

# INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD DEL USO DE LOS LOGOS DE LAS COOPERACIONES INTERNACIONALES



## Código INS-4.2-01 Versión 01

NIVEL 1:		NIVEL 2:	
4.0 GESTIÓN DE EXPERIENCIA AL CLIENTE		4.2 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	
Fecha: 2021-12-17	Fecha: 2022-01-25	Fecha: 2022-03-03	
Jefatura de Servicio al Cliente Profesional Sistema de Gestión	Dirección de Gestión Desarrollo y Mejora Jefatura de Servicio al Cliente	Director Ejecutivo	

## 1. OBJETIVO

El objetivo de este documento es establecer las actividades para solicitar el uso de la marca combinada de las cooperaciones internacionales ILAC e IAF, por parte de los Organismos Evaluadores de la Conformidad que se encuentren acreditados bajo los esquemas de ONAC que hacen parte de estos acuerdos.

## 2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable para los Organismos Evaluadores de la Conformidad que se encuentren acreditados bajo los esquemas de acreditación que han sido reconocidos por las Cooperaciones Internacionales las Cooperación Interamericana de Acreditación y deseen usar la marca combinada ILAC – IAF.

## 3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- a) **Marca ILAC MRA:** Marca asociada al Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA por sus siglas en inglés) de ILAC que sólo puede ser usada por ILAC y por los organismos de cooperación regional reconocidos.
- b) **Marca combinada ILAC MRA:** Marca del ILAC MRA es usada en combinación con el logo del organismo de acreditación signatario del MRA. Esta marca sólo puede ser usada por el organismo de acreditación signatario del ILAC MRA para las actividades de acreditación cubiertas por su alcance de reconocimiento,
- c) **Marca ILAC MRA combinada con OEC acreditado:** Marca ILAC MRA usada en combinación con el símbolo de acreditación del organismo de acreditación signatario del MRA de ILAC que puede ser usada por el OEC acreditado una vez cuente con autorización de uso.

La marca MRA de ILAC combinada con el OEC acreditado sólo puede ser utilizada por los ~~CAB~~ OEC acreditados de los signatarios del MRA de la ILAC que hayan firmado el Acuerdo R7-F1 de la ILAC para el uso de la Marca ILAC MRA

**Marca IAF MLA:** Marca asociada al Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA por sus siglas en inglés) de IAF que sólo puede ser usada por IAF y por los organismos de cooperación regional reconocidos.

- d) **Marca combinada IAF:** Marca IAF MLA es la combinación de la marca asociada a los Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA por sus siglas en inglés) IAF y el logotipo o símbolo propio de los organismos de acreditación signatarios de IAF.
- e) Los derechos para el uso de la marca IAF MLA no son transferibles bajo ninguna circunstancia, excepto cuando se ha dado la autorización por parte del Organismo de Acreditación signatario del IAF MLA a sus OEC acreditados.

**Nota aclaratoria:** Respecto al uso del logo de la cooperación Interamericano de Acreditación IAAC, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR 023 Procedimiento para hacer uso del logo IAAC y autoridad para hablar en nombre de IAAC, en su cláusula 4.7 "El logo de IAAC no deberá ser usado en ninguna manera que se malinterprete que algún producto, servicio o entrenamiento es apoyado por IAAC. El logo no deberá ser usado por organismos de evaluación de la conformidad acreditados por miembros de IAAC y signatarios de MLA." En virtud de lo anterior, se aclara que los OEC no pueden hacer uso del logo IAAC

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ILAC R7 "Rules for the Use of the ILAC MRA Mark"
- IAF ML 2 "General Principles on Use of the IAF MLA Mark"
- Reglamento de Uso de los Símbolos de Acreditado y/o Asociado (RAC-3.0-03)

**Nota 1:** las normas y documentos mandatorios referenciados en el presente documento se entienden como última versión o como la versión en periodo de transición, cuando aplique.

