

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALIDACION DEL PRINCIPIO DNSH

ESTADO DEL DOCUMENTO

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
00	Emisión del documento público	16/05/2022
01	Cambios relativos a información pública y revisión general de documento	16/06/2022
02	Revisión apartado de uso de marca.	01/07/2022
03	Revisión general de la redacción del documento. Se eliminan referencias al proceso de verificación.	16-03-2023
04	Actualización apartado Información pública.	21-06-2023

EDITADO	REVISADO Y APROBADO
16-06-2024	21-06-2023

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3.	GENERALIDADES	4
4.	NORMATIVA DE REFERENCIA Y DEFINICIONES.....	5
5.	CONDICIONES.....	7
6.	REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN.....	7
6.1	Información sobre el proceso de validación, imparcialidad y estado de las validaciones. 7	
6.2	Otra información a disposición.....	8
7.	PROCESO DE VALIDACIÓN.....	8
7.1	SOLICITUD DE VALIDACIÓN.....	9
7.2	PLANIFICACIÓN DE EVALUACIÓN.....	10
7.3	PROCESO DE VALIDACIÓN.....	10
7.4	RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN	11
7.5	REVISION DE LA VALIDACIÓN.....	11
7.6	DECISION DE LA VALIDACIÓN	11
7.7	HECHOS DESCUBIERTOS DESPUÉS DE LA EMISIÓN DE LA DECLARACIÓN DE VALIDACIÓN.....	12
8.	USO DE MARCAS Y CONDICION DE VALIDADO	12
9.	PROPIEDAD DE LA DECLARACIÓN Y DICTAMEN DE VALIDACIÓN	13
10.	CONFIDENCIALIDAD.....	13
11.	APELACIONES.....	13
12.	QUEJAS/RECLAMACIONES	14
13.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD	14
13.1	DERECHOS.....	14
13.2	OBLIGACIONES.....	15

1. INTRODUCCIÓN

ICDQ es una entidad evaluadora de la conformidad que ofrece un servicio uniforme a nivel nacional e internacional. Para mantener nuestros objetivos comunes debemos adoptar, ejecutar y mantener nuestros niveles de servicio. También debemos asegurar que este nivel de servicio no se consiga a expensas de una pérdida de flexibilidad y consiguiente incapacidad para reaccionar ante situaciones especiales.

Para mantener nuestra reputación, el proceso de prestación de servicios debe:

- ✓ Asegurar una evaluación coherente de los aspectos significativos del proceso de validación antes de emitir la oferta y el acuerdo contractual.
- ✓ Asegurar que se emplean equipos evaluadores adecuadamente cualificados y competentes, con respecto al esquema objeto de la validación.
- ✓ Asegurar una ejecución coherente de las evaluaciones, su metodología y su forma de realización e información de los resultados.
- ✓ Asegurar que las evaluaciones satisfacen las necesidades y expectativas del cliente.
- ✓ Asegurar una respuesta rápida y eficaz a las necesidades del cliente con un enfoque beneficioso y constructivo.
- ✓ Proporcionar confianza, a todos los usuarios de la validación, de la eficacia de la evaluación realizados.
- ✓ Garantizar a sus clientes el cumplimiento de los requisitos contenidos en la ley de protección de los datos.
- ✓ Garantizar la imparcialidad, la objetividad y la transparencia de las actuaciones de ICDQ.
- ✓ Garantizar la independencia de cualquier tipo de entidad que represente una amenaza inaceptable a la imparcialidad e independencia.
- ✓ Garantizar la ausencia de cualquier tipo de vinculación, ya personal o empresarial con organizaciones que puedan representar una amenaza inaceptable a la imparcialidad e independencia.
- ✓ Gestionar con eficacia y eficiencia cualquier conflicto de intereses que pueda presentarse para ello realiza un análisis de los posibles riesgos contra su política, análisis que mantiene actualizado de forma constante.

2. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN

Este documento define los objetivos, etapas y requisitos aplicados para la validación de la autoevaluación de las actividades del proyecto que determine el cumplimiento del principio de "no causar un perjuicio significativo al medioambiente (DNSH "Do not Significant Harm") dentro del marco de la concesión de ayudas del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) que ICDQ, INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L (ICDQ). suministra a sus clientes.

Los contenidos en este procedimiento tienen carácter contractual entre ICDQ y las organizaciones solicitantes de la validación.

Este documento se aplicará a las actividades de validación de la autoevaluación del cumplimiento del principio DNSH, realizada por las organizaciones para cada proyecto para el que soliciten financiación cumpliendo con lo requerido en la convocatoria de ayuda.

Será de aplicación para actividades elegibles en las que se pueda demostrar que no se van a causar daños significativos a ninguno de los 6 objetivos ambientales definidos en el Reglamento (UE) 2020 / 8 52.

El principio de DNSH viene regulado en el Reglamento de taxonomía (Reglamento (UE) 2020/852) y se centra en seis objetivos medioambientales:

- mitigación del cambio climático;
- adaptación al cambio climático;
- uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos;
- transición hacia una economía circular;
- prevención y control de la contaminación;
- protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

3. GENERALIDADES

El objetivo del proceso de validación es concluir si se puede confirmar que las conclusiones de la autoevaluación de las actividades de proyecto que determina el cumplimiento de "no causar un perjuicio significativo al medioambiente" (DNSH) tienen una base técnica sólida y son razonables e informar de ello a la Administración competente.

El Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia (MRR) únicamente permite financiar las actuaciones que respeten el principio DNSH. Esto permite clasificar las actividades de los proyectos en 2 grandes categorías:

1. Actividades que no cumplen con el criterio DNSH: por su naturaleza causan un perjuicio significativo a uno o varios de los 6 definidos en el artículo 9 del Reglamento de Taxonomía.
2. Actividades que cumplen con el criterio DNSH de forma justificada, en las que se puede demostrar que no se van a causar daños significativos a ninguno de los 6 objetivos medioambientales, según cada caso:
 - 2.1. Según la justificación presentada en la memoria de evaluación simplificada.
 - 2.2. Según la justificación presentada en la memoria de evaluación sustantiva.

La justificación no adecuada del cumplimiento del principio DNSH por parte del solicitante de ayuda, implica la emisión de un dictamen no favorable por parte de la entidad de validación

El Procedimiento describe las acciones a llevar a cabo por la ICDQ y la organización para completar el proceso de validación DNSH.

4. NORMATIVA DE REFERENCIA Y DEFINICIONES

Resulta aplicable la legislación, tanto nacional como europea en materia de recuperación y resiliencia y taxonomía, las normas y documentos de acreditación y las convocatorias de ayuda que requieren la validación de la autoevaluación por un tercero independiente.

A continuación de se indica la relación de la documentación de aplicación principal.

- UNE-EN ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad. Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- ISO/IEC14065:2020. Principios generales y requisitos para los organismos que realizan la validación y la verificación de la información ambiental
- RDE-31 Esquema de Acreditación de organismos de verificación y validación para el cumplimiento del principio de “no causar un perjuicio significativo al medioambiente” (DNSH) (link). Programa de validación.
- NT-17 Independencia e imparcialidad (link)
- Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088. Reglamento de taxonomía, y sus modificaciones posteriores.
- Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR). (link)
- Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 DE LA COMISIÓN de 4 de junio de 2021 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales, y sus modificaciones posteriores.
- Los Actos Delegados del Reglamento de Taxonomía, «Supplementing Regulation (EU) 2020/852 of the European Parliament and of the Council by establishing the technical screening criteria for determining the conditions under which an economic activity qualifies as contributing substantially to climate change mitigation or climate change adaptation and for determining whether that economic activity causes no significant harm to any of the other environmental objectives», («Actos Delegados de Taxonomía»), tanto los existentes en el momento de la aprobación de este documento como cualquier otro futuro .
- Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).
- Guía para el diseño y desarrollo de actuaciones acordes con el principio de no causar un perjuicio significativo al medio ambiente del MITECO (Guía DNSH).
- Guía técnica sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo» en virtud del Reglamento relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia 2021/C 58/01. Comunicación de la Comisión C/2021/1054.

