



# GESTIÓN DE DISPUTAS



**INDIZE**

## Información general

### Control documental

Clasificación de seguridad:	<b>Uso interno</b>
Versión:	<b>4.0</b>
Fecha edición:	<b>17/10/2025</b>
Fichero:	<b>INDIZE_Gestión_Disputas _v4.0.docx</b>

### Estado formal

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Alejandro Grande Fecha: 14/11/2023	Nombre: Ana Cantudo Fecha: 17/10/2025	Nombre: Rafael García Fecha: 17/10/2025

### Control de versiones

Versión	Partes que cambian	Descripción cambio	Autor cambio	Fecha cambio
1.0	Original	Creación del documento	AGB	05/10/2021
1.0. R.1	Pág. 4	Cambio de domicilio	Tanoj Vashi	15/09/2022
2.0	Pág. 4	Cambio de denominación y domicilio	Daniel García	14/11/2023
3.0	Sin cambios	Revisión Anual	Daniel García	14/11/2024
4.0	Sin cambios	Revisión Anual	Ana Cantudo	17/10/2025

# Índice

<b>INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>2</b>
CONTROL DOCUMENTAL.....	2
ESTADO FORMAL .....	2
CONTROL DE VERSIONES.....	2
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>3</b>
<b>1. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1 PROCEDIMIENTO.....	4
1.1.1 <i>Inicio del procedimiento</i> .....	4
1.1.2 <i>Recepción</i> .....	4
1.1.3 <i>Tratamiento</i> .....	4
1.1.4 <i>Conclusión</i> .....	4
1.2 CONFIDENCIALIDAD .....	5

## 1. Procedimiento de Resolución

El presente procedimiento aplica a todo el tipo de quejas y/o disputas que se reciban por parte de los Usuarios con respecto de las actividades de certificación de *INSTITUTO PARA LA DINAMIZACIÓN ECONÓMICA S.A.U*, en adelante, INDIZE.

### 1.1 Procedimiento

#### 1.1.1 Inicio del procedimiento.

Cualquier usuario, suscriptor o parte afectada que desee transmitir una queja o documentar una disputa contra uno de los servicios prestados por INDIZE, deberá notificarlo por una de las siguientes vías:

1. A través del formulario de contacto disponible en <https://indize.es/> e indicándolo en el asunto.
2. Mediante envío de correo electrónico a la dirección [EMPRESA@INDIZE.ES](mailto:EMPRESA@INDIZE.ES)
3. Mediante escrito certificado a la siguiente dirección: Camino de La Torrecilla, 30, Edificio Educa Edtech, oficina 11, Maracena 18200 (Granada).

#### 1.1.2 Recepción

Recibida una queja, INDIZE le dará el trámite oportuno, entregando la misma al Responsable que corresponda en función del área que se vea afectada.

Asimismo, INDIZE ha establecido un registro de disputas y/o, por el que procederá a registrar la misma.

#### 1.1.3 Tratamiento

El Responsable llevará a cabo un análisis del caso con el fin de determinar las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora que sean pertinentes.

#### 1.1.4 Conclusión

Una vez realizadas cuantas acciones correspondan:

1. En caso de solucionar la queja o disputa, INDIZE elaborará un informe o reporte con la solución y medidas adoptadas. Posteriormente procederá a informar al Usuario.
2. En el caso de no poder dar solución, INDIZE elaborará un informe o reporte para que se procedan a realizar cuantos cambios o acciones se requieran con el fin de ofrecer una solución. De igual modo se informará al Usuario.

## 1.2 Confidencialidad

---

INDIZE en cumplimiento de su política de privacidad y de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, mantendrá bajo estricta confidencialidad toda la información o documentación que el usuario le haya proporcionado.