## 4. VINCULACIÓN DEL DOCUMENTO CON LOS PROCESOS DE SISTEMA DE GESTIÓN

Ubicación dentro de la gestión por procesos		Responsable
<b>1 Nivel</b>	4.0 Gestión de Experiencia al Cliente	Dirección Ejecutiva / Jefatura de Servicio al Cliente
<b>2 Nivel</b>	4.2 Gestión de Atención al Cliente	Jefatura de Servicio al Cliente

## 5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES.

Participante	Responsabilidad
Organismo Evaluador de la Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar solicitud formal de la intención de usar la marca de ILAC o IAF.</li> <li>• Acatar las observaciones emitidas por ONAC ante su solicitud (si aplica)</li> </ul>

**5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES.**

Participante	Responsabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y firmar el acuerdo de uso de la marca combinada</li> <li>Enviar a ONAC muestras de los documentos finales en los que se incluyó la marca editable enviada por ONAC.</li> <li>Aceptar las obligaciones que rigen el uso de la marca combinada de <b>IAF MLA o ILAC MRA</b> .descritas en el Reglamento de Uso de los Símbolos de Acreditado y/o Asociado (RAC-3.0-03.</li> </ul>
Asistente cierre del servicio y atención al cliente/	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la solicitud del OEC</li> <li>Notificar al OEC sobre las observaciones encontradas en su solicitud (si aplica)</li> <li>Remitir el acuerdo de uso de uso de marca combinada para la respectiva firma del OEC</li> <li>Pasar a firma de la Jefatura de servicio al cliente el acuerdo de uso de uso de marca combinada</li> <li>Enviar al OEC el acuerdo de uso de uso de marca combinada firmado por las partes junto con los archivos editables de la marca combinada.</li> <li>Realizar seguimiento al compromiso de envío de la muestra por parte del OEC en la cual se evidencie el buen uso de la marca combinada de acuerdo a los archivos editables y el modelo aprobado.</li> </ul>
Jefe de Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y aprobar la solicitud del OEC</li> <li>Revisar y firmar el acuerdo de uso de marca combinada.</li> </ul>

**6. CONSIDERACIONES GENERALES**

**Generalidad**

Las marcas combinadas pueden utilizarse para fines relacionados con la promoción de los acuerdos de reconocimientos de las cooperaciones internacionales, o el reconocimiento de las actividades de acreditación cubiertas por estos, siempre que dicho uso no dé una impresión incorrecta o engañosa en cuanto a la finalidad, el alcance o la limitación del acuerdo.

Los OEC sólo pueden utilizar la marca de las cooperaciones internacionales en combinación con el símbolo de acreditación del ONAC como marca combinada.

La marca combinada sólo puede utilizarse en asociación con las actividades para las que el OEC está acreditado por ONAC y que se encuentren dentro de los alcances reconocidos por las cooperaciones internacionales para ONAC.

La Marca Combinada de las cooperaciones internacionales para OEC acreditados, sólo puede ser utilizada una vez el FR-4.2-05 Acuerdo de uso de uso de marca combinada haya sido firmada por ONAC y el OEC acreditado.

**MARCA COMBINADA DE RECONOCIMIENTO MUTUO ILAC MRA PARA OEC ACREDITADOS**

Al ser firmante del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA) de ILAC, para los alcances de acreditación de laboratorios de ensayo y calibración con la norma ISO/IEC 17025, proveedores de ensayos de aptitud con la norma ISO/IEC 17043:2010 y laboratorios clínicos con la norma ISO/IEC 15189:2012, ONAC ofrece la posibilidad a sus laboratorios y proveedores de ensayos de aptitud acreditados de usar la Marca Combinada ILAC MRA. Para ello, el RAC-3.0-03 Reglamento de uso de los símbolos de acreditado y/o asociado, establece que, los laboratorios deben pedir autorización a ONAC y firmar el Acuerdo para el Uso de la Marca combinada ILAC MRA FR-4.2-05 (antes FR-1.4-03), previo a su utilización.

Los laboratorios acreditados por ONAC sólo deben usar la Marca Combinada ILAC MRA junto con su Símbolo de Acreditación ONAC, de acuerdo a lo establecido en el presente documento, en el Reglamento de Uso de los Símbolos de Acreditado y/o Asociado (RAC-3.0-03 y en el documento ILAC R7 "Reglas de uso para la Marca ILAC MRA".

