

# **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS MIEMBROS DE ASOCIACIONES FEDERADAS Y RESOLUCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES.**

## **1. COMPOSICIÓN**

La composición de la comisión de resolución de consultas y reclamaciones será de 3 personas miembros de junta directiva y 2 socios o socias de cualquiera de las asociaciones pertenecientes a FEATF propuestos por la junta directiva. Se añadirá una persona más de junta directiva y otra que no forme parte de junta directiva, en calidad de suplentes, que participarán en aquellos casos en que alguna persona del grupo anterior deba inhibirse por alguna circunstancia.

En aquellas consultas y/o reclamaciones que tengan que ver con escuela, otro/a socio/a, terapeuta familiar, docente, supervisor docente.... esta comisión valorará la pertinencia de incorporar en calidad de asesor/a a una persona propuesta por la asociación a la que pertenezcan quienes hace la consulta y/o reclamación y el afectado por la misma. En caso de que ambos pertenezcan a asociaciones diferentes se solicitarán como asesores o asesoras una persona de cada asociación.

En todo caso la comisión podrá contar como personas consultoras con todas aquellas personas que considere oportuno siempre que se haga de manera justificada y con acuerdo entre todas las personas que componen la comisión.

Si cualquier persona de la comisión está involucrada de alguna manera en la consulta y/o reclamación deberá inhibirse encargándose en ese caso una de las dos personas designadas para estas situaciones.

## **2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

Cualquier consulta o reclamación recibida, se cursará a la comisión con la mayor brevedad posible.

La búsqueda de toda la información necesaria para una adecuada resolución será competencia de la comisión de resolución de consultas y reclamaciones, quien se encargará de ello de forma extremadamente cuidadosa, rigurosa e imparcial a fin de evitar daños añadidos, y especialmente daños a terceros.

Toda la información obtenida será confidencial y reservada a la propia comisión y a la Junta Directiva de FEATF

Se garantizará total rigor en la actuación de esta comisión que quedará a disposición de la junta directiva de FEATF ante quien dará cuentas de su actuación

Las presidencias de las Asociaciones involucradas en cualquier consulta, queja o reclamación, serán informadas aún cuando la comisión considere desestimada la tramitación de la misma. Esto será así tanto si la consulta tiene que ver con la propia asociación como tal como sobre cualquiera de las personas asociadas a la misma

El tiempo empleado para atender la consulta, queja o reclamación será lo más ágil posible dentro del marco temporal necesario para el rigor de la actuación, no pudiendo exceder de un año, salvo excepciones decididas en Junta Directiva.

En el momento de la recepción de la queja o reclamación, si la comisión considera que el objeto de ésta debe plantearse ante instancias más acordes en función de la naturaleza de la queja (ej: Juzgados, por tratarse de un acto presumiblemente delictivo o criminal...Comisión Deontológica del Colegio Profesional, etc..), informará al sujeto que reclama de la conveniencia de dirigirse a esas instancias y deberá inhibirse antes de iniciar ningún proceso si finalmente la persona interesada opta por alguna de estas instancias. La resolución obtenida por los procedimientos civiles o penales será aceptada por la comisión de consultas y reclamaciones y la junta de la FEATF podrá adoptar sanciones o decisiones basándose en esa evidencia

Cuando los hechos denunciados lo hayan sido también ante instancias oficiales como colegios profesionales o los juzgados, la comisión se inhibirá en su actuación a la espera de la resolución del caso por las mencionadas instancias, procediendo a valorar la actuación cuando la resolución sea pública.

La comisión presentará de oficio un informe a la Junta Directiva de FEATF de las actuaciones realizadas en los periodos entre reuniones y de la situación en que se encuentra cada caso tratado al momento de la reunión.

Igualmente, la junta directiva de FEATF puede decidir solicitar información periódica, entre reuniones, de un determinado caso. En esta situación la información requerida será trasladada a la presidencia de FEATF quien mantendrá informados a las demás personas miembros de junta directiva.

Desde FEATF se considera oportuno y necesario intentar resolver las consultas y reclamaciones que tengan que ver con las asociaciones y las personas asociadas dentro de las propias asociaciones utilizando este procedimiento de FEATF en aquellas situaciones en que no es posible la resolución o hay personas miembros de diferentes asociaciones implicadas.

### **3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

1. Todas las consultas o reclamaciones serán remitidas a la secretaria de FEATF, que será la puerta de entrada y quien iniciará el proceso de respuesta y/o resolución.

Aquellas consultas que tengan un carácter eminentemente administrativo y en las que secretaria se considere competente serán resueltas directamente desde esta instancia. En caso de no ser así, informará a la comisión de resolución de consultas y reclamaciones. Es potestad de secretaria tomar esta decisión.

