en

cualquier otra información que se considere pertinente. El Organismo de Certificación de producto no delegará la autoridad para la toma de las decisiones de certificación en una persona u organismo externo.

Al inicio y al final de la evaluación se realiza reunión de apertura y de cierre para dar a conocer al solicitante las actividades programadas y las ejecutadas con sus respectivos resultados.

3.4.8. Emisión del certificado

Para el otorgamiento de la Certificación de Marca continua será bajo la marca THERMIKA por un período de cinco (5) años, de acuerdo a la decisión emitida por el comité de certificación, el director administrativo emite el correspondiente certificado, que será firmado por el director operativo, el cual incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos y la propuesta sobre la viabilidad de otorgar, mantener reducir o ampliar el Certificado emitido.

3.4.9. Apelaciones a decisiones del organismo

Las decisiones tomadas por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** tales como posibles no conformidades resultantes de la evaluación para la certificación del producto, como en la decisión final del organismo de certificación en la evaluación, son susceptibles de apelación, para lo cual el solicitante debe comunicar por escrito a más tardar diez (10) días hábiles después de informada la decisión. El trámite de la apelación seguirá las disposiciones establecidas por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**; para tal efecto, se dejarán registros de todas las acciones tomadas e informadas al solicitante.

4. CONDICIONES GENERALES DE LA CERTIFICACIÓN

Las siguientes condiciones aplicarán durante todo el proceso de certificación:

- Para la emisión del Certificado de marca continua bajo la marca **THERMIKA** correspondiente, el solicitante debe cumplir con todas las etapas del numeral llamado desarrollo de la evaluación y el Director Operativo debe haber emitido concepto favorable.
- El certificado emitido por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** sólo cobijará los productos objeto de evaluación, acorde a los requisitos de la norma de referencia.
- Las facturas serán emitidas en moneda nacional (pesos colombianos) para facilitar su pago, a menos que el solicitante solicite otra condición. Todo pago vencido puede causar intereses a la tasa más alta permitida por la Ley, más un recargo del 10% por gastos administrativos. No se entregará(s) el(los) certificado(s) de Conformidad hasta que **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** haya

recibido el pago completo por sus servicios y gastos.

- Para el mantenimiento de la Certificación, **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** y el Solicitante acordarán las fechas de programación. La fecha de la primera auditoría de Inicio, posterior a la certificación inicial, no superará los doce (12) meses desde la emisión del Certificado.
- La tarifa del servicio de certificación tendrá como base la tarifa día de auditor. Cuando el proceso de evaluación incluya actividades que se deban realizar fuera del territorio colombiano, tales como auditoría en planta o evaluación de laboratorio, se informará la tarifa correspondiente, la cual variará de acuerdo con el lugar específico y actividad de evaluación. La tarifa día-evaluador no incluye tiquetes y/o desplazamientos aeropuerto - sede evaluación - aeropuerto y alojamiento, cuando la evaluación se realice en ciudad distinta a la ciudad de Bogotá D.C. La tarifa final de un servicio de certificación, sin incluir IVA, se establece al multiplicar la tarifa día-evaluador por la duración de la auditoría en días incluyendo los días asociados a la Elaboración del informe, revisión de pruebas de laboratorio, revisión técnica y emisión del certificado, a lo cual se le sumarán los costos asociados a las pruebas de laboratorio y en aquellos en que deba incurrir **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** para el ejercicio de la evaluación y que fueran previamente convenidos con el solicitante.

5. SEGUIMIENTOS

Se programarán visitas de seguimiento cada 12 meses después de otorgado el certificado durante los siguientes 4 años. La no realización de las actividades de seguimiento posteriores al otorgamiento del certificado implica la suspensión automática de dicho certificado y del uso de la marca THERMIKA.

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. enviará una notificación vía email al solicitante mínimo con 4 meses de anticipación a la fecha del cumplimiento anual, contada a partir de la fecha de otorgamiento del certificado informando el inicio del seguimiento, el solicitante deberá informar al OEC si hay cambios o actualizaciones, de no recibir retroalimentación dentro de los 3 días hábiles siguientes por parte del solicitante, el OEC procederá a enviar la cotización la cual se deberá aprobar en un tiempo no mayor a 15 días hábiles después de recibida, de no recibir respuesta del solicitante dentro tiempos establecidos el comité de certificación lo pasará a suspensión terminada la vigencia del periodo de seguimiento y el director administrativo mediante correo electrónico informará al solicitante la causal de suspensión y las acciones necesarias para subsanarla; actualizará las plataformas de Sicerco o SICOM, según aplique y la página web de Thermika.

Para seleccionar las muestras y el solicitante/ solicitante debe

disponer de producto para realizar el muestreo, que se describen previamente en la propuesta comercial.

