



Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.

Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 1 de 26

REGLAS PARA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

Tabla de aprobaciones y revisiones:

Revisión 1.1		
Porqué: Actualización tiempos establecidos en el Anexo A “Resumen de Tiempos”, para suspensión y cancelación de certificados de conformidad de producto previamente emitidos. I Se cambia la vigencia del certificado de conformidad de producto para RETILAP, de 3 años a 6 años.		
Impacto en los usuarios: Aclaración en los tiempos máximos para suspensión y cancelación de certificados de conformidad de producto previamente emitidos. Disminución en los costos de laboratorio, al aumentar los periodos de seguimiento.		
Detalle del cambio: Emisión inicial Rev 1.1		
<ol style="list-style-type: none">1. Modificación del Anexo A “Resumen de Tiempos”, para suspensión y cancelación de certificados de conformidad de producto previamente emitidos.2. Se actualiza el tiempo de vigencia de los certificados de conformidad para el RETILAP, en la Tabla 1 Elementos del Esquema de Certificación, numeral 10, según lo establecido en el (ULID-007451. DCS: 46-GC-P0002 Esquema General para Evaluación y Decisión de Certificación – RETILAP).		
Program Owner (Dueño del documento)	Sales Manager (Aprobador)	
Julian Arce	Arturo Galvis	
Responsable de calidad (Aprobador)	Program Manager (Aprobador)	Senior Project Engineer (Aprobador)
Carolina Bossert	Juan Gonzalez	Martha Cecilia Rodriguez




Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.

Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 2 de 26

INDICE

REGLAS PARA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	1
1.0 PROPOSITO	4
2.0 ALCANCE	4
2.1 ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN ACREDITADO.....	4
2.2 PRODUCTOS CUBIERTOS POR LA ACREDITACIÓN DE ONAC	4
2.3 PRODUCTOS EXCLUIDOS DE LA ACREDITACIÓN ONAC	4
2.4 PRODUCTOS BAJO ALCANCE NO REGLAMENTARIOS	4
3.0 TERMINOS Y DEFINICIONES	5
4.0 RESPONSABILIDADES	7
5.0 GENERAL	7
5.1 ACTIVIDADES INCLUIDAS EN LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN.....	7
5.2 REQUERIMIENTOS BAJO LOS CUALES LOS PRODUCTOS SERÁN EVALUADOS	9
6.0 REQUISITOS / PROCEDIMIENTO	9
6.1 SOLICITUD.....	9
6.2 REVISIÓN DE LA SOLICITUD	9
6.3 COTIZACIÓN	10
6.4 PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES	10
6.5 EVALUACIÓN.....	10
6.6 REVISIÓN.....	14
6.7 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN.....	14
6.8 DOCUMENTACIÓN DE CERTIFICACIÓN	17
7.10 USO DE MARCA	18
7.11 VIGILANCIA	19
7.12 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA	19
7.13 RENOVACIÓN DE CERTIFICADOS EMITIDOS	19
7.14 CAMBIOS QUE AFECTAN LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD	20
7.15 QUEJAS Y APELACIONES	20

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 3 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8 DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE20

DERECHOS20

DEBERES.....21

9 DERECHOS Y DEBERES DE UL DE COLOMBIA S.A.S.23

DERECHOS23

DEBERES.....23

ANEXO A – RESUMEN DE TIEMPOS.....24



Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.

Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 4 de 26

1.0 PROPOSITO

Establecer los requisitos bajo los cuales de Colombia S.A.S. realiza las actividades de certificación de producto que están incluidas en su alcance de acreditación y en otros alcances con norma voluntaria que pueden o no estar bajo alcance acreditado.

2.0 ALCANCE

Las reglas del servicio de certificación cubren las actividades para realizar la selección, evaluación y decisión de certificación con los esquemas 1b, 4 y 5 de la ISO/IEC 17067 para aquellos productos cubiertos en los documentos normativos que se mencionan a continuación:

- a. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)
- b. Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público (RETILAP)
- c. Reglamento Técnico de etiquetado (RETIQ)
- d. Reglamento Técnico para algunos Gasodomésticos
- e. Normas técnicas nacionales, internacionales, de reconocimiento internacional.

2.1 Organismo de certificación acreditado

UL de Colombia S.A.S., una entidad legal de la familia de empresas UL, es un organismo acreditado para operar los esquemas de certificación para reglamentos técnicos bajo la acreditación de ONAC. Sólo los organismos acreditados por el ONAC, pueden llevar a cabo las certificaciones de conformidad de producto bajo los reglamentos técnicos expedidos por los Ministerios, y emitir una certificación de conformidad si el producto cumple con los requisitos exigidos en los reglamentos técnicos y/o documentos normativos referenciados. Adicionalmente, UL de Colombia S.A.S. utiliza personal empleado o por prestación de servicios bajo contrato según la regulación colombiana vigente.

2.2 Productos cubiertos por la acreditación de ONAC


Los reglamentos técnicos a los cuales UL de Colombia S.A.S. solicite acreditación, especifican los productos en los que estará autorizado certificar. El detalle aparece en cada uno de los Esquemas Generales para Evaluación y Decisión de Certificación y en el Certificado de Acreditación expedido por ONAC.

2.3 Productos excluidos de la acreditación ONAC

Existen exclusiones de productos que se mencionan en los reglamentos técnicos, los cuales UL de Colombia S.A.S. estará atento a verificar para informar al cliente la no necesidad de la certificación de conformidad. Sin embargo, será siempre obligación del cliente estar informado de la aplicabilidad de un reglamento técnico para su producto, sin perjuicio de su entendimiento para UL de Colombia S.A.S.

2.4 Productos bajo alcance no reglamentarios

UL de Colombia S.A.S. como parte de la familia de empresas UL, opera esquemas de certificación con normas voluntarias tanto nacionales, internacionales o de reconocimiento internacional, según sea requerido por nuestros clientes pero siempre en el marco del cumplimiento de las normas ISO/IEC 17065 e ISI/IEC 17067.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 5 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.0 TERMINOS Y DEFINICIONES

Las definiciones relevantes en ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17067, las contenidas en los Reglamentos Técnicos correspondientes y en los demás documentos normativos se establecen y se tendrán en cuenta junto con las siguientes, para la correcta aplicación de este procedimiento:

- **Acuerdo de certificación:** UL ha definido como el acuerdo legalmente ejecutable para proporcionar actividades de certificación a sus clientes los siguientes documentos: Cotización de Servicios de Certificación, el Contrato de servicios de certificación y las Reglas para la Certificación de Producto; y una vez el producto es certificado las Instrucciones para uso de Marca. De esta manera se considera legalmente responsable de todas sus actividades de certificación.
- **Alcance del Servicio:** El Cliente solicita a UL la prestación del servicio de certificación del Producto. UL analizará, evaluará e investigará los Productos presentados, y se reservará el derecho de rechazar toda solicitud del Servicio cuando no se cumplan las condiciones y los requisitos de UL o se violen sus políticas y procedimientos internos.
- **Cliente:** Organización o persona responsable ante UL de Colombia S.A.S. para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos del producto.
- **No-conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad Mayor:** incumplimiento que podría afectar eventual y potencialmente la seguridad del producto o los requisitos de desempeño aplicables al producto, como por ejemplo, que el fabricante realice modificaciones o cambios al producto ya evaluado sin haber realizado la notificación correspondiente a UL de Colombia S.A.S. para su reevaluación, mal uso de marcas de conformidad o certificados, etc.
- **No Conformidad Crítica:** incumplimiento en Características que afectan directamente la seguridad del producto, o los requisitos de desempeño aplicables al producto o de su usuario ya sea por su funcionamiento, aplicación o uso. Por ejemplo, el incumplimiento de un requisito legal del producto.
- **No Conformidad Menor:** Incumplimiento documental puntual o no sistemático, no severo ni recurrente que no afecten la seguridad del producto o de su usuario y/o el cumplimiento de los requisitos de desempeño o usuario, tales como errores de etiquetado en simbología.
- **Observación:** Hallazgo que, si bien no es un incumplimiento o desvío de requisitos, se detecta como débil, redundante, o demasiado compleja y que se estima conveniente para la mejora u optimización de los procesos y/o del sistema, o bien para prevenir que se materialice la no conformidad.
- **Fortaleza:** aspecto positivo del sistema de calidad o del proceso del fabricante que puede ser destacado por el inspector durante la inspección.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Inspección:** Examen del diseño de un producto, el producto, el servicio, o la planta y la determinación de su conformidad con requisitos específicos o requisitos generales, sobre la base de un juicio profesional.



Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.

Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 6 de 26

- **Auditoría inicial / Otorgamiento:** Corresponde a las actividades que se realizan para demostrar la conformidad del producto evaluado previo a la emisión del certificado. Las actividades de la auditoría se pueden realizar en conjunto o de forma escalonada e independiente acorde al alcance y objetivo de esta.
- **Auditoría de seguimiento:** Una vez emitido el certificado, se deberá realizar una Auditoría de seguimiento para verificar que los productos certificados continúan cumpliendo con los requerimientos del programa o esquema de certificación, y por ende, el fabricante o cliente de la certificación continúa demostrando la conformidad de estos y su capacidad para fabricar de una forma consistente los productos previamente certificados. La frecuencia de las Auditorías está determinada por el esquema de certificación. Las actividades de la Auditoría se pueden realizar en conjunto o de forma escalonada e independiente acorde al alcance y objetivo de esta.
- **Actividades de evaluación extraordinaria:** En caso de que durante una Auditoría se registren no conformidades mayores o críticas, se deberá realizar actividades complementarias o adicionales de evaluación de la conformidad con el fin de evaluar la eficacia de las acciones correctivas tomadas para eliminar dichas no conformidades. Este tipo de auditorías serán programadas conforme al presente documento. Las auditorías extraordinarias se originan también por cambios que afecten la conformidad con los criterios bajo los cuales se otorgó la certificación, o por verificación de acciones correctivas indicadas por el cliente para el cierre de un hallazgo por ejemplo: de edición de documentos normativos, cambios de producto, cambios en la marcación, cambios de tecnología o proceso de producción (cuando aplique), etc.

La auditoría extraordinaria se lleva a cabo con base en los mismos lineamientos establecidos para una Auditoría de seguimiento y diligenciando los formatos correspondientes, según se establece en este procedimiento y/o el [Procedimiento para Actividades de Campo](#).

- **Apelación:** Solicitud del cliente de la certificación de reconsiderar la decisión que tomó el organismo de certificación de producto en relación con dicho producto.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona, al organismo de certificación de producto, relacionada con las actividades de dicho organismo para las que se espera una respuesta.
- **Cambios que pueden afectar la certificación:** Modificaciones o cambios como los citados a continuación, pero no limitados a estos, que pueden afectar la capacidad del cliente de la certificación para cumplir los requisitos de la certificación tales como los establecidos en los esquemas, reglamentos, documentos contractuales suscritos con UL de Colombia S.A.S. entre otros. Dichos cambios deben ser reportados bajo las condiciones definidas en el presente documento.

Son ejemplo de dichos cambios:

- Cambio de condición legal o comercial del cliente (tal como cambio en la razón social, fusión, liquidación, etc.).
- Organización y gestión (tales como directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico).
- Modificaciones en el producto o en el método de producción (cambios en el diseño del producto, materias primas, etc.)
- Direcciones de contacto y sitios de producción, o



Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.

Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 7 de 26

- Cambios importantes en el sistema de gestión de calidad y/o proceso de producción
- **Comercializadores:** Empresas autorizadas por el solicitante para el uso del certificado con fines de importación y venta.

4.0 RESPONSABILIDADES

El equipo directivo de UL de Colombia S.A.S. es responsable del cumplimiento de este procedimiento.

5.0 GENERAL

5.1 Actividades incluidas en los esquemas de certificación

La **Tabla 1** muestra las actividades según el esquema de certificación (ver ISO/IEC 17067 para sus definiciones).

Tabla 1 Elementos del Esquema de Certificación

Elementos del Esquema de Certificación	Esquema		
	1b	4	5
1. Revisión de la solicitud de certificación			
2. Selección (muestreo)			
a. Muestra tomada por el Organismo de Certificación de la fábrica, del mercado, o de las bodegas del importador/comercializador si es el caso, dependiendo del tipo de producto.			
3. Evaluación			
a. Inspección inicial del proceso de producción para evaluar la capacidad del productor para manufacturar los productos			
b. Verificación documental de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad emitida por un Organismo Acreditado, o Auditoría al Sistema de Gestión de calidad mediante evaluación documental y presencial en fábrica			
c. Evaluación de laboratorio si no está acreditado el método de ensayo, y testificación de ensayos si se requiere			
d. Inspección por atributos y ensayos de acuerdo con los requisitos del referencial(es) aplicable(es).			
e. Inspección del proceso de bodegaje en Colombia para verificar la conformidad del producto durante su almacenamiento para el caso de importadores/Comercializadores			
f. Análisis y evaluación de:			
i. resultados de inspección por atributos			
ii. resultados evaluación de laboratorio y testificación de ensayos			
iii. resultados de ensayos/pruebas/o Validación			
iv. resultados de la inspección inicial del proceso			
v. resultados de auditoría al sistema de gestión de la calidad			
vi. resultados de inspección del proceso de bodegaje			
4. Revisión y emisión de resultados del proceso de evaluación			



Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.


Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 8 de 26

Elementos del Esquema de Certificación	Esquema		
	1b	4	5
5. Decisión de Certificación			
6. Autorización (licencia) para el uso del certificado para el lote de productos			
7. Autorización (licencia) para el uso del certificado durante la vigencia			
8. Autorización (licencia) para el correcto uso de la marca de certificación durante la vigencia			
9. Vigilancia			
a. Periodicidad de Seguimientos ordinarios		Semestral	Anual
b. Inspección del proceso de producción del fabricante			
c. Muestra tomada por el Organismo de Certificación de la fábrica, del mercado, o de las bodegas del importador/Comercializador			
d. Ensayos/pruebas o inspección de muestras tomadas por el Organismo de Certificación, de la fábrica, del mercado o de la bodega del importador/Comercializador			
e. Evaluación de laboratorio si no está acreditado el método de ensayo, y testificación de ensayos si se requiere			
f. Vigilancia mediante verificación documental de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad emitida por un Organismo Acreditado, o Auditoría al Sistema de Gestión de calidad mediante evaluación documental y presencial en fábrica			
g. Vigilancia mediante Inspección del proceso de bodegaje en Colombia para verificar la conformidad del producto durante su almacenamiento para el caso de importadores/Comercializador			
10. Vigencia		1 año	3 años 6 años (RETILAP)
Para el Reglamento Técnico de etiquetado (RETIQ)	Según lo estipulado en el Reglamento		

NA: No Aplica el requisito

Nota: En los casos aplicables, el alcance de la revisión documental aplicable a la Auditoría del sistema de gestión de la calidad del productor o la validación de la certificación de este de que trata el presente numeral deberá comprender como mínimo el desarrollo de las siguientes actividades:

1. Solicitar copia del certificado del sistema de gestión de calidad en idioma castellano o inglés.
2. Verificar del certificado del sistema de gestión de calidad la siguiente información:
 - a. Que ha sido expedido por un organismo de certificación acreditado por un acreditador perteneciente al foro internacional y sea firmante de los acuerdos de reconocimiento mutuo de IAF o acreditado por el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC.
 - b. Que el producto a certificar se encuentre cubierto por el alcance del sistema de gestión de calidad certificado.
 - c. Que se encuentre vigente a la fecha de emisión del certificado de conformidad de producto.
 - d. Que la planta de fabricación de donde proviene el producto a certificar este incluida en el certificado del sistema de gestión de calidad.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 9 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Si el Sistema de Gestión se encuentra implementado pero no está certificado, se realizará una auditoría mediante revisión documental y evaluación presencial en fábrica.

