

# GESTIÓN DE DISPUTAS

INDIZE

# Información general

## Control documental

| | |
|---|---|
| Clasificación de seguridad: | **Uso interno** |
| Versión: | **5.0** |
| Fecha edición: | **29/06/2026** |
| Fichero: | **INDIZE_Gestión_Disputas_v5.docx** |

## Estado formal

| Preparado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| Nombre: Alejandro Grande<br>Fecha: 14/11/2023 | Nombre: Ana Cantudo<br>Fecha: 29/06/2026 | Nombre: Santiago Ruiz de Velasco<br>Fecha: 02/11/2026 |

## 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 | 29/07/2025 |
| 5.0 | Sin cambios | Revisión Anual | Ana Cantudo | 29/06/2026 |



Edificio Educa Edtech - Camino de la Torrecilla, 30, 18200 Maracena, Granada
Teléfono: 958 050 225 - Web: www.indize.es - Email: info@indize.es

# Índice

**INFORMACIÓN GENERAL** ..... **2**

CONTROL DOCUMENTAL ..... 2
ESTADO FORMAL ..... 2
CONTROL DE VERSIONES ..... 2

**ÍNDICE** ..... **3**

**1. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN** ..... **4**

1.1 PROCEDIMIENTO ..... 4
*1.1.1 Inicio del procedimiento* ..... *4*
*1.1.2 Recepción* ..... *4*
*1.1.3 Tratamiento* ..... *4*
*1.1.4 Conclusión* ..... *4*
1.2 CONFIDENCIALIDAD ..... 5



Edificio Educa Edtech - Camino de la Torrecilla, 30, 18200 Maracena, Granada
Teléfono: 958 050 225 - Web: www.indize.es - Email: info@indize.es

# 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
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:


Edificio Educa Edtech - Camino de la Torrecilla, 30, 18200 Maracena, Granada
Teléfono: 958 050 225 - Web: www.indize.es - Email: info@indize.es

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.

Firmado digitalmente por 16071293C SANTIAGO RUIZ DE VELASCO (R: A18962399)
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.13=Ref:AEAT/AEAT0436/PUESTO 1/98057/06052026111846, serialNumber=IDCES-16071293C, givenName=SANTIAGO, sn=RUIZ DE VELASCO ARANGUREN, cn=16071293C SANTIAGO RUIZ DE VELASCO (R: A18962399), 2.5.4.97=VATES-A18962399, o=INSTITUTO PARA LA DINAMIZACION ECONOMICA SOCIEDAD ANONIMA, c=ES
Fecha: 2026.11.02 18:23:51 +01'00'



Edificio Educa Edtech - Camino de la Torrecilla, 30, 18200 Maracena, Granada
Teléfono: 958 050 225 - Web: www.indize.es - Email: info@indize.es