Los seguimientos comprenden la verificación del cumplimiento y aplicación de los requisitos evaluados en el otorgamiento; para solicitantes cuya fábrica no cuente con certificado 9001 vigente, la evaluación del producto de conformidad se hará con el referencial correspondiente. La evaluación se realizará en las instalaciones relacionadas con la fabricación, comercialización o distribución del producto.

Cuando se realice una evaluación de seguimiento y ampliación en el mismo proceso, no se podrá solicitar división del mismo y las dos evaluaciones deben culminar simultáneamente, salvo que el solicitante renuncie a la ampliación del alcance solicitado antes de finalizar el proceso. Si la ampliación cumple con los requisitos se emitirá un único certificado de producto como resultado del seguimiento y la ampliación.

La certificación de un producto otorgada por **THERMIKA SAS**, se considerará vigente siempre y cuando mantenga las condiciones de diseño, fabricación, procesos o materias primas evaluadas en la certificación inicial

6. AMPLIACIONES O REDUCCIONES

En el caso que el solicitante requiera una ampliación o reducción del certificado, deberá realizar por solicitud escrita a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** quien efectuará un estudio para determinar su aprobación por parte de la Dirección Técnica; esta ampliación de certificación de la nueva referencia o producto, o reducción de las referencias certificadas, seguirá los pasos establecidos para el otorgamiento y se anexa como otro certificado al original y de igual forma se archivará en la carpeta del solicitante.

El solicitante deberá diligenciar el formato Solicitud de certificación de producto para tramitar la ampliación del alcance y según corresponda:

- Nuevos productos diferentes a los autorizados, pero cubiertos por el referencial correspondiente y fabricados en la misma línea, planta autorizada. Se realiza evaluación de ampliación que podrá ser documental basada en un concepto técnico o mediante ensayos para los nuevos productos según determine el Director Operativo.
- Nuevos productos fabricados en otras plantas que no se encuentran cubiertas por el certificado de producto, para lo cual se realiza evaluación de ampliación bajo las mismas condiciones descritas en el presente documento en actividades de una evaluación inicial por tratarse de una fábrica que no se ha evaluado.
- Productos certificados, pero que se quieren rotular con otras marcas comerciales diferentes a las que se encuentran certificadas, **THERMIKA ENERGY COLOMBIA**

S.A.S. se reserva el derecho de realizar una evaluación de ampliación ya sea en sitio o de tipo documental para verificar los requisitos establecidos para la ampliación de la certificación.

- Productos certificados, para los cuales se realizó una modificación y esta modificación afecta sus características técnicas tales como su diseño o fabricación. Se realiza evaluación de ampliación bajo las mismas condiciones del presente documento.
- Productos certificados, para los cuales se realizó una modificación, pero esta NO afecta sus características técnicas, tales como su diseño o fabricación, **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** se reserva el derecho de realizar una evaluación en sitio o documental para verificar la conformidad de los productos con el referencial.
- La reducción al alcance del certificado puede ser identificada y reportada por **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** o por el solicitante durante las evaluaciones de seguimiento o renovación.
- Se podrán ejecutar evaluaciones extraordinarias o únicamente documentales según el tipo de producto a incluir o retirar para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el referente, si existe el riesgo de que la reducción o ampliación afecte el alcance que se mantiene.

7. AUDITORIA EXTRAORDINARIA

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. podrá determinar la realización de una evaluación extraordinaria, para verificar:

- Quejas contra el solicitante relacionadas con la actividad certificada
- Modificaciones importantes del personal, procedimientos, cambio de instalaciones o estructura organizacional.
- Por requerimientos o sanciones de autoridad competente en razón de la actividad cubierta por el alcance de la certificación.
- Por mal uso del símbolo de certificación.
- Para el análisis de una reclamación, de una apelación a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** o de información que ponga en duda el cumplimiento por parte del solicitante certificado de acuerdo con los requisitos o reglas de la certificación.

Las evaluaciones extraordinarias se realizarán con previo aviso. El plazo con el que se anuncie y la información aportada a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** podrán variar en función del motivo de la evaluación. En cualquier caso, el solicitante será informado siempre del propósito de la evaluación extraordinaria durante la reunión inicial. Si las circunstancias así lo aconsejan, **THERMIKA ENERGY**

COLOMBIA S.A.S. podrá extender sus investigaciones a otras partes interesadas.

El resultado de la evaluación extraordinaria se le informará al solicitante.

Las auditorías extraordinarias deben ser canceladas en su totalidad por el solicitante.