5.2 REQUERIMIENTOS BAJO LOS CUALES LOS PRODUCTOS SERÁN EVALUADOS

Los requerimientos bajo los cuales los productos serán evaluados técnicamente corresponden a los mencionados en los reglamentos técnicos, así como los correspondientes a documentos normativos referenciados por cada tipo de producto para permitir la evaluación de conformidad de producto.

- i. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)
- ii. Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público (RETILAP)
- iii. Reglamento Técnico de etiquetado (RETIQ)
- iv. Reglamento Técnico para algunos Gasodomésticos
- v. Normas técnicas nacionales, internacionales o de reconocimiento internacional

6.0 REQUISITOS / PROCEDIMIENTO

6.1 Solicitud


UL de Colombia S.A.S. recibe y tramita las solicitudes de certificación de producto sin ningún tipo de discriminación para lo cual el solicitante (cliente) deberá realizar una solicitud al Ejecutivo de Ventas/ Ejecutivo de ventas senior asignado o enviar la solicitud a Sales.Colombia@ul.com. El Ejecutivo de Ventas/ Ingeniero senior de ventas enviará un correo electrónico con el formato Solicitud de Servicios para su diligenciamiento y la solicitud de los documentos adicionales de soporte que se necesiten para elaborar la revisión de la solicitud por el área de ingeniería. En caso de duda el Ejecutivo de ventas/ Ejecutivo de ventas senior estará atento para aclararlas, y comunicar los requisitos particulares que debe tener en cuenta el cliente de acuerdo al reglamento técnico que le aplique al producto a certificar.

El Cliente podrá solicitar se incluyan las empresas comercializadoras para que puedan hacer uso de la certificación en trámites de importación. El solicitante, como titular del certificado, será responsable del uso correcto del mismo, de la marca de conformidad, el correcto bodegaje de los productos, el manejo de quejas y reclamos y debe presentar evidencia de ello; en caso de ser necesario UL de Colombia S.A.S. puede programar actividades de Evaluación de la conformidad en las instalaciones de los importadores o comercializadores.

6.2 revisión de la solicitud

UL de Colombia S.A.S. llevará a cabo revisión de la Solicitud de cotización y documentos enviados por el cliente para asegurarse de que ha recibido la información necesaria y que cuenta con la capacidad y la competencia para llevar a cabo el proceso de certificación el Ejecutivo de ventas/ Ejecutivo de ventas senior procede a crear un nuevo proyecto En caso de no poder ofrecer el servicio, se le informará al solicitante.

Una vez se tengan la documentación completa y suficiente para el proceso, se dará respuesta a la solicitud en un tiempo máximo de 3 días hábiles, o el plazo acordado con el cliente.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 10 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.3 COTIZACIÓN

Con base en la [Solicitud de cotización](#) diligenciada, la documentación anexa suministrada y cualquier información adicional que sea requerida se elabora la oferta técnica y posteriormente la [Cotización para servicios de certificación](#) UL de Colombia S.A.S. enviará la oferta de cotización al cliente para su conocimiento por el medio electrónico junto a las [reglas de certificación](#) y le hará seguimiento para aclarar cualquier duda que se presente con la misma.

Las tarifas que cobra UL de Colombia S.A.S. se establecen teniendo en cuenta lo siguiente:

- El Esquema de Certificación
- Desarrollo de actividades de evaluación de la conformidad (muestreos, inspecciones, contratación de ensayos, evaluación de laboratorios y testificaciones, cierre de no conformidades, según se requiera)
- Tiempo del personal involucrado en el desarrollo del proyecto.
- Costos de desplazamiento y manutención serán incluidos si son solicitados por el cliente.

Si el cliente está de acuerdo con la [Cotización para servicios de certificación](#) enviada, UL de Colombia S.A.S. envía el contrato para la firma del representante legal como aceptación de la oferta comercial y solicitará el soporte del pago. El cliente hará llegar el contrato firmado a UL de Colombia S.A.S. y el soporte de pago, por medio electrónico, en caso de que la firma del contrato se demore el cliente deberá enviar la oferta de cotización firmada y el contrato podrá ser enviado durante el proceso de certificación pero en todos los casos antes de la emisión del certificado El Ejecutivo de ventas/ Ejecutivo de ventas senior deberá notificar al área de certificación la aceptación del proyecto

6.4 PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Una vez enviado el soporte de aceptación y el pago el Ejecutivo de ventas/ Ejecutivo de ventas senior deberá notificar al área de certificación la aceptación del proyecto UL de Colombia S.A.S. elaborará el Plan y [Formatos de Ejecución de Auditoria](#) ; y será enviado al cliente y a las personas que se estime conveniente en el proceso de evaluación de la conformidad, será enviado al personal técnico asignado formatos necesarios para la ejecución de la auditoria. La asignación del personal que ejecutará las actividades se realizará salvaguardando la imparcialidad.


UL de Colombia S.A.S. buscará utilizar la menor cantidad de laboratorios para contemplar todos los ensayos de los reglamentos, para optimizar los tiempos y costos del desarrollo de las actividades.

6.5 Evaluación

Las actividades de evaluación de la conformidad se desarrollarán según lo en la [Cotización para servicios de certificación](#) y el Plan y Formatos de Ejecución de Auditoria aceptados por el cliente.

Los requisitos contra los cuales UL de Colombia S.A.S. evaluara la conformidad para el producto se describen en los documentos normativos especificados en el alcance de la certificación aceptados en la Cotización por el cliente.

El personal designado para realizar las actividades de Evaluación de la Conformidad se comunicará con el cliente para solicitar aclaraciones o información adicional que le pudiera requerir si fuere necesario para desarrollar las actividades.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 11 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

El cliente debe atender las actividades de evaluación de la conformidad, asegurar el acceso al personal de UL de Colombia S.A.S. a los sitios acordados en el Plan de auditoría y proporcionar las facilidades necesarias.

Durante cualquiera de las actividades del proceso de selección y determinación de la conformidad ya sea toma de muestras, inspección, auditoría, testificación de ensayos u otra podrán estar presente observadores que actúen en nombre de UL de Colombia S.A.S. y/o de los organismos de acreditación con los cuales UL de Colombia S.A.S. haya obtenido la acreditación o que tengan acuerdos de reconocimiento suscritos con estos organismos. De tal situación se informará oportunamente al cliente de la certificación en el proceso de planeación del servicio por medio del [Plan y Formatos de Ejecución de Auditoría](#).

Si el cliente solicita aplazamiento de la fecha programada por fuerza mayor, se aceptará siempre y cuando se fije la nueva fecha de reprogramación con un lapso no mayor a 3 meses siguientes. En estos casos no hay lugar a aplicar la sanción contractual prevista.

Si una auditoría es notificada o se encuentra en trámite para su ejecución y ésta es suspendida por el cliente o no puede realizarse en la fecha acordada o dentro del periodo requerido, o bien, el alcance de la auditoría no puede completarse por causas imputables al cliente, se concederá el aplazamiento y se reprogramará la nueva fecha dentro del mes siguiente. En estos casos se aplicará la sanción contractual prevista y se exigirá su pago previo para proceder a la reprogramación.

En todos los casos, cuando se trate de evaluación de vigilancia, renovación, anual o extraordinaria, si se incumple la reprogramación, cualquiera que sea la causa, se producirá la suspensión de la certificación de manera inmediata una vez caduque la fecha de finalización de evaluación de vigilancia, renovación, anual o extraordinaria.

En la ejecución de las actividades de evaluación de la conformidad que lo requieran, se realizará la Reunión de apertura y cierre y se dejará evidencia.


Para las muestras testigo si son requeridas en la ejecución de la auditoría; el cliente las deberá mantener en custodia hasta que sea otorgado o renovado el certificado. Estas muestras deberán conservarse de forma adecuada, controlarse y tenerse a disposición en el caso que UL de Colombia S.A.S las requiera.

