



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

Número de documento: 46-IC-C0001
Revisión #: 5.0
Fecha de emisión: 05/13/2016
Fecha de revisión: 02/02/2017
Efectivo a partir de: 02/02/2017
Página 1 de 23

REGLAS PARA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

Tabla de aprobaciones y revisiones:

Revisión 5.0	
Porqué: Aclaración de actividades a realizar según los esquemas, tiempos de ejecución de actividades, responsables de las actividades y cobros adicionales por reprogramación.	
Impacto en los usuarios: Ninguno.	
Detalle del cambio: <ol style="list-style-type: none">1. Se aclara que si el cliente no acepta una No-Conformidad debe apelarla.2. Se adiciona un párrafo al final de la sección 12.0 aclarando el manejo de No Conformidades para el esquema 1B.3. Numeral 5.0, Tabla 1, aclaración de en qué casos aplican los requisitos según los esquemas y mejora en la redacción.4. En 9.0 y en 23.2 se aclara que la cotización la puede firmar el representante legal o alguien autorizado para aprobar el gasto.5. En 10.0 se incluye a las personas que elaborarán el Plan de actividades de evaluación.6. En 11.0 se incluyen tiempos para programar las actividades de Evaluación de la conformidad y causales de sanciones contractuales por incumplimientos de parte del cliente.7. En 11.1 se realizan correcciones editoriales y se aclara cómo realizar reconocimiento de actividades de evaluación previas a la solicitud de certificación.8. En 11.2 se aclaran formas para determinar si un organismo es competente9. En 12.0 se mejora la redacción del texto.10. En 15.0 se quita la copia del certificado firmada por el cliente, ya que los certificados se manejan en formato digital y el cliente firma el contrato.	
Program Owner (Propietario del documento)	Local Quality Manager (Originador y Aprobador)
Héctor Garzón– 02/02/2017	Martha Cecilia Rodriguez Herrera– 02/02/2017

ÍNDICE

<u>1.0</u>	<u>PROPOSITO</u>	<u>4</u>
<u>2.0</u>	<u>ALCANCE</u>	<u>4</u>
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
<u>3.0</u>	<u>DOCUMENTOS APLICABLES</u>	<u>4</u>
<u>4.0</u>	<u>TERMINOS Y DEFINICIONES</u>	<u>5</u>
<u>5.0</u>	<u>ACTIVIDADES INCLUIDAS EN LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN</u>	<u>6</u>
<u>6.0</u>	<u>REQUERIMIENTOS BAJO LOS CUALES LOS PRODUCTOS SERÁN EVALUADOS</u>	<u>8</u>
<u>7.0</u>	<u>SOLICITUD</u>	<u>8</u>
<u>8.0</u>	<u>REVISIÓN DE LA SOLICITUD</u>	<u>9</u>
<u>9.0</u>	<u>COTIZACIÓN</u>	<u>9</u>
<u>10.0</u>	<u>PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES</u>	<u>9</u>
<u>11.0</u>	<u>EVALUACIÓN</u>	<u>10</u>
11.1	ENSAYOS DE LABORATORIO	11
11.2	RECONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN Y SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE EVALUACIÓN	11
<u>12.0</u>	<u>MANEJO DE NO CONFORMIDADES</u>	<u>11</u>
<u>13.0</u>	<u>REVISIÓN</u>	<u>12</u>
<u>14.0</u>	<u>DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN</u>	<u>13</u>
14.1	OTORGAR	13
14.2	MANTENER	13
14.3	AMPLIAR EL ALCANCE	13
14.4	REDUCIR EL ALCANCE	13
14.5	NEGAR	13
14.6	SUSPENDER	14
14.7	REACTIVAR	14
14.8	CANCELAR	14
<u>15.0</u>	<u>DOCUMENTACIÓN DE CERTIFICACIÓN</u>	<u>15</u>
<u>16.0</u>	<u>DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS</u>	<u>15</u>
<u>17.0</u>	<u>USO DE MARCA</u>	<u>16</u>
<u>18.0</u>	<u>VIGILANCIA</u>	<u>16</u>
<u>19.0</u>	<u>ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA</u>	<u>16</u>
<u>20.0</u>	<u>RENOVACIÓN DE CERTIFICADOS EMITIDOS</u>	<u>17</u>