- Guía para la evaluación del cumplimiento del principio de no causar un perjuicio significativo al medio ambiente en los sectores industriales (Guía MINCOTUR).
- Ordenes de base del programa de ayudas.

Definiciones

Las definiciones recogidas en este documento son las de la norma de referencia y documentación de referencia.

- DNSH: Do not Significant Harm. Principio de “no causar un perjuicio significativo al medioambiente.
- MRR: Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- PERTE: Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica.
- PRTR: Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Aseguramiento: Confianza en una afirmación de información ambiental de naturaleza histórica (ISO 14065:2020)
- Declaración: Información declarada por el cliente. (ISO/IEC 17029:2019, ISO 14065:2020)
- Declaración de validación / Opinión sobre la validación: Comunicado del organismo de validación sobre el resultado del proceso de validación. (ISO/IEC 17029:2019, ISO 14065:2020)
- Inexactitud: será tanto una evaluación incorrecta frente a un objetivo como una carencia en la justificación (ausencia del tal justificación o justificación técnicamente inapropiada) de una evaluación aparentemente correcta (ej.: evaluación simplificada o evaluación sustantiva) del proceso de autoevaluación que determine el cumplimiento de no causar un perjuicio significativo. (RDE-31).
- Inexactitud no material: aquellas inexactitudes que no son importantes para los usuarios previstos, que no influyen en la fiabilidad de la declaración o de las decisiones tomadas por el usuario previsto. No impide que se pueda validar la información declarada por el solicitante.
- Salvedad: (es decir descargadas de la categorización de inexactitud) aquellas que no se correspondan con evaluaciones incorrectas frente a objetivos de la autoevaluación, decisiones no justificadas o justificadas de manera no apropiada o insuficiente. (RDE-31)
- Medida: Cada una de las reformas conjunto de reformas e inversiones conexas incluidas en un determinado Componente y que permiten alcanzar los efectos transformadores pretendidos en el ámbito del correspondiente componente, de acuerdo con el Reglamento (UE) 241/2021, de 12 de febrero. (Definiciones de la Orden HFP/1031/2021)

- Material / Materialidad: Importante para los usuarios previstos. La materialidad es el concepto de que las declaraciones erróneas, individualmente o de manera agregada, pueden influir en la fiabilidad de la declaración o de las decisiones tomadas por el usuario previsto. (ISO/IEC 17029:2019, ISO 14065:2020)
- Nivel de aseguramiento : Grado de confianza en la declaración / afirmación de información ambiental. (ISO/IEC 17029:2019, ISO 14065:2020)
- Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR): plan nacional de recuperación y resiliencia en los que se definan programas de actuación con el objetivo de intensificar el potencial de crecimiento, la creación de empleo y la resiliencia económica y social, así como de acelerar las transiciones ecológica y digital aprobado por la Resolución de 29 de abril de 2021, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de abril de 2021, por el que aprueba el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Proyecto: Conjunto de acciones, recursos y medios bajo la dirección de un único responsable (entidad ejecutora), que se crea para conseguir, en un plazo determinado de tiempo, la finalidad o resultados para los que se han definido las Medidas del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. (Definiciones de la Orden HFP/1031/2021)
- Subproyecto: Descomposición de parte de un proyecto o de otro subproyecto cuando para su ejecución interviene más de una Entidad ejecutora. La descomposición en Subproyectos lleva asociada la transferencia de recursos económicos y el compromiso de cumplimiento de hitos y objetivos a la Entidad ejecutora responsable del subproyecto. (Definiciones de la Orden HFP/1031/2021)
- Validación: Confirmación de una declaración, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista futura. (ISO/IEC 17029:2019/ ISO 14065:2020). Previa a la ocurrencia de lo declarado.

5. CONDICIONES

Cualquier organización que desee acceder a la Validación DNSH a través de nuestra entidad deberá, en principio ser admitido, no pudiéndose discriminar a ninguna empresa. En el caso de que ICDQ decida no realizar el proceso de validación, ICDQ dará las razones por las cuales deniega el inicio del proceso.

6. REQUISITOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN

6.1 Información sobre el proceso de validación, imparcialidad y estado de las validaciones.

ICDQ hará accesible al público, cliente o mercado a través de su web o proporcionará por otro medio a solicitud del interesado:

- El presente procedimiento en el que se describe el proceso completo de validación, incluyendo el proceso de quejas y reclamaciones.

- El compromiso con la imparcialidad

Las actividades de validación desarrolladas por ICDQ se realizan con total imparcialidad, reconociendo su importancia mediante una declaración, accesible a las organizaciones a través de la web, por la cual se constata su importancia, se gestionan los conflictos de interés, se asegura la objetividad en sus actividades

En dicha declaración se relacionan las actividades de validación en las que ICDQ actúa.

- Listado de actividades de validación/verificación que proporciona ICDQ

Dicha información se incluye en el listado de Programas de Ayudas (LPA) y contiene información relativa a:

- Referencia al código del listado y revisión del Anexo Técnico de acreditación
- Identificación de los Programas de ayudas en el que ICDQ realiza actividades de validación.
- E identificación del documento que describe las actividades de validación del programa

6.2 Otra información a disposición.

- Salvo que se especifique lo contrario en el programa de ayudas o en la convocatoria, ICDQ bajo solicitud, informará del estado de una declaración de validación dada.
- ICDQ informará al cliente sobre cualquier cambio que se produzca en los programas de validación aplicables;
- ICDQ no revelará ninguna información que no sea pública acerca de un cliente o parte responsable a una tercera parte sin el consentimiento expreso de ese cliente o parte responsable.
- ICDQ informará al cliente y, si es apropiado, a la parte responsable antes de dar a conocer cualquier información al dominio público, cuando se requiera por las disposiciones de divulgación pertinentes de un programa de validación."

7. PROCESO DE VALIDACIÓN

El objetivo de la validación es confirmar que las conclusiones de la autoevaluación de las actividades que determinan el cumplimiento del principio DNSH presentadas por la organización están libres de inexactitudes.

Para realizar la validación de las actuaciones según el principio DNSH, se llevarán a cabo los siguientes procesos:

1. Solicitud de Validación. Actividades preacuerdo, [revisión del preacuerdo](#) y acuerdo.
2. Aceptación [del preacuerdo y formalización del acuerdo de validación](#). Contrato.
3. Planificación. Análisis estratégico y evaluación del riesgo, plan de validación.
4. Ejecución de la Validación.

5. Revisión técnica y toma de decisión.
6. Emisión de la declaración de validación.



7.1 SOLICITUD DE VALIDACIÓN

Cualquier organización interesada en el servicio de validación deberá facilitar información preliminar requerida por ICDQ para que pueda emitirse una oferta de validación.

Una vez aceptada la oferta por el cliente, ICDQ remitirá el preacuerdo de validación que deberá ser cumplimentado por el solicitante de la validación, adjuntando toda la información requerida en dicho documento para iniciar el proceso de validación DNSH.

En base a la información contenida en el preacuerdo e información recibida, se determina si el preacuerdo y la información es completa y permite establecer acuerdo e iniciar el proceso de validación.

En caso positivo, ICDQ devolverá firmado el preacuerdo indicando su aceptación quedando formalizado el contrato para la validación. En caso de ser denegado se comunicará al cliente los motivos de dicho rechazo.

Con la firma del preacuerdo, el solicitante declara conocer y aceptar íntegramente la totalidad de los requisitos contenidos en dicho documento, así como lo considerado en este procedimiento.

Por otro lado, con la firma del preacuerdo el cliente declara:

- Que no se tiene acuerdo con ninguna otra entidad para la validación DNSH en cuestión, de manera que se garantice que la entidad no acepta una solicitud ya aceptada por otra entidad.
No se aceptarán solicitudes de las que tenga evidencias que han sido aceptadas por otras entidades de validación.
- Que la documentación presentada por éste a la Administración se aporta sin modificación para la solicitud de la validación.