- Los laboratorios acreditados deben aceptar las "Reglas de uso para El Símbolo ILAC MRA" (ILAC R7) antes de que se les conceda permiso para utilizar la Marca Combinada ILAC MRA para OEC acreditados.
- El laboratorio acreditado que desee hacer uso de la Marca Combinada ILAC MRA debe presentar un ejemplo de la Marca Combinada a ONAC, y no debe usarla hasta que reciba una aprobación por escrito.
- ONAC solo concederá la autorización de uso de la Marca Combinada ILAC MRA, para OEC acreditados establecidos en países donde la Marca ILAC MRA está registrada, o cuando se haya presentado una solicitud de registro y ésta se encuentre pendiente.
- Los laboratorios acreditados pueden utilizar la Marca Combinada ILAC MRA para actividades llevadas a cabo fuera de la economía en la que estén establecidos, siempre y cuando estén declaradas en su alcance de acreditación.

**MARCA COMBINADA DE RECONOCIMIENTO MULTILATERAL IAF MLA PARA OEC ACREDITADOS**

ONAC al ser firmante del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA) de IAF, para los alcances de acreditación de organismos de certificación de producto bajo la norma ISO/IEC 17065 y los organismos de certificación de sistemas de gestión bajo la norma ISO/IEC 17021-1 (para los sub alcances de sistemas de gestión de calidad ISO 9001, sistemas de gestión ambiental ISO 14001, sistema de gestión de seguridad de la información ISO/IEC 27001, sistema de gestión de inocuidad alimentaria ISO 22000, sistema de gestión de calidad de dispositivos médicos ISO 13485, sistema de gestión de la energía ISO 50001 y sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo ISO 45001), ofrece la posibilidad a sus organismos de certificación acreditados para estos alcances de usar la Marca Combinada IAF MLA. Para ello, los organismos de certificación de producto y sistemas de gestión deben pedir autorización a ONAC y firmar el Acuerdo para el Uso de la Marca IAF MLA según lo establecido en el documento IAF ML 2: "Principios Generales para el Uso de la Marca IAF MLA", previo a su utilización.

- El OEC acreditado solo deber usar la Marca IAF MLA junto con su Símbolo de Acreditación ONAC en la forma prevista en el IAF ML 2 "Principios Generales sobre el uso de la Marca IAF MLA" y de acuerdo con los principales alcances: Certificación de Producto – ISO/IEC 17065, Certificación de Sistemas de Gestión – ISO/IEC 17021-1 y sub-alcances ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 22000, ISO 13485, ISO 50001 e ISO 45001) del MLA de IAF de los cuales ONAC es signatario y para los que el OEC ha sido acreditado. Al respecto es preciso informar que los OEC que soliciten el uso de la marca combinada IAF MLA, deben aceptar los "Principios Generales para el Uso de la Marca IAF MLA" (IAF ML2) antes de que se les conceda permiso para utilizar la Marca Combinada IAF MLA para OEC acreditados.
- Los organismos de certificación de producto y sistemas de gestión para los sub-alcances de ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 22000, ISO 13485, ISO 50001 e ISO 45001 acreditados que deseen hacer uso de la Marca Combinada IAF MLA deben presentar junto con su solicitud, un ejemplo de la Marca Combinada a ONAC, y no deben usarla hasta que reciba una aprobación por escrito.
- Los organismos de certificación de producto y sistemas de gestión para los sub-alcances de ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 22000, ISO 13485, ISO 50001 e ISO 45001 acreditados pueden utilizar la Marca Combinada IAF MLA para actividades llevadas a cabo fuera de la economía en la que estén establecidos, siempre y cuando estén declaradas en su alcance de acreditación.

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / DISPOSICIONES**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
Organismo Evaluador de la Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar solicitud formal al correo electrónico <a href="mailto:onac@onac.org.co">onac@onac.org.co</a>, de la intención de usar la marca de ILAC o IAF.</li> <li>• Describir detalladamente el uso de la marca ILAC o IAF y lugares específicos en los cuales se utilizará el logo (prototipo o muestra de los documentos que será utilizado).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radicado de Orfeo junto con el prototipo o muestra de los documentos que será utilizado.</li> </ul>
Asistente cierre del servicio y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez radicada la solicitud con las especificaciones y prototipos de los documentos en los que se hará el uso de la marca combinada, se procede a revisar dentro de los siguientes 10 días hábiles al recibo de la solicitud, la viabilidad del uso de la marca ILAC o IAF.</li> <li>• Notificar al OEC las solicitudes de correcciones de ser necesario, o en su defecto si la muestra enviada por el OEC cumple con lo establecido en los documentos IAF ML2: 2016, ILAC-P8:03/2019 y RAC 3.0-03 v6, se procede a informar al OEC la aceptación de su solicitud y se realizará el envío del FR-4.2-05 (antes FR-1.4-03) Acuerdo de uso de uso de marca combinada, en el cual se establecen las reglas y condiciones para el uso de la marca combinada, para la revisión y firma por parte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de aceptación de la solicitud de uso de la marca combinada firmada por la jefatura de servicio al cliente</li> <li>• FR-4.2-05 (antes FR-1.4-03) Acuerdo de uso de uso de marca combinada</li> </ul>