<u>21.0 CAMBIOS QUE AFECTAN LA CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD.....</u>	<u>17</u>
<u>22.0 QUEJAS Y APELACIONES</u>	<u>17</u>
22.1 APELACIONES:	17
22.2 QUEJAS:	18
<u>23.0 DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE</u>	<u>18</u>
23.1 DERECHOS.....	18
23.2 DEBERES	18
<u>24.0 DERECHOS Y DEBERES DE UL DE COLOMBIA S.A.S.</u>	<u>20</u>
24.1 DERECHOS.....	20
24.2 DEBERES	20
<u>ANEXO A – RESUMEN DE TIEMPOS.....</u>	<u>22</u>

1.0 PROPOSITO

Establecer los requisitos bajo los cuales UL de Colombia S.A.S. realiza las actividades de certificación de producto que están incluidas en su alcance de acreditación.

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 por los Reglamentos técnicos 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 aplicable a los artefactos Refrigeradores, Congeladores, combinación Refrigeradores-Congeladores para uso doméstico
- e. Reglamento Técnico para algunos gasodomésticos

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 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.

3.0 DOCUMENTOS APLICABLES

UL de Colombia S.A.S. mantendrá actualizados todos los documentos internos y externos relacionados con el desarrollo de actividades de evaluación de la conformidad.

4.0 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: La [Cotización de Servicios de Certificación \(46-IC-F0016\)](#) y las [Reglas para la Certificación de Producto \(46-IC-C0001\)](#); y una vez el producto es certificado el [Manual de Uso de Marca \(46-IC-C0002\)](#) y el [Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#). 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 re-evaluación, 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. También pueden denominarse observaciones.
- **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 de auditoría 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.
- **Inspección/Auditoría inicial:** Corresponde a la inspección/auditoría previa a la emisión del certificado. Las actividades de la Inspección/auditoría se pueden realizar en conjunto o de forma escalonada e independiente acorde al alcance y objetivo de la misma.

- **Inspección/auditoría de seguimiento:** Una vez emitido el certificado, se deberá realizar una inspección/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 su capacidad para fabricar de una forma consistente los productos previamente certificados. La frecuencia de las inspecciones/auditorías vendrá determinada por el respectivo programa de certificación. Las actividades de la Inspección/auditoría se pueden realizar en conjunto o de forma escalonada e independiente acorde al alcance y objetivo de la misma.
- **Actividades de evaluación extraordinaria:** En caso de que durante una inspección/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 visitas serán programadas conforme al presente documento. Las visitas extraordinarias se originan también por cambios que afecten la conformidad con los criterios bajo los cuales se otorgó la certificación, por ejemplo: de edición de documentos normativos, cambios de producto, cambios de tecnología o proceso de producción (cuando aplique), etc.

La visita extraordinaria se lleva a cabo con base en los mismos lineamientos establecidos para una inspección/auditoría de seguimiento y diligenciando los formatos correspondientes, según se establece en este procedimiento y/o el [Procedimiento para Actividades de Campo \(46-IC-S0013\)](#).

- **Apelación:** Solicitud del cliente de la certificación de reconsiderar la decisión que tomo 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
 - Cambios importantes en el sistema de gestión de calidad y/o proceso de producción
- **Listado:** Empresas autorizadas por el solicitante para el uso del certificado con fines de importación

