

Fundación Internacional  
de Solidaridad  
Compañía de María



RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS

de la

FUNDACIÓN INTERNACIONAL DE SOLIDARIDAD  
COMPAÑÍA DE MARÍA

San Sebastián, 8 de septiembre de 2016

## **CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA ANTE PETICIONES, CONSULTAS Y QUEJAS DE PERSONAS E INSTITUCIONES INTERESADAS**

Para FISC es relevante mantener una relación transparente, directa y ágil ante todas aquellas personas, entidades e instituciones que requieran de la FISC una atención; bien sea en forma de quejas, consultas, sugerencias o peticiones.

### **Criterios:**

- Sistematización en la recogida de la información y su tratamiento. Utilización de la plantilla generada al efecto.
- Celeridad en la respuesta. Se responderá a la solicitud en un plazo no superior a una semana.
- Rigurosidad en la gestión de información personal. Aplicación de la política de privacidad recogida en la página web.

### **Procedimiento:**

- La información, en sus diferentes modalidades, se recibirá mediante diferentes vías (disponibles en la web institucional): correo postal, correo electrónico, llamadas telefónicas y presencialmente.
- La información se recogerá y estructurará utilizando la plantilla presente al final de este documento.
- Una vez tratada la información, se responderá al solicitante y se tomarán las medidas que se consideren oportunas derivadas del estudio de la información recibida.

## GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y CONSULTAS

Nombre (*):	
Primer apellido (*):	
Segundo apellido:	
Correo electrónico:	
Dirección:	
Municipio:	
Código postal (*):	
Teléfono fijo/móvil (*):	

**(\*) A rellenar obligatoriamente. La información correcta garantiza una respuesta. FISC dispone de una política de privacidad en la gestión de datos personales disponible en la web institucional.**

Comentario:

Tipo de información: Marcar con una X

Petición                       Consulta                       Queja                       Otro

Se ha leído y aceptado la política de privacidad de la FISC.