

## **RECEPCIÓN DE LA QUEJA O AGRAVIO.**

Para cualquier persona que quiera hacernos llegar cualquier queja, existe la posibilidad de presentarla en diferentes formatos:

- Por escrito, a la dirección postas de la FPMT España
- Por correo electrónico, a la dirección: [coordinación@fpmt-hispana.org](mailto:coordinación@fpmt-hispana.org)
- Verbalmente, dirigiéndose directamente a la persona que ostenta la dirección del centro o grupo de estudios al que hace mención la queja.

Las quejas deberán acompañarse siempre del formulario debidamente cumplimentado, disponible en esta misma página web.

## **PASOS A SEGUIR EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS POR PARTE DE LOS CENTROS DE LA FPMT ESPAÑA.**

### **PROPÓSITO**

El propósito de esta guía es ayudar a los centros, proyectos y servicios de la FPMT España a desarrollar un sistema claro y transparente para resolver de manera satisfactoria problemas y/o conflictos entre personas o grupos en el centro. Este procedimiento sólo sería necesario cuando las personas no puedan resolver el problema o conflicto de una manera informal.

### **PRIMER PASO**

El primer paso es siempre buscar una resolución informal del conflicto entre dos o más personas.

La persona agraviada o que presenta una queja o reclamación, ha de hablar lo antes posible con la otra persona, que supuestamente ha agraviado. Esta es la opción preferible, siempre y cuando sea posible llevarla a cabo, dado que el conflicto surgido puede resolverse de manera informal entre ambas personas, sin la intervención de unas terceras.

### **SEGUNDO PASO**

Si la persona agraviada no puede comunicarse directamente con la otra persona, o bien ha intentado comunicarse con ella sin éxito y el problema o conflicto no se ha resuelto, entonces es importante pedir apoyo tan pronto como sea posible al director o la directora del centro, proyecto o servicio.

En esta etapa, el conflicto ha de ponerse por escrito, apoyando este escrito con la mayor información que sea posible. La persona interesada deberá rellenar el formulario de

presentación de quejas, registrando los detalles de las circunstancias en que se ha generado el conflicto.

En el supuesto de que la dirección del centro (o la persona en quien se delegue la resolución de conflictos del centro) asuma el proceso de resolución de conflictos, se seguirán los pasos siguientes:

- Se reunirá con cada persona por separado para escuchar la versión de los hechos expuestos por cada una de ellas.
- Ofrecerá a la posibilidad de cada persona se exprese con franqueza y abiertamente sobre el conflicto.
- Preguntará a las personas involucradas si quieren y si aceptan un encuentro para hablar del conflicto y para llegar a una conciliación de las partes en su resolución.
- Se realiza un encuentro de conciliación y si es adecuado una reparación del daño.
- Si después de reunirse con cada persona por separado, las personas no quieren reunirse o bien cuando se reúnen entre ellas y la dirección no se llega a ningún acuerdo, se remitirá el incidente al Comité nacional para la resolución de conflictos o bien se valorarán otras vías de abordaje, como la asistencia de una figura de mediación o arbitraje.

### **TERCER PASO**

Si el problema o conflicto afecta a todo en centro, proyecto o servicio, la dirección presentará el incidente al Consejo del centro, informando también al Comité de resolución de conflictos a nivel nacional.

Si es la propia dirección del centro quien está involucrada en el conflicto, será en primera instancia su Consejo de dirección quien valore los pasos a seguir y decida cerrar el conflicto o elevarlo al Comité de resolución de conflictos a nivel nacional.

### **Política de Protección de Datos**

De estricto cumplimiento de acuerdo con la legislación vigente