7.2 PLANIFICACIÓN DE EVALUACIÓN

Antes de realizar las actividades de validación, se llevan a cabo las siguientes actividades de planificación teniendo en cuenta los requisitos especificados en el programa de ayudas aplicable.

Tras realizar un análisis estratégico y una evaluación del riesgo, se elabora un plan de validación que incluye un plan de recopilación de evidencias que ICDQ remitirá al cliente en el que se indicarán las actividades a realizar y el calendario a seguir.

Se informa al cliente de los nombres y los roles de los miembros del equipo evaluador asignado con la suficiente antelación para permitir que de forma justificada y por escrito el cliente pueda interponer cualquier objeción al nombramiento de alguno de los miembros.

En función de las características de cada proceso de validación particular, el equipo evaluador puede tener como asesores a uno o varios expertos según análisis de riesgos previamente realizados, y puede admitir la presencia de observadores y otros evaluadores en formación.

El cliente deberá informar a ICDQ, de cualquier modificación que pudiese afectar a la validación.

El plan de validación contiene:

- a) los objetivos y el alcance de aplicación de la validación;
- b) la identificación de los miembros del equipo evaluador y sus roles y responsabilidades en el proceso (por ejemplo, evaluador, observador);
- c) el marco temporal y la duración de las actividades de validación a realizar;
- d) la materialidad y nivel de aseguramiento
- e) el plan de recopilación de evidencias
- f) los requisitos especificados.

El responsable del equipo evaluador comunica al cliente el plan de validación

7.3 PROCESO DE VALIDACIÓN

La validación de la autoevaluación presentada por el cliente se realiza de acuerdo con el plan de validación, elaborado según los principios, criterios y requisitos recogidos en el programa de ayudas, la propia convocatoria, la Guía Técnica de la Comisión Europea y la Guía MITECO, así como otras guías técnicas específicas y los principios expuestos a continuación,

- recopilando las evidencias suficientes objetivas sobre los datos/información originales, asegurando su trazabilidad a lo largo del proceso de gestión de los datos/información, y cualquier análisis y cálculo adicional;

- identificando las declaraciones erróneas y considerando su materialidad;
- evaluando la conformidad con los requisitos especificados, teniendo en cuenta el programa de validación.

Se revisa el Plan de validación según sea necesario durante las actividades de ejecución de la validación. Cualquier revisión del plan de validación se documenta en el seguimiento del Plan de validación, incluyendo las razones, y se comunica al cliente.

Si en el proceso de validación se detectan inexactitudes o actividades no elegibles según el Programa, podrán ser puestas en conocimiento del solicitante y comunicado un plazo (compatible con el proceso administrativo de evaluación de las solicitudes de ayudas) para aportación de información relevante adicional incluyendo las correcciones adoptadas, cuando ello sea posible, antes de la emisión del dictamen definitivo

7.4 RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

Los resultados de la validación se reflejarán en un informe en el que se indicará, en su caso, las salvedades e inexactitudes halladas durante el proceso.

7.5 REVISION DE LA VALIDACIÓN

El informe, la autoevaluación y el resto de la documentación derivada del proceso de validación, será objeto de revisión técnica por parte de ICDQ pudiendo solicitar aclaraciones o más información.

Se llevan a cabo actividades de revisión por personas competentes que no han estado involucradas en la ejecución de la validación, con la finalidad de confirmar:

- que todas las actividades de validación se han completado de conformidad con el acuerdo, el programa de ayudas y la convocatoria;
- la suficiencia y la adecuación de las evidencias para apoyar la decisión; si se han identificado, resuelto y documentado hallazgos significativos

7.6 DECISION DE LA VALIDACIÓN

El Director de operaciones, que no participa en la evaluación, emite la decisión y emisión de la declaración de validación.

Al completarse la revisión de la validación, se toma la decisión¹ de si confirmar o no la declaración, que se recoge en un dictamen de validación.

¹ La decisión deben tomarla personas que no han estado involucradas en la ejecución de la validación.