6.5.1 Ensayos de laboratorio

Los ensayos requeridos por el reglamento y/o documentos normativos aplicables serán realizados en:

- Laboratorios acreditados bajo ISO/IEC 17025 por el ONAC, siempre y cuando, el alcance de la acreditación del laboratorio contemple el método de ensayo y su respectiva vigencia establecido en el referencial de certificación
- Laboratorios acreditados y que estén reconocidos por de ILAC, siempre y cuando, el alcance de la acreditación del laboratorio contemple el método de ensayo y su respectiva vigencia establecido en el referencial de certificación
- Laboratorios de fabricantes o de terceros que previamente hayan demostrado conformidad con los requisitos aplicables de ISO/IEC 17025 para la realización de los ensayos requeridos ante UL de Colombia S.A.S. o la familia de compañías UL.

En la selección de los laboratorios en el campo reglamentario UL de Colombia S.A.S. atenderá las particularidades de acuerdo con lo que cada reglamento técnico permita.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 12 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En todo caso, la aceptación o reconocimiento de resultados de ensayos se realizará con evaluación al laboratorio y atestiguamiento y se aplicará lo establecido en la norma ISO/IEC 17065 y los procedimientos internos de UL de Colombia S.A.S., asegurando que las actividades de evaluación se gestionan de manera tal que proporcionan confianza en los resultados, y que los registros están disponibles para justificar la confianza.

UL de Colombia S.A.S. puede basarse en resultados de una evaluación terminada antes de la solicitud de la certificación cuando asume la responsabilidad de los resultados y se convence de que el organismo que realizó la evaluación cumple con los requisitos del apartado 6.2.2 de la norma ISO/IEC 17065 y con aquellos especificados por el esquema de certificación.

6.5.2 Evaluación de Resultados

Luego de obtener la totalidad de la información del proceso, UL de Colombia S.A.S. procederá a evaluar los resultados de las actividades de inspección, reportes de ensayo, auditorias, etc. incluida la información aportada por el cliente tal como, diagrama(s), manual(es), etiqueta(s), fotografía(s) y demás información técnica incluida en la Carpeta del Proyecto; verificando además que la información esté en concordancia con la naturaleza del(los) producto(s) bajo evaluación y su aplicación, según especificaciones técnicas, los Reglamentos Técnicos y/o las normas técnicas de referencia y confirmándolo además con la respectiva [Lista de Chequeo Reglamentos técnicos.](#)


El tiempo de duración será de 10 días hábiles, siempre y cuando no se requiera realizar solicitudes de aclaraciones, consultas al comité técnico, u otra actividad que conlleve tiempos adicionales.

6.5.3 Reconocimiento de Actividades de Certificación y subcontratación de servicios de evaluación

En los casos en que el requisito del reglamento permita la demostración de la conformidad con un certificado de producto, o con un certificado de producto más requisitos adicionales, UL de Colombia S.A.S. podrá reconocer certificados emitidos por Organismos de Evaluación de la Conformidad con los que tenga acuerdos de reconocimiento vigentes. En el caso de que se requiera realizar actividades complementarias para obtener la conformidad con el reglamento técnico, se coordinará para que las realice el Organismo de Evaluación de la Conformidad que emitió el certificado, o directamente por UL de Colombia S.A.S. Se deberá tener en cuenta que el reconocimiento se realizará para las actividades de Otorgamiento y que el desarrollo de Vigilancia y Control, si son aplicables en el esquema, se realizará conforme lo establece el esquema de certificación.

Para el reconocimiento de actividades de certificación establecidas en los respectivos requerimientos de evaluación de la conformidad desarrollados por Organismos de Evaluación de la Conformidad con los que UL de Colombia S.A.S. tiene acuerdos de reconocimiento, mantendrá registros de la evidencia de que el organismo que ejecutó las actividades es competente, tales como acreditaciones o evaluaciones.

Cuando se requiera, UL Colombia S.A.S. subcontratará personas u organizaciones que realicen labores de Evaluación de la conformidad asegurando que cumplan con los requisitos aplicables de las normas ISO/IEC 17020 Criterios Generales para la Operación de varios tipos de organismos de inspección, ISO/IEC 17021 Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión o ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración, según se requiera.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 13 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.5.4 MANEJO DE NO CONFORMIDADES

Si en las actividades de Evaluación de la conformidad en campo se detectan No Conformidades, serán reportadas al cliente a través del [Anexo A - Página de Hallazgos](#). Este mismo formato contiene los espacios para que se diligencie el análisis de la causa de la no conformidad y se proponga el plan de acción respectivo. Si el cliente no está de acuerdo con la No-Conformidad podrá presentar su queja o apelación según los lineamientos del [Procedimiento para quejas y apelaciones](#). Si en la evaluación de resultados se detectan No Conformidades, serán reportadas al cliente a través del [Anexo A - Página de Hallazgos](#).

En el manejo de las No-Conformidades se establecen los siguientes tiempos:

- Al finalizar la actividad de campo o 5 días hábiles después de la Evaluación de Resultados UL de Colombia S.A.S enviará al cliente el Reporte de las No-Conformidades si dieren a lugar
- El cliente cuenta con 5 días hábiles a partir de la entrega de la Notificación de cada No conformidad para presentar respuesta de aceptación o rechazo de la No-Conformidad. Si no se recibe respuesta se da por hecho que el cliente da respuesta de aceptación. Cuando el cliente no acepta la No-Conformidad deberá presentar una apelación, aplicando lo definido en el presente documento.
- Una vez recibida la No Conformidad por parte del cliente, este deberá enviar el plan diligenciado en un plazo no superior a 10 días hábiles a partir de la fecha de notificación de cada No conformidad, indicando las actividades a realizar y las fechas para entrega de evidencias de implementación de la corrección y acciones correctivas.
- UL de Colombia S.A.S tendrá 5 días hábiles a partir de la entrega del Plan de Acción por parte del cliente para dar respuesta de revisión, aprobación o rechazo del Plan de Acción. El cliente podrá ajustar hasta por una vez los planes de acción para aprobación por parte de UL de Colombia S.A.S. En caso de necesitarse revisiones adicionales para la aprobación del Plan, estas serán cobradas adicionalmente en la oferta de cotización de la Auditoría extraordinaria si diere a lugar, pero en todo caso el plazo máximo para acordar los planes no superara 20 días hábiles desde la fecha de notificación de la no conformidad.
- Una vez sean aprobados los planes de acción por parte de UL de Colombia S.A.S. este tendrá 5 días hábiles para la presentación de Cotización de Servicios para las actividades de evaluación de la conformidad derivadas de las No-Conformidades clasificadas como críticas o mayores.
- El cliente cuenta con 5 días hábiles a partir de la entrega de la Cotización para presentar el soporte de aceptación de la oferta de Auditoría complementaria para la realización de las actividades adicionales para el cierre del (los) hallazgo(s).
- En caso de no envío por parte del cliente de los planes de acción o que estos no sean aprobados por parte de UL de Colombia S.A.S. se dará por entendido que no se realizarán las actividades respectivas y se continuará al numeral 13 del presente documento.
- El cliente cuenta con 30 días calendario o lo aprobado por UL de Colombia S.A.S. en el plan para presentar evidencia del cierre de No-Conformidades mayores o criticas relacionadas en el Plan de Acción. Este proceso se manejará conforme a los numerales 6.3, 10 y 6.5 del presente documento en actividades realizadas a través de auditorías extraordinarias.
- En el caso de no conformidades menores la implementación de los planes de acción acordados se revisarán en la siguiente evaluación a realizar por UL de Colombia S.A.S. Si las No Conformidades



Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.

Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 14 de 26

corresponden a Mayores o Críticas para Esquemas 4 y 5, se procederá a notificar los hallazgos para su correspondiente trámite y cierre antes de continuar con el proceso de certificación, en caso de que no puedan ser subsanadas las no conformidades, se procederá a generar las Suspensiones o Cancelaciones según los numerales 14.6 y 8 en caso de que esta no pueda ser subsanada.

- En el caso de un esquema 1b – lote, todas las no conformidades que se presenten, independiente de su clasificación como no conformidades críticas, mayores o menores, deben ser cerradas en los plazos y bajo las condiciones definidas en el presente documento, antes de pasar al proceso de Revisión y Decisión sobre la certificación.