5.0 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	X	X	X
2. Selección (muestreo)			
a. Muestra tomada por el Organismo de Certificación de la fábrica o del mercado, o del importador si es el caso, dependiendo el tipo de producto.	X	X	X
3. Evaluación			
a. Inspección inicial del proceso de producción para evaluar la capacidad del productor para manufacturar los productos	NA	X	NA
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	NA	NA	X
c. Evaluación de laboratorio si no está acreditado el método de ensayo, y testificación de ensayos si se requiere	X	X	X
d. Inspección por atributos y ensayos de acuerdo con los requisitos del referencial aplicable	X	X	X
e. Inspección del proceso de bodegaje en Colombia para verificar la conformidad del producto durante su almacenamiento para el caso de importadores	NA	X	X
f. Análisis y evaluación de:			
i. resultados de inspección por atributos	X	X	X
ii. resultados evaluación de laboratorio y testificación de ensayos	X	X	X
iii. resultados de ensayos/pruebas	X	X	X
iv. resultados de la inspección inicial del proceso	NA	X	NA
v. resultados de auditoría al sistema de gestión de la calidad	NA	NA	X
vi. resultados de inspección del proceso de bodegaje	NA	X	X
4. Revisión y emisión de resultados del proceso de evaluación	X	X	X
5. Decisión de Certificación	X	X	X
6. Autorización (licencia) para el uso del certificado para el lote de productos	X	NA	NA
7. Autorización (licencia) para el uso del certificado durante la vigencia	X	X	X
8. Autorización (licencia) para el correcto uso de la marca de certificación durante la vigencia	X	X	X
9. Vigilancia			
a. Periodicidad de Seguimientos ordinarios	NA	Semestral	Anual
b. Inspección del proceso de producción del fabricante	NA	X	NA
c. Muestra tomada por el Organismo de Certificación de la fábrica o del mercado, o del punto de producción o de ambos	NA	X	X
d. Ensayos/pruebas o inspección de muestras tomadas por el Organismo de Certificación, de la fábrica o del mercado	NA	X	X
e. Evaluación de laboratorio si no está acreditado el método de ensayo, y testificación de ensayos si se requiere	NA	X	X
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	NA	NA	X
g. Vigilancia mediante Inspección del proceso de bodegaje en Colombia para verificar la conformidad del producto durante su almacenamiento para el caso de importadores	NA	X	X
10. Vigencia	NA	1 año	3 años

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 del mismo 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 verificación.
 - d. Que la planta de fabricación de donde proviene el producto a certificar este incluida en el certificado del sistema de gestión de calidad.

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

6.0 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 aplicable a los artefactos Refrigeradores, Congeladores, combinación Refrigeradores-Congeladores para uso doméstico
- v. Reglamento Técnico para algunos gasodomésticos

7.0 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 enviar una solicitud de cotización al ejecutivo comercial vía correo electrónico del Ejecutivo de Ventas o a Sales.Colombia@ul.com, mediante llamada telefónica o personalmente. El Ejecutivo de Ventas enviará vía correo electrónico las [Reglas para la Certificación de Producto \(46-IC-C0001\)](#) junto con el formato [Solicitud de Servicios \(46-IC-F0014\)](#), donde aparece el detalle de la información y documentación requerida. En caso de dudas el Ejecutivo de Ventas estará atento a resolverlas.

El solicitante puede requerir en la [Solicitud de Servicios \(46-IC-F0014\)](#), se incluyan empresas listadas para que puedan hacer uso de la certificación en trámites de importación. El solicitante, como titular del certificado, será responsable de que los Listados realicen el uso correcto del certificado, 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 Listados.

El solicitante diligenciará debidamente y de forma legible los formatos, adjuntará los documentos adicionales requeridos y los hará llegar al Ejecutivo de Ventas por el medio que considere.

8.0 REVISIÓN DE LA SOLICITUD

UL de Colombia S.A.S. llevará a cabo una revisión de la solicitud 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. En caso de no poder ofrecer el servicio, lo informará al solicitante. Si se requiere información adicional o aclaraciones del cliente se le comunicará.

Una vez se tengan la documentación completa y suficiente para el proceso, se dará respuesta a la solicitud en un tiempo máximo de 15 días hábiles, o el plazo acordado con el cliente.

9.0 COTIZACIÓN

Con base en la [Solicitud de cotización \(46-IC-F0014\)](#) diligenciada, la documentación anexa suministrada y cualquier información adicional que sea requerida se elabora la [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#). El Ejecutivo de ventas firma la cotización y la hace llegar al cliente para su conocimiento por el medio que considere más adecuado, y guardará evidencia de la entrega.

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, auditorías, 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, si llegan a requerirse.

Si el cliente está de acuerdo con la [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#) enviada, el Ejecutivo de ventas solicita la aprobación por parte del representante legal o alguien autorizado para firmar por el monto de la cotización. El cliente hará llegar el documento firmado al Ejecutivo de ventas, quien entrega copia al Ingeniero de Certificación responsable de modo que este lo incluya en la Carpeta de Proyecto correspondiente. Luego el Ejecutivo de Ventas genera la Factura del Servicio y la envía al cliente.