El Dictamen global sobre el cumplimiento del principio de DNSH de las actividades de proyecto para la que se ha solicitado financiación basado en una afirmación que contendrá la decisión tomada por la entidad, en concreto sobre si:

- o Se valida el contenido de la autoevaluación del solicitante.
- o Se valida con comentarios (salvedades, no importantes y no generalizadas).
- o No se puede validar la información declarada por el solicitante debido a la existencia de una o más inexactitudes, o.
- o No se puede emitir un dictamen y las causas.

Se adjuntará al dictamen como un anexo, la memoria de autoevaluación sobre la que se ha llevado a cabo la validación.

7.7 HECHOS DESCUBIERTOS DESPUÉS DE LA EMISIÓN DE LA DECLARACIÓN DE VALIDACIÓN

Si después de la fecha de emisión de la Declaración de validación, se descubren nuevos hechos o información que pudiera afectar al dictamen emitido respecto a su materialidad, ICDQ realizaría las siguientes actuaciones:

- comunica el asunto al cliente y a la Administración competente, de forma inmediata.
- analizan los hechos y dejar constancia documentada de dicho análisis y sus conclusiones, indicando si hay que modificar el dictamen de validación.
- se toman las acciones apropiadas, incluyendo debatir el asunto con el cliente y considerar si se requiere revisar o retirar la declaración de validación;
- si se requiere modificar el dictamen, se emite un nuevo dictamen de validación, incluyendo en el mismo la referencia al dictamen anterior, las modificaciones realizadas en el mismo y las razones para la revisión, y se comunica a la Administración competente y al cliente su conclusión final.

La entidad de validación también puede comunicar a otras partes interesadas el hecho de que la confianza en la declaración original puede estar ahora comprometida, a la luz de los nuevos hechos o información.

8. USO DE MARCAS Y CONDICION DE VALIDADO

ICDQ no otorga ninguna marca para este tipo de servicio de evaluación de la conformidad ni, considerando el objeto de la validación, prevé uso sobre referencias a la validación dada.

Las organizaciones que deseen hacer públicas la declaración de validación validada por ICDQ, o hacer referencia a la misma, deberán hacerlo acompañar con la declaración de validación completa.

A continuación, se incluye un ejemplo válido de uso de referencia. Otro tipo de referencias deberá siempre ser consultadas previamente a ICDQ.

"ICDQ ha validado nuestra autodeclaración de cumplimiento del principio DNSH".

“En su declaración de validación de fecha xx-xx-20xx, ICDQ concluyó, con un nivel de aseguramiento razonable, que la autoevaluación referenciada en el dictamen cumple el principio DNSH”

9. PROPIEDAD DE LA DECLARACIÓN Y DICTAMEN DE VALIDACIÓN

La propiedad del informe de validación, dictamen y declaración es de ICDQ en todo momento.

10. CONFIDENCIALIDAD

ICDQ trata de forma confidencial toda la información de las organizaciones a los que pueda tener acceso durante los procesos de validación y hace uso exclusivo de dicha información para los fines de validación contemplados en este documento.

11. APELACIONES

Para la gestión de las apelaciones recibidas, se dispone de un Comité quejas y apelaciones compuesto por al menos dos de estas tres personas: el CEO, el Director Técnico de la entidad y el Director comercial de la entidad.

Las apelaciones/quejas y reclamaciones deberán ser dirigidas por escrito y fundamentadas a la siguiente dirección de correo electrónico (atencioncliente@icdq.es).

Cuando se recibe una apelación:

- se traslada a cualquiera de los miembros del Comité de quejas y apelaciones para su constitución y gestión de la apelación recibida;
- se confirma la recepción de la apelación, y se proporciona al que apela el resultado y, si procede, los informes del progreso.
- se recopila toda la información necesaria para determinar si la apelación está fundamentada.
- se investiga y fundamenta la apelación y se deciden las acciones que han de tomarse en respuesta; en caso de requerir alguna modificación de la Decisión de validación, el Comité quejas y apelaciones decidirá la forma de proceder en cada caso concreto, pudiendo mantener al personal evaluador inicial o sustituyendo a parte o la totalidad de sus miembros.