6.6 REVISIÓN

UL de Colombia S.A.S. deberá realizar una revisión para verificar la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación (evaluación de la conformidad) y de los resultados de dichas actividades para demostrar que los productos cumplen con los requisitos de certificación especificados y aplicará los procedimientos que tenga para tal fin. La revisión de los resultados de evaluación de la conformidad se realizará por personas independientes que no hayan participado en el proceso de evaluación de la conformidad y el tiempo de duración será de 5 días hábiles, siempre y cuando no se requiera realizar actividades complementarias, aclaraciones, consultas al comité técnico, u otra actividad que conlleve tiempos adicionales.

6.7 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

UL de Colombia S.A.S. tomará la decisión de certificación con base en toda la información relacionada con la selección y determinación (evaluación de la conformidad) y de los resultados de dichas actividades, su revisión y cualquier otra información relevante, en caso de que la decisión sea de no otorgar, no mantener o no ampliar la certificación de Conformidad se dará a conocer al cliente en el [Notificación de Negación y/o No Otorgamiento](#) en el tiempo establecido en el Anexo A.


Si el cliente no está de acuerdo con la Decisión de certificación, podrá apelarla según el [Procedimiento para quejas y apelaciones](#) dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la notificación, presentando la evidencia necesaria que de soporte al requerimiento. En caso de que no se reciba respuesta se dará por entendido que el cliente acepta la decisión.

UL de Colombia S.A.S. emitirá la comunicación de decisión en un plazo máximo de 5 días hábiles, que corresponden a los mismos 5 días hábiles de la revisión ya que estas 2 actividades se realizan en conjunto, luego de contar con la totalidad de la información suficiente y necesaria requerida para tal proceso en cumplimiento de sus procedimientos internos, a menos que por razones del proceso y su complejidad, se acuerde con el cliente un tiempo diferente para la revisión y decisión de la certificación.

La Decisión de Certificación corresponderá a alguna de las siguientes, excepto para esquema 1b para el cual solo aplica lo referente al numeral 14.1:

6.7.1 Otorgar

Luego de verificar el cumplimiento de todos los requisitos contra los cuales se realizó la Evaluación de la Conformidad, se otorga un Certificado de Conformidad según el esquema acordado en la [Cotización para servicios de certificación](#).

	Organismo de Certificación UL de Colombia S.A.S.	Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 15 de 26
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.7.2 Mantener

Luego de verificar el cumplimiento de todos los requisitos contra los cuales se realizó la Evaluación de la Conformidad en los procesos de Vigilancia, se mantiene vigente el Certificado de Conformidad según el esquema acordado en la [Cotización para servicios de certificación](#).

6.7.3 Ampliar el alcance

Luego de verificar el cumplimiento de todos los requisitos contra los cuales se realizó la Evaluación de la Conformidad de las adiciones de referencias y/o familias según el esquema acordado en la [Cotización para servicios de certificación](#) para un Certificado de Conformidad otorgado previamente, se modifica el Certificado de Conformidad con las nuevas referencias y/o familias, y/o sedes y/o normas de referencia para la evaluación de conformidad.

6.7.4 Reducir el alcance

Por solicitud del cliente o debido a un incumplimiento en alguno de los requisitos que no se pudo solucionar con los Planes de Acción ejecutados frente a las No-Conformidades levantadas se suprimen las referencias y/o familias según lo acordado en la [Cotización para servicios de certificación](#) o las implicadas en el incumplimiento.


6.7.5 Negar

Debido a un incumplimiento en alguno de los requisitos contractuales y/o de certificación que no se pudo solucionar con los Planes de Acción ejecutados frente a las No-Conformidades levantadas en el proceso de certificación inicial, ampliación, Seguimiento o Recertificación: no se otorga, no se amplía, no se mantiene y no se Recertifica el Certificado de Conformidad.

6.7.6 Suspender

Una suspensión aplica a productos previamente evaluados y a los cuales UL de Colombia S.A.S. ha emitido un Certificado de conformidad de producto, en los siguientes casos:

- Resultados negativos obtenidos durante el proceso de evaluación de la conformidad de la vigilancia, si aplica según el esquema acordado en la [Cotización para servicios de certificación](#).
- Detección de cambios o modificaciones realizados a producto sin que estos hayan sido notificados a UL de Colombia, S.A.S.
- La auditoría de inspección/seguimiento no pueda realizarse por causas imputables al cliente durante el proceso de evaluación de la conformidad de la vigilancia, si aplica según el esquema acordado en la [Cotización para servicios de certificación](#).
- No se cumpla con las características y condiciones establecidas en el certificado emitido.
- Confirmación de No-Conformidad(es) del producto frente a los requisitos aplicables durante la investigación por denuncias, quejas recibidas o auditorías de seguimiento, ampliación y Renovación.
- Incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios firmado entre ambas partes y sus anexos que, previo análisis, se determine que es causa de suspensión.
- Comprobar que la organización ha incumplido durante el periodo de vigencia del certificado, los criterios establecidos para el otorgamiento de la certificación en sus productos y examinar cualquier cambio en la organización, sus procedimientos y la fabricación de los productos incluidos en el alcance de su certificación.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 16 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- No pago de los gastos de evaluación y mantenimiento del proceso de certificación en sus distintas fases y actividades y en los términos establecidos en las reglas de certificación.
- Por solicitud voluntaria del cliente, por temas inherentes al mismo.

Al comprobar que no se han respetado las obligaciones resultantes de la certificación, UL de Colombia S.A.S procederá a la suspensión del certificado por un periodo de 6 meses calendarios contados a partir de la emisión del [Comunicado](#) de la suspensión, teniendo derecho a una Auditoría de Reactivación.

Durante el plazo del proceso de apelación o mientras se cierran las No-Conformidades, el cliente no podrá hacer uso de ninguna manera del certificado ni del sello de certificación o marca de conformidad si lo está utilizando en los productos y deberá aplicar las medidas necesarias para suspender el uso de (l) (los) mismo(s) en la fabricación, venta, entrega, embarque, envío, distribución o promoción de cualquier producto contemplado en el alcance del certificado suspendido, junto con lo determinado en [las Instrucciones de Uso de Marca](#) y el [Contrato de servicios de certificación](#). Se programarán Actividades de Evaluación de la Conformidad extraordinarias para verificar que el cliente tomó dichas acciones.

6.7.7 Reactivar

Después de una Suspensión y luego de verificar las acciones tomadas y su eficacia para los incumplimientos que dieron derivaron en la suspensión, se procede a Reactivar el Certificado

Toda reactivación derivada de cualquier incumplimiento anteriormente mencionado en el punto 14.6 procederá antes del vencimiento del tiempo establecido en el comunicado enviado al cliente con asunto de suspensión.


Una vez el Ejecutivo de ventas envíe la cotización por el servicio de auditoria de reactivación, esta deberá ser cancelada antes de iniciar el proceso. Una vez haya finalizado la evaluación de la conformidad y subsanado cualquier incumplimiento se procederá a activar el certificado y todos los derechos inherentes a este.

En firme la suspensión, el organismo y/o empresa suspendido contará con un término de hasta seis (6) meses para resolver o subsanar las causas que dieron lugar a la suspensión. En cualquier momento dentro de este término, mediante comunicación dirigida a UL de Colombia S.A.S podrá solicitar el levantamiento de la suspensión, previa demostración de que ha resuelto o subsanado las causas que dieron origen a la misma.

