

Procedimiento de reclamaciones y observaciones públicas

GSQA-REV-001 · 2.0 · 2026-10-19

1. Datos de una reclamación

Aportar asunto, registro o producto, hechos, pruebas y cuestión que se solicita tratar. Los contactos solo se usan para tramitar; no se divulgan datos personales ajenos. Se admiten observaciones sin anexos privados y sin registro.

2. Plazos de respuesta

Acusar recibo en 3 días hábiles y comunicar admisión o remisión en 5. Normalmente responder en 20 días hábiles o explicar motivo y próxima fecha. Un envío al canal erróneo puede trasladarse conservando la relación con el acuse.

3. Examen independiente y cierre

El responsable no tendrá conflicto de interés pendiente. Dar oportunidad razonable de respuesta y distinguir hechos probados de alegaciones. Motivar cierre y correcciones necesarias. Una reclamación no revoca automáticamente el premio.

4. Ámbito de reclamación

Puede tratar servicio, procedimiento, imparcialidad o hechos de concesión. Solicitantes y titulares que impugnen una decisión concreta deben pedir revisión. Uso no autorizado de marca y errores generales tienen canales propios.

5. Preparación de reclamaciones

Identificar premio, solicitud o página cuando sea posible y detallar hechos, fechas, pruebas y cuestiones. Distinguir observación directa de inferencia. Pueden considerarse avisos anónimos, aunque limiten verificación y respuesta.

6. Presentación

Usar el formulario y evitar datos personales ajenos. Si se desea acuse y respuesta, facilitar correo. Los anexos no públicos se envían por el canal designado. El contenido debe verificarse; presentarlo no lo convierte en hecho probado.

7. Tramitación

Tras admitir, comprobar ámbito y material y asignar personal adecuado para valorar pruebas y respuestas. Ante riesgo importante podrán adoptarse medidas provisionales conforme a reglas. Ni la reclamación cancela automáticamente el premio ni su cantidad sustituye pruebas.

8. Acuse y comunicación posterior

Conservar número y aportar material por canal seguro designado. El resultado explicará conclusión, medidas y procedimientos posteriores aplicables. Confidencialidad, datos y derechos de partes pueden limitar detalles públicos.

9. Registros, tramitación y correcciones

Conservar número de solicitud o expediente, producto y mercado, versión aplicada, documentos y páginas, responsables, fechas relevantes, motivos y notificaciones formales. Tratar datos personales y secretos empresariales según permisos. Las dudas sobre registros pueden plantearse por corrección, reclamación o revisión de un solicitante legitimado. La presentación no modifica por sí sola decisiones ni licencias. Rigen la notificación formal y el registro vigente.

10. Entrada en vigor y versiones

La versión 2.0 se publicó y entró en vigor el 19 de octubre de 2026 para los asuntos presentados formalmente después de esa fecha. Las solicitudes existentes conservan su copia y reglas originales; los cambios sustantivos se notifican y tramitan con transición. No se añaden retroactivamente condiciones a decisiones históricas. Web y descargas deben coincidir. Identificar versiones sustituidas y distinguir correcciones de nombre o redacción de cambios sustantivos.