2. Desde FEATF se considera oportuno y necesario intentar resolver las consultas y reclamaciones que tengan que ver con las asociaciones y las personas asociadas, dentro de las propias asociaciones. Recomienda a cada asociación miembro que tenga algún procedimiento para resolver estas situaciones y reserva la utilización de este procedimiento concreto, de FEATF, en aquellas situaciones en que no es posible la resolución. Hay personas miembros de diferentes asociaciones implicadas o el conflicto se circunscribe a competencias propias de la federación.
3. Recibida la consulta o reclamación se confirmará al solicitante la recepción de la misma indicando expresamente la fecha en que es recibida y por cual de las siguientes vías de resolución se ha optado.
  - a. Resolución directamente por parte de secretaria. Se comunicará en este momento un plazo de tiempo en el que Secretaria se compromete a enviar la información solicitada
  - b. Comunicación a la comisión de resolución de consultas y reclamaciones de FEATF. En este caso se comunicará quien es la persona, de entre las que componen la comisión, que será el referente para esta consulta,

queja o reclamación. Así mismo se le dará traslado, a esta persona miembro de la comisión, de toda la información recibida hasta ese momento.

El Plazo para enviar esta primera comunicación a la persona que presenta la reclamación, así como a la persona referente de la comisión es de 1 mes

4. En el caso de que la consulta, queja o reclamación pase a la comisión de resolución de consultas y reclamaciones, se le adjudicará una persona de referencia, de entre las que componen la comisión, que llevará un control sistemático de cada caso y será el referente para ese caso. El reparto se hará de manera rotatoria. Plazo: dentro del mes señalado en el paso anterior. Será Secretaría de FEATF quien comunique a esta persona toda la información disponible hasta ese momento.
5. La persona de referencia de cada caso se encargará de solicitar al o a la reclamante toda la información que considere oportuna.  
Plazos de tiempo: 1 mes para solicitarla desde la comunicación de secretaría y 1 mes para que quien presenta la reclamación informe de todo aquello que considere oportuno.  
La petición de información a la persona reclamante se solicitará mediante correo postal certificado y con acuse de recibo. Se solicitará en este momento una vía de comunicación que resulte más rápida para el resto del proceso (e-mail, teléfono, fax...)
6. Una vez recibida esta información procede informar al reclamado y solicitarle alegaciones, así como toda aquella información que considere pertinente.  
Plazo 1 mes para solicitarla y 1 mes para que el reclamado presente las alegaciones que considere oportunas. La petición de información a la persona objeto de reclamación se solicitará mediante correo postal certificado y con acuse de recibo. Se solicitará en este momento una vía de comunicación que resulte más rápida para el resto del proceso (e-mail, teléfono, fax...)
7. Paralelamente a todo esto se considera útil conocer que satisfacción necesita el reclamante y que satisfacción propone el reclamado, pudiendo solicitarse esta información en cualquier momento del proceso. Se recomienda hacerlo en los puntos 4 y 5 de este procedimiento, en el momento

en que se solicitan las primeras informaciones, si bien puede hacerse en cualquier otro momento y en más de una ocasión.

8. Una vez recibida toda la información y documentación solicitada procede un análisis por parte de la comisión y posterior valoración de si es necesaria más información o incorporar personas consultoras que aporten información relevante. Este análisis y valoración será coordinado por el referente de cada caso y el plazo disponible para ello es de 2 meses
9. En caso de que se considere oportuno solicitar más información o la incorporación de otras personas se dispondrá de un plazo de 6 meses para realizar todo esto.
10. Transcurridos todos estos plazos, la comisión propondrá una solución a ambas partes. En caso de que ambas partes acepten esta propuesta se aplicará. Si no es aceptada por alguna de las dos partes la comisión elaborará un informe a junta directiva junto con una propuesta de solución que será valorada por junta directiva en la reunión más próxima que se celebre.
11. En caso de que se trate de una cuestión urgente que no permita esperar a una valoración de toda la junta directiva, el propio comité puede tomar una decisión con la autorización de la presidencia de FEATF y previo informe y consulta de este a junta directiva mediante los medios que considere oportuno.
12. Si en el proceso ambas partes han llegado a un acuerdo (propuesto o no por la comisión) se admite como bueno y simplemente se informa a junta directiva, así como a todas las partes interesadas (las asociaciones correspondientes por ejemplo) del caso
13. En algún momento el comité puede proponer a un mediador/a que busque la resolución de mutuo acuerdo entre ambas partes. Este mediador/a puede ser una persona de la propia comisión o alguien externo a la misma que se considere relevante para las dos partes implicadas. En ese caso el mediador debe contar con el beneplácito de todas las personas miembros de la comisión así como de los implicados/as. El plazo de que dispone el mediador/a para lograr un acuerdo entre ambas partes es de 3 meses