6.7.8 Cancelar

La cancelación aplica a productos previamente evaluados y a los cuales UL de Colombia S.A.S. ha emitido un Certificado de conformidad de producto, en los siguientes casos:

- El cliente no realice las correcciones necesarias solicitadas por UL de Colombia S.A.S. para remediar el incumplimiento detectado dentro de los plazos establecidos para ello.
- UL de Colombia S.A.S. compruebe que los certificados otorgados han sido alterados y/o falsificados.
- Al presentarse un inspector a la realización de una vista en sitio y ésta no pueda llevarse a cabo por domicilio o empresa inexistente.
- El uso de la Marca de Certificación en productos que no están incluidos en el alcance de la certificación.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 17 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Por incumplimiento de los plazos definidos en este documento o en el [Contrato de servicios de certificación](#) para la reactivación de un certificado que se encuentre suspendido.
- Cuando la norma de producto que dio origen al certificado de producto sea cancelada o actualizada.
- Cuando la autoridad competente, conforme a sus atribuciones, determine que se ha incurrido en prácticas engañosas respecto de la marca de certificación y/o solicite a UL de Colombia S.A.S. de manera directa la cancelación de los documentos que otorgan el uso del sello.

6.7.9 Cancelación solicitada por el cliente (Terminación)

El certificado podrá ser retirado por solicitud expresa del cliente o titular del Certificado de Conformidad, mediante aviso previo y por escrito vía correo electrónico o a Sales.Colombia@ul.com o por radicado de documentación física. Con esta evidencia se procederá a realizar el retiro del Certificado y envío del [Comunicado](#) al cliente.

En caso de cancelaciones, el cliente o titular de la certificación se deberá abstener de inmediato del uso del sello, certificados o cualquier otro medio que indique que un producto está certificado.

6.8 Documentación de certificación

- Para los proyectos nuevos, de ampliación o reducción de alcance de certificaciones, se emite el borrador del [Certificado de producto](#) teniendo en cuenta el alcance de la Cotización para Servicios de Certificación para que el cliente provea su Visto Bueno de forma, y para que el personal que tomó la decisión dé la aprobación de fondo, siguiendo los lineamientos aplicables en el [Procedimiento para Codificación, Emisión, Cancelación, Control y Entrega de Certificados y Documentos Relacionados](#).


Posteriormente, se registra el nuevo certificado o se actualiza (si aplica) en la página de SICERCO.

El [Certificado de producto](#) será enviado al cliente junto a las Instrucciones [de Uso de Marca](#), y las [Reglas para la Certificación de Producto](#) por medio electrónico y posteriormente será enviado a sus instalaciones o de común acuerdo con el cliente. El [Informe de resultados](#) será enviado solo por solicitud del cliente por medio electrónico.

Nota: En caso de cancelaciones y/o suspensiones cuando aplique se actualizará la información en SICERCO cargando el certificado con la marca de agua de RETIRADO o SUSPENDIDO.

En ese momento se concluye el proceso de emisión de certificado.

- Si es un seguimiento a un certificado vigente y la decisión es mantener el certificado y este no sufrió ningún cambio o actualización se procede a enviar al cliente un correo con un comunicado y/o carta indicando la finalización del proceso y la decisión de este.
- Si un certificado vigente es suspendido o cancelado como resultado del proceso de vigilancia, se procederá a entregar al cliente el [Notificación de Negación y/o No Otorgamiento](#) y se actualizará el estado (suspendido/Retirado) del certificado en SICERCO.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 18 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.9 DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS

Todos los certificados de conformidad con los reglamentos técnicos colombianos deberán ser publicados y/o estar a disposición por UL de Colombia S.A.S. en el directorio de certificaciones de conformidad con los siguientes requisitos:

- a. Las certificaciones emitidas con alcance reglamentario deben ser registradas en la base de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio SICERCO si les aplica.
- b. Se deberá registrar el certificado mencionando el listado de todos los productos cubiertos por la certificación de conformidad emitida, en la base de datos interna cuya información estará a disposición de los interesados acorde con la respectiva solicitud.
- c. Para las Auditorías de seguimiento; cuando aplique los certificados serán actualizados en la plataforma de SICERCO Una vez haya finalizado la Revisión y decisión.
- d. El programa de certificación de UL Colombia S.A.S. asegura la disposición de los datos de los certificados emitidos a solicitud del interesado mediante requerimiento dado por página web <https://colombia.ul.com> o comunicación escrita al correo electrónico Info.Colombia@ul.com. Dicha información se entregará en los siguientes 2 días hábiles mediante comunicación escrita.


En el caso en que algún reglamento pida disponibilidad especial de copias de los certificados, por ejemplo en el punto de venta, podrán ser solicitadas a UL de Colombia S.A.S o serán responsabilidad del cliente como titular del certificado el suministro de copias de estas, acatando siempre lo establecido en las [Instrucciones de Uso de Marca](#).

7.10 USO DE MARCA

Cualquier uso indebido del sello por parte del titular del certificado, indicado en las [Instrucciones de Uso de Marca](#) que a juicio de UL de Colombia S.A.S. se considere como grave, dará lugar a que ésta aplique las acciones que considere pertinentes y convenientes, considerándose en primer término las siguientes:

- Notificación de la suspensión.
- Notificación de Cancelación del certificado y retiro definitivo del derecho de uso de la Marca.
- Anulación del contrato de prestación de servicios, según el caso.

Adicionalmente, cuando los productos sujetos al cumplimiento de determinado Reglamento, o documento normativo aplicable y sus documentos relacionados no cumplan los requisitos especificados y se determine que dichos productos son peligrosos o involucran un riesgo inminente, se notificará a la dependencia y/o autoridad competente correspondiente, para que ésta a su vez prohíba de inmediato su comercialización o establezca la inmovilización de los productos hasta en tanto estos se acondicionen, reprocesen, reparen o substituyan.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 19 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.11 VIGILANCIA

Las actividades de vigilancia a la certificación, tal como se establecen en la norma ISO/IEC 17067 y cuando aplique los reglamentos técnicos, son de obligatoria ejecución para esquemas 4 y 5 y su vigencia se condiciona como mínimo a la realización de las actividades de seguimiento y su resultado positivo. Para el caso del Esquema 4, las actividades de seguimiento se notificarán en el mes 4 luego de la emisión del [Certificado de producto](#), y para el Esquema 5 se notificarán en el mes 9 o 10/ 21 o 22 luego de la emisión del [Certificado de producto](#), mediante un correo electrónico. Luego se enviará la [Cotización para servicios de certificación](#) siempre y cuando el cliente responda y decida continuar con la certificación de conformidad y se continuarán las actividades de desarrollo del proceso de Evaluación de la Conformidad, Revisión y Decisión.

7.12 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

Se podrán realizar actividades de evaluación de la conformidad extraordinarias cuando se presenten:


- 7.12.1.1 No conformidades mayores o críticas, con el fin de evaluar la eficacia de las acciones correctivas tomadas para eliminar dichas no conformidades; las actividades a realizar se informarán oportunamente al cliente presentando la [Cotización para servicios de certificación](#) si llega a requerirse. En caso de que el cliente no acepte la cotización para realizar las actividades de evaluación extraordinaria, UL de Colombia S.A.S. procederá conforme el numeral 6.6
- 7.12.1.2 Cambios en Reglamentos Técnicos y/o documentos normativos. Se tendrán en cuenta los períodos de transición establecidos y se notificará al cliente oportunamente a través de un [Comunicado](#) y se procederá a realizar presentar la [Cotización para servicios de certificación](#) si llega a requerirse y a desarrollar las actividades.
- 7.12.1.3 Quejas recibidas del Organismos de Vigilancia y Control o del Público en general, o situaciones fortuitas Luego del análisis respectivo se notificará al cliente oportunamente a través de un Comunicado o correo electrónico y se procederá a realizar presentar la [Cotización para servicios de certificación](#) si llega a requerirse.
- 7.12.1.4 Cambios en el alcance (ampliaciones o reducciones) solicitadas por el cliente. Luego de recibir la solicitud se procederá a realizar presentar la [Cotización para servicios de certificación](#).
- 7.12.1.5 Cambios que afecten la certificación reportadas por el cliente o detectadas por UL de Colombia S.A.S. relacionadas con modificaciones a productos o a los procesos de producción, materias primas, entre otros. De ser necesario se procederá a notificar al cliente y a generar la [Cotización para servicios de certificación](#) que pudiera requerirse.

7.13 RENOVACIÓN DE CERTIFICADOS EMITIDOS

El cliente interesado en renovar la certificación deberá solicitarlo por escrito (correo electrónico o comunicado físico) al menos 3 (tres) meses antes del vencimiento de este.