8. SUSPENSIONES Y CANCELACIONES

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. por medio del director operativo, quien actuará bajo los procedimientos podrá suspender o cancelar la certificación en cualquier momento en las siguientes instancias:

- a) Por solicitud del solicitante dentro de los términos contractuales.
- b) Por vencimiento del plazo contractual cuando éste no fuese prorrogado (certificación sistemas 5)
- c) No cumplimiento con los requisitos del Acuerdo con **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.**
- d) Desprestigiar de cualquier manera a **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** o hacer declaraciones acerca de la certificación que puedan considerarse engañosas o no autorizadas.
- e) Modificación o alteración al contenido del certificado (incluyendo sus anexos) de la certificación otorgada.
- f) Presentar documentación que no corresponde o alterada de alguna manera, para obtener o mantener la certificación.
- g) No permitir las evaluaciones de seguimiento dentro de los tiempos establecidos (Nota: La suspensión del uso de la certificación se notificará por escrito al solicitante incluyendo las razones de ésta, por un tiempo máximo de 6 meses una vez notificada al solicitante; en caso de no ser levantada la suspensión se procede a cancelación del certificado).
- h) Cambio en las normas y reglamentos técnicos que invaliden la vigencia de un certificado.
- i) El no cumplimiento del tratamiento de las acciones correctivas presentadas como resultado de auditoría al sistema de gestión y/o producto.
- j) Uso y publicidad indebidos del certificado o del logo de THERMIKA.
- k) Mora mayor a 30 días en el pago de los servicios de certificación.
- j) En caso de que el proceso se encuentre en curso (en proceso de ensayos) se hará prórroga automática de 3 meses. Terminados los 3 meses posteriores a la fecha de mantenimiento del certificado y no se haya tomado la decisión de certificación se procederá a notificar la suspensión. Adicionalmente, el comercializador o importador deberá abstenerse de usar el certificado cuando se encuentre suspendido y asumirá la responsabilidad contractual que se

pueda generar al ingresar productos fabricados durante el período de suspensión.

La suspensión de la certificación no podrá ser por un periodo mayor a seis (6) meses y en caso de vencer este plazo se retira la certificación del producto y por ende se termina el contrato; para todos los casos de suspensión, durante este tiempo de 6 meses, se debe finalizar satisfactoriamente la auditoría, corregir los incumplimientos y aprobar la decisión por el Director Operativo.

En caso de no levantarse la suspensión en el tiempo establecido se procederá con la cancelación del certificado.

Una vez ordenada la cancelación de la certificación, no podrá seguir utilizando la marca del producto certificado, inclusive cuando se interponga apelación ante el Organismo de Certificación, se debe suspender toda publicidad alusiva a la certificación y se deben retirar del comercio los productos con la marca THERMIKA.

Al realizar una reducción, suspensión o retiro de alguna certificación, **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** notificará al solicitante cuales son los pasos que debe seguir para restablecer la certificación.

THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S. se reserva el derecho de publicar, de la forma que considere apropiada, el retiro, cancelación o suspensión de la certificación.

Nota: en caso de que el proceso se encuentre en curso (en proceso de ensayos) se hará prórroga automática de la fecha del seguimiento hasta por tres meses. En caso de que hayan pasado 3 meses de la fecha de seguimiento y no se haya tomado la decisión de certificación se procederá a notificar la suspensión.

9. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

Si por algún motivo los requisitos informados al solicitante y aceptados para el proceso de certificación llegasen a cambiar, **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** informará por correo electrónico la forma en la cual el solicitante deberá adaptarse a los cambios en mención (tales como cambios en acreditación, modificación uso del logo, normatividad, concesiones y restricciones frente al uso del certificado y/o la marca, etc.).

10. OTRAS CONSIDERACIONES

Cuando por motivos diversos, se requiere asignar nuevamente alguna o varias de las actividades de un proyecto a otro personal, el director administrativo evaluará que el nuevo personal involucrado cuente con la calificación necesaria y seguirá las etapas incluidas en el presente

procedimiento

Renunciar a cualquier acción legal en contra de **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** por la suspensión o cancelación del Certificado. Así mismo, el solicitante no podrá seguir presentando el certificado ni la colocación del logo símbolo de la marca en el producto o en otro medio para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito la suspensión o cancelación del certificado. En caso de que el solicitante continúe utilizando el certificado, publicidad o alusión a que el producto continúa certificado, **THERMIKA ENERGY COLOMBIA S.A.S.** puede iniciar las acciones legales correspondientes y exigir el pago de los daños y compensaciones por uso indebido del certificado.

11. APROBACIÓN DEL ACUERDO

Para efecto de aceptación del presente acuerdo se firma la cotización correspondiente a la solicitud y declara conocer y aceptar las condiciones generales, técnicas y económicas del acuerdo de certificación.