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / DISPOSICIONES**

	del representante legal del Organismo Evaluador de la Conformidad.	
Jefe de Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y aprobar la viabilidad del uso de la marca ILAC o IAF.</li> <li>Revisar y validar las observaciones encontradas por el Asistente cierre del servicio y atención al cliente (si aplica)</li> <li>Aprobación del uso de la marca combinada,</li> <li>Suscripción del acuerdo o licencia de la marca combinada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de aceptación de la solicitud de uso de la marca combinada firmada por la jefatura de servicio al cliente</li> </ul>
Organismo Evaluador de la Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>El representante legal del OEC, revisará el acuerdo de uso de la marca combinada, y en señal, de aceptación y conocimiento de las reglas y condiciones para el uso de esta, firmará el acuerdo y lo devolverá a ONAC dentro de los siguientes 5 días hábiles para dar continuidad al trámite. Incluyendo el manifiesto que corresponda:   <i>"manifiesto de manera libre y voluntaria, conocer y aceptar el contenido íntegro del formato FR-4.2-05 (antes FR-1.4-03) Acuerdo para el uso de la marca <b>combinada ILAC MRA</b> suscrito con <b>RAZÓN SOCIAL DEL OEC con código de acreditación XX-XX-XX"</b></i>   <i>"manifiesto de manera libre y voluntaria, conocer y aceptar el contenido íntegro del Acuerdo para el uso de la marca combinada <b>IAF MLA</b> suscrito con <b>RAZÓN SOCIAL DEL OEC con código de acreditación XX-XX-XX"</b></i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radicado de Orfeo junto con el Acuerdo de uso de uso de marca combinada firmado por el representante legal del OEC</li> </ul>
Asistente cierre del servicio y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar que el OEC realice la correcta devolución del FR-4.2-05 (antes FR-1.4-03) Acuerdo de uso de uso de marca combinada y el manifiesto</li> <li>Passar a firma de la Jefatura de servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de notificación en la que se remite el Acuerdo de uso de uso de marca combinada firmado por las partes.</li> </ul>
Jefe de Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar y firmar el FR-4.2-05 (antes FR-1.4-03) Acuerdo de uso de uso de marca combinada y procede con la firma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de notificación en la que se remite el acuerdo firmado por las partes, firmada por la jefatura de servicio al cliente</li> <li>Acuerdo de uso de uso de marca combinada firmado por el representante legal del OEC y por la Jefatura de servicio al cliente.</li> </ul>
Asistente cierre del servicio y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar el documento firmado por las partes con el documento de la cooperación correspondiente relacionadas en el acuerdo de servicio, así como los archivos editables de la respectiva marca combinada (ILAC o IAF).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico envió de la notificación de aceptación, Acuerdo de uso de uso de marca combinada firmado por las partes y archivos editables de la marca combinada.</li> </ul>
Organismo Evaluador de la Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>El OEC enviará muestras de los documentos finales en los que se incluyó la marca editable enviada por ONAC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica</li> </ul>

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / DISPOSICIONES**

Asistente cierre del servicio y atención al cliente

- Actualizar la muestra en la carpeta del Organismo

- No aplica

**8. REGISTROS (Documento Evidencia)**

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
FR-4.2-05 (antes FR-1.4-03)	Acuerdo para el Uso de la Marca combinada ILAC MRA.		X
FR-4.2-06	Acuerdo para el uso de la marca combinada IAF		X

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha de Aprobación	Resumen de Cambios
1	2022-03-03	Versión Inicial del documento

**10. ANEXOS**

N.A.