La renovación de certificados o recertificación de productos aplica a los proyectos activos a los que se les ha(n) efectuado la(s) auditoría(s) de vigilancia requeridas y cuya vigencia no ha vencido.

Para la renovación del certificado se debe realizar nuevamente el proceso desde el numeral 6.0.

	Organismo de Certificación UL de Colombia S.A.S.	Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 20 de 26
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.14 CAMBIOS QUE AFECTAN LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD

Cuando se presenten cambios en los requisitos que afectan la certificación es responsabilidad de UL de Colombia S.A.S. mantenerse informado tales cambios y comunicarles a los clientes. Lo anterior no exime al cliente o titular de la certificación del cumplimiento de los requisitos incluidos en los Reglamentos Técnicos, las normas y/o los requisitos para la certificación vigentes.

7.15 QUEJAS Y APELACIONES

Las quejas o reclamaciones de solicitantes o partes interesadas, así como las apelaciones o disputas se atenderán según el [Procedimiento para quejas y apelaciones](#).


Si a juicio del cliente y en razón a insatisfacción por el servicio prestado por UL de Colombia S.A.S. se estima que se requiere presentar una queja, el cliente lo puede hacer vía telefónica, personal o al correo electrónico CustomerAdvocacy@ul.com.

Acorde con el resultado de la investigación de las quejas UL de Colombia S.A.S. determinará en coherencia con sus procedimientos si es procedente establecer acciones correctivas o preventivas.

8 DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE

Derechos

- Hacer uso de la marca de certificación o referencia a la condición de producto certificado conforme se estipula en las [Instrucciones de uso de marca](#).
- Recibir el servicio de certificación de productos conforme a lo acordado en [Cotización para servicios de certificación](#).
- Que toda la información que se proporcione a UL de Colombia S.A.S., salvo las excepciones determinadas en las reglas publicadas por UL de Colombia S.A.S., la regulación Colombiana y/o requerimiento judicial, sea tratada como confidencial.
- Conocer el resultado de los informes de las evaluaciones que se le realicen y las decisiones tomadas por UL de Colombia S.A.S. -en los procesos de certificación de productos.
- Solicitar a UL de Colombia S.A.S. la reducción, ampliación o cancelación de la certificación.
- Apelar justificadamente las decisiones adoptadas por UL de Colombia S.A.S., según lo establecido en el presente documento.
- Presentar quejas justificadas y que estas sean atendidas según lo establecido en el presente documento.
- En caso de que el cliente o titular del certificado requiera alguna aclaración o explicación con relación a las Actas de notificación emitidas, el personal de UL de Colombia que lo emitió podrá aclarar o resolver sus dudas. Sin embargo, el personal de UL Colombia S.A.S. no está en posición de negociar o tomar decisiones respecto a la fabricación, producción, diseño, venta o costos de los productos bajo análisis. Para mantener la integridad del servicio de certificación, la orientación o información que su personal proporcione al cliente debe ser limitado a lo acordado.


	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 21 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Los demás derechos que se hayan establecido en el presente documento, los establecidos en los documentos [Cotización para servicios de certificación](#) y una vez se haya tomado o ratificado decisión sobre la certificación [en el Contrato de servicios de certificación](#) y en el las [Instrucciones de uso de marca](#).


Deberes

Los clientes que aspiren a obtener u obtengan certificados de conformidad con UL de Colombia S.A.S. deberán cumplir en todo momento las obligaciones resultantes contenidas en este documento y las siguientes:

- Cumplir con los criterios de certificación aplicables en las actividades cubiertas por el alcance, el esquema de certificación de productos, los requisitos definidos en la [Cotización para servicios de certificación](#), el [Contrato de servicios de certificación](#), en las [Instrucciones de uso de marca](#).
- Firmar por el representante legal o la persona autorizada para el monto de la cotización, la aceptación de la [Cotización para servicios de certificación](#), y cuando sea del caso, tomada la decisión positiva sobre la certificación, el [Contrato de servicios de certificación](#), en señal de aceptación del acuerdo de certificación.
- Ser propietario o tener un contrato para el uso de la(s) marca(s) comercial(es) de los productos para los cuales solicita/obtiene la certificación y estar legalmente constituido como fabricante, importador o comercializador del producto para el cual solicita u ostenta la certificación. El cliente puede ser empresa u organización nacional o extranjera.
- Realizar los pagos acordados por los servicios de certificación a la presentación de las cuentas de cobro correspondientes.
- Encontrarse al día con entrega de Documentos solicitados, pagos, contratos y ofertas firmadas causados por el servicio solicitado antes de la emisión del (los) certificado(s).
- Asignar una persona responsable para la coordinación y el desarrollo de las actividades del proceso de certificación.
- Suministrar oportunamente la información y documentación solicitada por UL de Colombia S.A.S. para las actividades de requeridas para la cotización, planeación y realización de las actividades de evaluación de la conformidad.
- Declarar que cuenta con certificación de producto únicamente para el alcance establecido en la certificación.
- Utilizar los certificados y la marca de conformidad dentro de los parámetros establecidos en este reglamento y en las [Instrucciones de uso de marca](#).
- No utilizar la certificación de producto de manera que ocasione mala reputación para UL de Colombia S.A.S. y no hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que UL de Colombia S.A.S. pueda considerar engañosa o no utilizada
- Mantener la aplicación de las disposiciones de gestión de calidad y procedimientos que determinaron el otorgamiento de la certificación para los esquemas que lo requieran.

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 22 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Comunicar a UL de Colombia S.A.S. en un plazo no superior a 5 días hábiles a partir del cambio, los cambios que puedan afectar la conformidad de los productos certificados o la certificación, según lo establecido en el numeral 0.
- Informar del alcance exacto de la certificación, incluyendo, en su caso, los productos a los que se ha suspendido la certificación.
- Informar a UL de Colombia S.A.S. cuando, por causa de falta de personal, cambio de instalaciones u otro motivo, no pueda dar servicio a sus clientes o afecte su capacidad durante un periodo para dar cumplimiento a los requisitos de certificación, en parte o en su totalidad de su alcance.
- Permitir el libre acceso a las personas debidamente autorizadas por UL de Colombia S.A.S. y cooperar con ellas para la correcta realización de las actividades de evaluación en las fechas acordadas.
- Asegurar el libre acceso de UL de Colombia S.A.S. y el personal que actúa en su nombre a todos los sitios, documentos y registros correspondientes a las actividades para las cuales solicita u ostenta la certificación de modo que pueda realizar todas las verificaciones que se determinen como necesarias. En relación con lo anterior, todos los sitios de manejo y almacenamiento del producto, laboratorios de ensayo, de fabricación (en el caso de fabricación por terceros) y representación comercial en el país, donde se comercializa el producto se consideran como una extensión de los sitios cobijados por la certificación, siendo el cliente único responsable del cumplimiento del presente documento.
- Permitir el acceso durante cualquiera de las actividades del proceso de certificación de observadores provenientes o que actúen a nombre de UL de Colombia SAS y /o de los organismos de acreditación con los cuales UL de Colombia S.A.S. haya obtenido la acreditación o que tengan acuerdos de reconocimiento suscritos con dichos organismos de acreditación.
- Cuando el cliente que solicita el certificado no es el fabricante del producto debe existir un contrato o acuerdo contractual entre la Organización y las empresas fabricantes que garantice que UL de Colombia S.A.S. puede realizar auditorías y/o inspecciones en las instalaciones de fabricación. Tales empresas, así como el cliente deben asegurar el cumplimiento de los requisitos aplicables de este documento.
- Cumplir en todo momento con todos los requisitos legales y reglamentarios que se hayan establecido.
- Ofrecer toda la información acerca de los peligros y riesgos para la seguridad y la salud ocupacional a los representantes de UL de Colombia S.A.S. antes de su ingreso a sus instalaciones y proporcionar los equipos de protección personal necesarios para controlar estos peligros y riesgos.
- Asegurar que conserva registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación, toma las acciones adecuadas respecto a tales quejas y deficiencias en los productos que afectan la conformidad con los requisitos aplicables y documenta las acciones tomadas. El cliente debe asegurar que UL de Colombia S.A.S tiene acceso a la información anterior.
- Si en las actividades de vigilancia se detectan no conformidades mayores o críticas que ameriten suspensión o cancelación del certificado, y que a juicio de UL de Colombia S.A.S. requieran recoger los productos de los puntos de distribución, el cliente debe tomar las acciones pertinentes e informar a UL Colombia S.A.S quien podrá realizar actividades extraordinarias para garantizar dichas acciones.
- Los demás deberes que se hayan establecido en el presente documento, los establecidos en los documentos [Cotización para servicios de certificación](#) y una vez se haya tomado o ratificado decisión sobre la certificación en [el Contrato de servicios de certificación y en las Instrucciones de uso de marca.](#)