10.0 PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Una vez realizado el pago de la factura y enviado el soporte el Ejecutivo de ventas, se procede a realizar las actividades de Evaluación de la Conformidad contempladas en la [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#) aceptada por el cliente. El Ingeniero de Certificación y el equipo de evaluación de la conformidad (auditores/inspectores) elaborarán el [Plan de actividades de evaluación \(46-IC-F0019\)](#); El auditor líder del equipo de evaluación de la conformidad hará llegar el [Plan de actividades de evaluación \(46-IC-F0019\)](#) al cliente, quien podrá aceptar o solicitar modificaciones. La asignación del personal que ejecutará las actividades se realizará salvaguardando la imparcialidad. El cliente tiene 5 (cinco) días hábiles para confirmar su aprobación o solicitud de modificación del [Plan de actividades de evaluación \(46-IC-F0019\)](#); en caso de no recibir respuesta de parte del cliente, UL de Colombia S.A.S. tomará como aceptación el silencio del cliente.

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.

11.0 EVALUACIÓN

Las actividades de evaluación de la conformidad se desarrollarán según lo contemplado en la [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#) y el [Plan de actividades de evaluación \(46-IC-F0019\)](#) aprobado 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 acordado en la [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#) y el [Plan de actividades de evaluación \(46-IC-F0019\)](#). En el caso de los esquemas 4 y 5 los requisitos aplicables para la evaluación del proceso productivo y/o auditoría de sistema de gestión se encuentran disponibles en la pagina web <http://www.ulcolombia.com.co/> para consulta.

El personal designado para realizar las actividades de Evaluación de la Conformidad se comunicará con el cliente para corroborar las fechas acordadas y solicitar aclaraciones o información adicional que le pudiera requerir para desarrollar las actividades en un plazo máximo de dos días hábiles luego de recibir el paquete del proyecto.

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 actividades de evaluación \(46-IC-F0019\)](#) 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 provenientes o que actúen a 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 informara oportunamente al cliente de la certificación en el proceso de planeación del servicio por medio del [Plan de actividades de evaluación \(46-IC-F0019\)](#).

Si el cliente solicita aplazamiento de la fecha programada por fuerza mayor, se aceptará siempre y se demuestre dicha causal y la reprogramación fije la nueva fecha para dentro de lapso de los tres meses siguientes. En estos casos no hay lugar a aplicar la sanción contractual prevista.

Si una visita es notificada y ésta no puede realizarse en la fecha acordada o dentro del periodo requerido, o bien, el alcance de la visita no puede completarse por causas imputables al cliente, se concederá el aplazamiento y se reprogramará la nueva fecha para 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, anual o extraordinaria, si se incumple la reprogramación, cualquiera que sea la causa, se producirá la suspensión de la certificación de manera inmediata.

En la ejecución de las actividades de evaluación de la conformidad que lo requieran, se realizará la [Reunión de apertura y cierre \(46-IC-F0045\)](#) y se dejará evidencia.

Las muestras testigo que se le encarguen al cliente las deberá mantener por un período de 12 meses (esquema 5) o 6 meses (esquema 4) a partir de la entrega del comunicado del [Acta de notificación de la Decisión \(46-IC-F0006\)](#). Estas muestras deberán conservarse de forma adecuada (sin dañar cintas o rótulos de seguridad), controlarse y tenerse a disposición en el caso que UL de Colombia S.A.S las requiera.

11.1 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. En ausencia de los anteriores, UL de Colombia S.A.S. podrá soportar sus certificaciones en ensayos realizados en laboratorios acreditados ISO/IEC 17025 por miembros de ILAC y/o de acuerdo a lo que el reglamento técnico permita.

En el caso de que no existan laboratorios acreditados, 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.

En el caso de laboratorios acreditados de primera o segunda parte se programará al menos un atestiguamiento del ensayo más crítico por parte de UL de Colombia S.A.S. para dar mayor confianza en los resultados de los ensayos como parte de garantizar imparcialidad.

UL de Colombia S.A.S. puede basarse en resultados de una evaluación terminada antes de la solicitud de la certificación siempre y cuando pueda cumplir con los requisitos de la ISO/IEC 17065.

11.2 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.

12.0 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 del Inspector del reporte de inspección / auditoría \(46-IC-F0015\)](#). Si en la evaluación de resultados se detectan No Conformidades, serán reportadas al cliente a través del [Acta de Notificación. Aviso de no cumplimiento \(46-IC-F0008\)](#). 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 \(46-IC-F0006\)](#).