- se realiza el seguimiento y el registro de la apelación, incluyendo las acciones para resolverla;
- se asegura que se toman las acciones apropiadas.
- se informa al cliente de la decisión tomada por el Comité de quejas y apelaciones en un plazo máximo de 15 días.

La investigación y la decisión sobre las apelaciones no debe resultar en ninguna acción discriminatoria.

La decisión sobre la apelación deben tomarla, o deben revisarla y aprobarla, personas no involucradas en la decisión que es sujeto de la apelación en cuestión,

Se mantiene actualizada la relación de apelaciones recibidas y acciones realizadas

12. QUEJAS/RECLAMACIONES

La gestión interna de las quejas recibidas relacionadas con las actividades de validación se realiza conforme al proceso descrito en el apartado anterior.

Siempre que sea posible, se confirma la recepción de la queja, y se proporcionar al que presenta la queja el resultado y, si procede, los informes del progreso.

La investigación y la resolución de las quejas no debe resultar en ninguna acción discriminatoria.

La resolución de quejas debe realizarse por, o revisarse y aprobarse por, personas que no estén involucradas en la queja en cuestión. Cuando los recursos no permitan hacer esto, cualquier enfoque alternativo no debe comprometer la imparcialidad.

Se mantiene actualizada la relación de quejas recibidas y acciones realizadas.

13. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

13.1 DERECHOS

- ✓ ICDQ adoptará medidas adecuadas, que cumplan la legislación vigente para proteger la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades de validación, para ello todo el personal que forma parte de la organización de la EC, incluyendo, comités y entidades o personas externas que actúen en nombre y/o representación de EC firmarán con anterioridad al inicio de cualquier actividad con la EC una declaración que haga expresa mención del mantenimiento de la confidencialidad señalada.
- ✓ La organización podrá autorizar a ICDQ, siempre por escrito, la divulgación a terceros de aquellas informaciones que considere oportunas.
- ✓ En el caso en que la ley exija revelar información a un tercero, ICDQ está obligado a hacerlo, pero deberá comunicar a la organización la información facilitada dentro de lo que la propia ley le permita.

- ✓ Solicitar información de las cualificaciones del equipo evaluador, pudiendo solicitar la documentación que soporta dicha cualificación. En función de dicha documentación presentar alegaciones razonadas encaminadas a recusar en todo o en parte al equipo evaluador.
- ✓ Presentar reclamaciones, recursos y apelaciones razonadas, contra las decisiones de ICDQ con sujeción a lo señalado en el apartado de apelaciones y reclamaciones del presente procedimiento

13.2 OBLIGACIONES.

- ✓ Facilitar la ejecución de la evaluación e Informar al equipo validador de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la validación.
- ✓ Aportar toda la información necesaria para la planificación de la actividad incluyendo los registros y la información necesarios para la validación que permitan dictaminar con una certeza razonable que las conclusiones de la autoevaluación de las actividades que determinan el cumplimiento del principio DNSH tienen un a base técnica sólida y son razonables.
No utilizar la declaración de validación y/o el dictamen de manera que pueda perjudicar al prestigio de ICDQ ni hacer ninguna declaración que pueda considerarse como impropia.
- ✓ No utilizar referencias sobre la validación, salvo las indicadas en este documento o en su caso si son diferentes, previa autorización de ICDQ.
- ✓ Permitir al equipo validador el acceso al personal, registros y documentos necesarios para la validación del principio DNSH.
- ✓ Tomar todas las medidas necesarias para permitir que se realice la validación in situ, cuando así se prevea.
- ✓ Permitir que el personal de entidades de acreditación, organismos o Administración competente, asistan como observadores a la realización de la validación que sean requeridas.
- ✓ Informar de cualquier modificación que afecte a la validación según el principio DNSH. A la vista de estas modificaciones, en su caso, se podrá acordar la realización de una validación extraordinaria.
- ✓ Efectuar los pagos correspondientes derivados de la validación.