	<p align="center">Organismo de Certificación</p> <p align="center">UL de Colombia S.A.S.</p>	<p>Número de documento: Client/Customer Support Guidance- ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851) Revisión #: 1.1 Fecha de emisión: 2020-10-15 Fecha de revisión: 2021-12-22 Efectivo a partir de: 2021-12-22 Página 23 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9 DERECHOS Y DEBERES DE UL DE COLOMBIA S.A.S.

Derechos

- Recibir la compensación económica acordada en los plazos establecidos por el desarrollo de los servicios de certificación
- Llevar a cabo las acciones acordadas y pertinentes frente a cualquier incumplimiento por parte del cliente.
- Recibir realimentación de las partes interesadas sobre la gestión en el desarrollo de las actividades de certificación.
- Los demás derechos que se hayan establecido en el presente documento, los establecidos en los documentos [Cotización para servicios de certificación](#) y una vez se haya tomado o ratificado decisión sobre la certificación en [el Contrato de servicios de certificación](#) y en las [Instrucciones de uso de marca](#).

Deberes

- Desarrollar a cabalidad las actividades de certificación para asegurar la conformidad de los productos conforme a los lineamientos de Reglamentos Técnicos, normas técnicas, regulaciones y políticas internas establecidos.
- Fomentar la utilización de los certificados con la marca de conformidad como medio de aumentar la confianza general de la conformidad del producto, absteniéndose de cualquier actividad que genere un uso indebido.
- Contratar la realización de los ensayos, inspecciones y/o auditorías que puedan requerirse en el desarrollo del proceso de certificación.
- Tratar y evaluar todos los cambios que afecten la certificación cuando sea requerido, atender las quejas y apelaciones y dejar evidencia documental de las acciones tomadas.
- Realizar todas las actividades de certificación con ética, imparcialidad y sin discriminación, y cumplir todos los requisitos legales establecidos.
- Velar por el correcto funcionamiento del Comité de Imparcialidad y el Comité Técnico.
- Mantener todos los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de certificación.
- Mantener información disponible y actualizada al público sobre los certificados emitidos y de igual manera, cuando aplique gestionar la información que corresponda en SICERCO.
- Los demás deberes que se hayan establecido en el presente documento, los establecidos en los documentos [Cotización para servicios de certificación](#) y una vez se haya tomado o ratificado decisión sobre la certificación en [el Contrato de servicios de certificación](#) y en las [Instrucciones de uso de marca](#).



Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.

Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 24 de 26

ANEXO A – RESUMEN DE TIEMPOS

Actividad	Responsable	Tiempo	Numeral
Revisión de la solicitud	UL de Colombia S.A.S.	3 días hábiles luego de la recepción de la totalidad de información requerida.	8
Envío del Plan de actividades	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles después de la aceptación y acuerdo de pago de la oferta	10
Permanencia de muestras testigo encargadas al cliente después de la decisión de certificación	Cliente	6 meses (Esquema 4)	11.00
	Cliente	Hasta la emisión del certificado (Esquema 5)	
Imposibilidad del laboratorio para atender un servicio	Laboratorio	De acuerdo con lo establecido por el respectivo reglamento.	11.1
Quejas y Apelaciones	Cliente	5 días hábiles después de la notificación de No Conformidades y/o decisión	22.1, 22.2
	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles después de la notificación del cliente indicando si procede 20 días hábiles desde la recepción, para la respuesta final	
	Cliente	3 días hábiles para respuesta del cliente de conformidad o de inconformidad	
Notificación de No-Conformidades	UL de Colombia S.A.S.	Al finalizar actividades de campo, o,	12
		5 días hábiles después de la evaluación de resultados	
Aceptación por parte del cliente a las no conformidades o decisión tomada por UL de Colombia SAS	Cliente	5 días hábiles luego de la notificación, haciendo uso de su derecho a presentar apelación	12
Presentación del Plan de acción de las no conformidades	Cliente	10 días hábiles a partir de la fecha de notificación de cada No Conformidad	12
Revisión del Plan de acción	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles a partir de la entrega del plan diligenciado por parte del cliente	12



Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.

Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 25 de 26

Actividad	Responsable	Tiempo	Numeral
Aprobación o rechazo del plan de acción de las no conformidades	UL de Colombia S.A.S.	20 días hábiles luego de la recepción de la propuesta de planes de acción, tiempo en el cual están incluidas (si hubiere) revisiones adicionales.	12
Presentación de la cotización por servicios de evaluación para cierre de no conformidades	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles luego de aceptar los planes de acción.	12
Presentación de evidencia de cierre de no conformidades	Cliente	30 días hábiles o el tiempo aprobado en el plan de acción por UL de Colombia S.A.S.	12
Evaluación de Resultados	UL de Colombia S.A.S.	10 días hábiles, una vez se obtenga toda la información de ejecución del proyecto.	11.2
Revisión y Decisión	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles luego de la Evaluación de resultados siempre y cuando no se requieran actividades complementarias	13 y 14
Apelación de la decisión o de No-Conformidades	Cliente	5 días hábiles posterior a la fecha de recepción de la notificación	22.0
Respuesta sobre si procede o no la apelación	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles luego de la recepción de la apelación	22.1
Notificación de la respuesta a la apelación	UL de Colombia S.A.S.	20 días hábiles luego de notificar que la apelación procede	22.1
Registro del certificado en SICERCO (cuando aplique)	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles a partir de la fecha de expedición del certificado	15
Respuesta de solicitud de información sobre certificados emitidos	Cliente	2 días hábiles luego de la recepción de la solicitud	16
Notificación de vigilancia si no es solicitada por el cliente (seguimiento)	UL de Colombia S.A.S.	Mes 4 luego de la emisión del certificado (Esquema 4) De 2 a 3 Meses antes del vencimiento de la fecha del seguimiento (Esquema 5)	18
Solicitud Renovación de certificados	Cliente	3 meses antes del vencimiento	19
Respuesta a validez de Quejas	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles luego de la recepción de la queja	22.2
Notificación de respuesta a quejas	UL de Colombia S.A.S.	20 días hábiles luego de la recepción	22.2



Organismo de Certificación
UL de Colombia S.A.S.

Número de documento:
Client/Customer Support Guidance-
ULID-007459 (DCS:46-IC-C0851)
Revisión #: 1.1
Fecha de emisión: 2020-10-15
Fecha de revisión: 2021-12-22
Efectivo a partir de: 2021-12-22
Página 26 de 26

Actividad	Responsable	Tiempo	Numeral
Notificación a UL de cambios que puedan afectar la conformidad de los productos certificados	Cliente	5 días hábiles luego del cambio	23.2
Suspensión de un certificado de conformidad emitido por UL de Colombia SAS, para productos previamente evaluados.	UL de Colombia SAS	Máximo 6 meses calendario	6.7.6
Cancelación Nota: El cliente debe confirmar si está interesado o no en continuar su certificación antes de los 6 meses calendario. En caso de no confirmar, se suspendería el certificado en SICERCO y se le comunicara al cliente de la cancelación.	UL de Colombia SAS y Cliente	Al día siguiente del cumplimiento de los 6 meses calendario.	6.7.8