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 recepción de la documentación para el proceso de Evaluación de Resultados UL de Colombia S.A.S enviará al cliente el Reporte de las No-Conformidades.
- El cliente cuenta con 5 días hábiles a partir de la entrega de la Notificación 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 aceptada la No Conformidad, UL de Colombia S.A.S. tendrá 5 días hábiles para la presentación de Cotización de Servicios para las actividades de evaluación de la conformidad derivadas de las No-Conformidades
- El cliente cuenta con 10 días hábiles a partir de la entrega de la Notificación con el soporte de pago de las actividades de evaluación de la conformidad para presentar el Plan de Acción.
- 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 cuenta con 30 días calendario o lo aprobado por UL de Colombia S.A.S. en el Plan de Acción para presentar evidencia del cierre de No-Conformidades.

El hallazgo de No-conformidades implicará que se realicen actividades adicionales a través de inspecciones o auditorías extraordinarias de Evaluación de la Conformidad, las cuales serán cotizadas por el Ejecutivo de Ventas una vez el cliente acepte las No-Conformidades. El cliente cuenta con un plazo de 5 días hábiles para realizar el pago una vez recibida la cotización de las actividades adicionales o complementarias a realizar; si UL de Colombia S.A.S. no ha recibido confirmación dará por entendido que no se realizarán las actividades respectivas y se continuará al numeral 13 del presente documento. Para la aprobación del Plan de Acción es necesario que el cliente haya realizado el pago de los servicios. Este proceso se manejará conforme a los numerales 9.0, 10.0 y 11.0 del presente documento.

El cliente podrá ajustar hasta dos veces los planes de acción para aprobación por parte de UL de Colombia S.A.S. En caso de no tener la aprobación del plan de acción enviado por el cliente por parte de UL de Colombia S.A.S., se procederá con el numeral 13.0.

Si las No Conformidades corresponden a Mayores o Críticas y se presentan en los seguimientos para Esquemas 4 y 5, se procederá a generar las Suspensiones o Cancelaciones según los numerales 13.0 y 14.0.

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.

13.0 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 estará incluido en los 7 días hábiles de la decisión, siempre y cuando no se requiera realizar actividades complementarias, aclaraciones, consultas al comité técnico, u otra actividad que conlleve tiempos adicionales.

14.0 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 y dará a conocer la decisión al cliente en el [Acta de notificación de la Decisión \(46-IC-F0006\)](#) 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 \(46-IC-F0006\)](#) 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 7 días hábiles 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:

14.1 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 \(46-IC-F0016\)](#).

14.2 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 \(46-IC-F0016\)](#).

14.3 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 \(46-IC-F0016\)](#) 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.

14.4 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 \(46-IC-F0016\)](#) o las implicadas en el incumplimiento.

14.5 Negar

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 en el proceso de certificación inicial o de ampliación: no se otorga o no se amplía el Certificado de Conformidad.

14.6 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 \(46-IC-F0016\)](#).
- Detección de cambios o modificaciones realizados a producto sin que estos hayan sido notificados a UL de Colombia, S.A.S.
- La visita 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 \(46-IC-F0016\)](#).
- 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 o quejas recibidas.
- Incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios firmado entre ambas partes y sus anexos que, previo análisis, se determine que es causa de suspensión.

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 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 el [Manual de Uso de Marca \(46-IC-C0002\)](#) y el [Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#). Se programarán Actividades de Evaluación de la Conformidad extraordinarias para verificar que el cliente tomó dichas acciones.

14.7 Reactivar

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

14.8 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.
- Por incumplimiento de los plazos definidos en este documento o en el [Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#) para la reactivación de un certificado que se encuentre suspendido.
- Cuando la norma de producto que dio origen al certificado de producto o sistema de gestión de calidad sea cancelada
- 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.

14.8.1 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 la respectiva [Acta de notificación de la Decisión \(46-IC-F0006\)](#).

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.

15.0 DOCUMENTACIÓN DE CERTIFICACIÓN

- Para los proyectos nuevos, de ampliación o reducción de alcance de certificaciones, se emite el borrador del [Certificado de producto \(46-IC-F0025\)](#) 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 \(46-IC-S0011\)](#).

El [Certificado de producto \(46-IC-F0025\)](#) original se entrega al cliente junto con el [Manual de Uso de Marca \(46-IC-C0002\)](#), el [Informe de resultados \(46-IC-F0007\)](#). El Ejecutivo de Ventas entrega el [Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#) garantizando que el cliente firme el original y la copia. El original se mantendrá en la Carpeta del cliente y la copia se la dejará al cliente.

Posteriormente, se registra el nuevo certificado en la página de SICERCO en los siguientes 5 días hábiles a partir de la fecha de expedición o actualización.

Nota: En caso de ampliaciones o reducciones de alcance se debe requerir al cliente la devolución de los contratos anteriores y la información de SICERCO se actualizará consecuentemente.

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

- Si es una certificación inicial cuya decisión es Negar el otorgamiento, se procede a entregar el [Informe de resultados \(46-IC-F0007\)](#) y el proceso finaliza.
- Si es un seguimiento a un certificado vigente y la decisión es mantener el certificado, se procede a entregar al cliente el [Informe de resultados \(46-IC-F0007\)](#) y se continúa con las actividades de Vigilancia y Seguimiento.
- Si es un certificado vigente y éste es suspendido o cancelado como resultado del proceso de vigilancia, o se cancela por solicitud del cliente, se procede a entregar al cliente el [Informe de resultados \(46-IC-F0007\)](#) y se actualiza el estado del certificado en SICERCO.

Nota: En caso de cancelaciones se debe requerir al cliente la devolución de los certificados y es obligación del cliente realizar la devolución de los mismos. Cuando se realicen modificaciones al certificado (ampliaciones o reducciones), el cliente deberá devolver la versión anterior del certificado para que se le entregue la nueva versión.

16.0 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 deben ser registradas en la base de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio SICERCO

- 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. 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 www.ulcolombia.com.co o comunicación escrita al correo electrónico Info.Colombia@ul.com. Dicha información se entregara 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, es responsabilidad del cliente como titular del certificado el suministro de estas, acatando siempre lo establecido en el documento [Manual de Uso de Marca \(46-IC-C0002\)](#).

17.0 USO DE MARCA

Cualquier uso indebido del sello por parte del titular del certificado, indicado en el [Manual de Uso de Marca \(46-IC-C0002\)](#), 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.

18.0 VIGILANCIA

Las actividades de vigilancia a la certificación, tal como se establecen en la norma ISO/IEC 17067 y 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 \(46-IC-F0025\)](#), y para el Esquema 5 se notificarán en el mes 10 luego de la emisión del [Certificado de producto \(46-IC-F0025\)](#), mediante el [Comunicado \(46-IC-F0010\)](#) pertinente. Luego se enviará la [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#) y se continuarán las actividades de desarrollo del proceso de Evaluación de la Conformidad, Revisión y Decisión.

19.0 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

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

- 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 \(46-IC-F0016\)](#) si llega a requerirse. En caso que el cliente no acepte la cotización para realizar las actividades de evaluación extraordinaria, UL de Colombia S.A.S. procederá conforme el numeral 13.0.
- 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 \(46-IC-](#)

[F0010](#)) y se procederá a realizar presentar la [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#) si llega a requerirse y a desarrollar las actividades.

- 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 \(46-IC-F0010\)](#) y se procederá a realizar presentar la [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#) si llega a requerirse.
- 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 \(46-IC-F0016\)](#).
- 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 \(46-IC-F0016\)](#) que pudiera requerirse.

20.0 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 del mismo.

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

Para la renovación del certificado se debe realizar nuevamente el proceso desde el numeral 7.0.

21.0 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.

22.0 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 \(46-IC-S0006\)](#). Las quejas y apelaciones se atenderán directamente con UL de Colombia S.A.S. Como se establece a continuación:

22.1 Apelaciones:

El cliente de la certificación puede hacer uso del derecho de apelación contra una decisión de certificación tomada por UL de Colombia S.A.S., presentándola junto con la información que soporta la solicitud en un tiempo máximo 5 (cinco) días hábiles a partir de la notificación de la decisión al cliente. Si pasado este tiempo UL de Colombia S.A.S., no recibe apelación alguna, se entenderá que el cliente está de acuerdo con la decisión tomada por parte de UL de Colombia S.A.S., sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales.

UL de Colombia S.A.S, confirmara 5 (cinco) días hábiles después de la recepción de la apelación al cliente o apelante, si procede la apelación, en caso de que proceda en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles se le proporcionara al apelante una notificación formal del resultado y finalización del proceso de apelación.

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

22.2 Quejas:

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 info.colombia@ulcolombia.com.

UL de Colombia S.A.S. determina internamente y acorde a sus procedimientos si la queja procede, e informa al cliente sobre la validez de la misma en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles y en caso de que proceda en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles se le proporcionara al reclamante una notificación formal del resultado y finalización del proceso.

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.

23.0 DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE

23.1 Derechos

- Hacer uso de la marca de certificación o referencia a la condición de producto certificado conforme se estipula en el [Manual de uso de marca \(46-IC-C0002\)](#)
- Recibir el servicio de certificación de productos conforme a lo acordado en [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#).
- 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 los informes de las evaluaciones que se le realicen y el resultado de las decisiones tomadas por UL de Colombia S.A.S. como resultado de 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.
- Los demás derechos que se hayan establecido en el presente documento, los establecidos en los documentos [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#) y una vez se haya tomado o ratificado decisión sobre la certificación [en el Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#) y en el [Manual de uso de marca \(46-IC-C0002\)](#).

23.2 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 \(46-IC-F0016\)](#) el [Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#), en el [Manual de uso de marca \(46-IC-C0002\)](#).

- Firmar por el representante legal o la persona autorizada para el monto de la cotización, la aceptación de la [Cotización para servicios de certificación \(46-IC-F0016\)](#), y cuando sea del caso, tomada la decisión positiva sobre la certificación, el [Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#) 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.
- 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 el [Manual de uso de marca \(46-IC-C0002\)](#).
- 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.
- 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 19.0.
- 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 \(46-IC-F0016\)](#) y una vez se haya tomado o ratificado decisión sobre la certificación en [el Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#) y en el [Manual de uso de marca \(46-IC-C0002\)](#).

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

24.1 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 \(46-IC-F0016\)](#) y una vez se haya tomado o ratificado decisión sobre la certificación en [el Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#) y en el [Manual de uso de marca \(46-IC-C0002\)](#).

24.2 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, 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 \(46-IC-F0016\)](#) y una vez se haya tomado o ratificado decisión sobre la certificación en [el Contrato de servicios de certificación \(46-IC-F0001\)](#) y en el [Manual de uso de marca \(46-IC-C0002\)](#).

ANEXO A – RESUMEN DE TIEMPOS

Actividad	Responsable	Tiempo	Numeral
Revisión de la solicitud	UL de Colombia S.A.S.	15 días hábiles luego de la recepción de la solicitud	8
Aprobación del Plan de actividades	Cliente	5 días hábiles luego de la recepción del plan	10
Permanencia de muestras testigo encargadas al cliente después de la decisión de certificación	Cliente	6 meses (Esquema 4)	11
	Cliente	12 meses (Esquema 5)	
Imposibilidad del laboratorio para atender un servicio	Laboratorio	De acuerdo a lo establecido por el respectivo reglamento .	11.1
Notificación de No-Conformidades	UL de Colombia S.A.S.	Al finalizar actividades de campo, o, 5 días hábiles después de la evaluación de resultados	12
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 de la cotización por servicios de evaluación para cierre de no conformidades	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles luego de aceptar la no conformidad	12
Pago de los servicios de evaluación de cierre de no conformidades	Cliente	5 días hábiles luego de la presentación de la cotización	12
Presentación de plan de acción de las no conformidades	Cliente	10 días hábiles a partir de notificación y con el soporte de pago	12
Aprobación o rechazo del plan de acción de las no conformidades	UL de Colombia S.A.S.	5 días hábiles a partir de la entrega de notificación y con el soporte de pago	12
Presentación de evidencia de cierre de no conformidades	Cliente	30 días hábiles o el tiempo aprobado en el plan de acción	12
Revisión	UL de Colombia S.A.S.	7 días hábiles luego de la Revisión de resultados siempre y cuando no se requieran actividades complementarias	13
Decisión	UL de Colombia S.A.S.	7 días hábiles o el plazo acordado con el cliente	14
Apelación de la decisión o de No-Conformidades	Cliente	5 días hábiles posterior a la fecha de recepción de la notificación	14

Actividad	Responsable	Tiempo	Numeral
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	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 (seguimiento)	UL de Colombia S.A.S.	Mes 4 luego de la emisión del certificado (Esquema 4) Mes 10 y 22 luego de la emisión del certificado (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 notificar que la queja es válida	22.2
Notificación a UL de cambios que puedan afectar la conformidad de los productos certificados	Cliente	5 días hábiles luego del cambio	23.2