



POLICY ON GRIEVANCE PROCEDURES

[Seleccione aquí para el texto en español](#)

IAAGT is committed to conducting all of its activities in strict conformance with the ethical guidelines of all professional associations and societies. We comply with all legal and ethical responsibilities to be non-discriminatory in promotional activities, program content and in the treatment of program participants. The monitoring and assessment of compliance with these standards of professional conduct are the responsibility of the Association President or Conference Program Coordinator in consultation with at least two other officers of the Association.

While IAAGT goes to great lengths to assure fair treatment for all participants and attempts to anticipate problems, occasionally issues will surface and come to the attention of the conference staff that requires intervention and/or action on the part of the conference or program staff or an officer. Complaints are communicated to the conference planners, officers and/or board members as indicated below. Following are some of the sources of complaints that we envision being possible:

- From the overall Conference Evaluation and Feedback Form at the conclusion of the conference/program.
- From participant feedback at the daily Process Group meetings that is then communicated from the process group leader to an officer.
- From informal communications and feedback from participants communicated to members of the conference planners or officers.

When a conference/program participant, either orally or in writing, files a grievance or expects action on the complaint, the following actions will be taken:

- If the grievance concerns a speaker/presenter, the content presented by the speaker, or the style of presentation, the individual filing the grievance will be asked to put his/her comments in writing and address them to the Association President. The president will then pass the comments/complaints on to the presenter while assuring the anonymity and confidentiality of the complainer (to the fullest extent possible). The president will then discuss the complaint with the presenter and communicate the results to the aggrieved participant.
- If the grievance concerns a program or workshop, its content, level of presentation, or the facilities in which it took place, the President or a designated fellow officer will mediate and attempt to arbitrate the matter. If the participant requests immediate action, the officer in charge may: a.) move the aggrieved person to another presentation/workshop; b.) provide a partial or full refund of their fee; or c.) provide credit for a subsequent conference or program.
- If a satisfactory resolution is not reached by employing the above actions, the grievance will be referred to the IAAGT Executive Committee and the complainant will be kept abreast of the status of the discussion. Negotiation to achieve a final resolution with the complainant may follow.
- If the grievance concerns fees or other matters pertaining to money paid for conferences, the matter will be discussed with the conference coordinator, treasurer and president to resolve the complaint in a manner that is satisfactory with the complainant.

Contact information for inquiries about filing a grievance: Nicola Ray admin@iaagt.org



POLÍTICA SOBRE PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS

Español

La IAAGT se compromete a realizar todas sus actividades en estricta conformidad con las directrices éticas de todas las asociaciones y sociedades profesionales. Cumplimos con todas las responsabilidades legales y éticas de no discriminar en las actividades promocionales, el contenido del programa y en el trato a los participantes del programa. El seguimiento y la evaluación del cumplimiento de estas normas de conducta profesional son responsabilidad del Presidente de la Asociación o de los Coordinadores del Programa de la Conferencia en consulta con al menos otros dos funcionarios de la Asociación.

Si bien la IAAGT hace todo lo posible para garantizar un trato justo para todos los participantes e intenta anticipar los problemas, ocasionalmente surgirán problemas que llegarán a la atención del personal de la conferencia y que requerirán intervención y/o acción por parte del personal de la conferencia o del programa o de un representante de la IAAGT. Las quejas se comunican a los planificadores, funcionarios y/o miembros de la junta directiva de la conferencia como se indica a continuación. A continuación se detallan algunas de las fuentes de quejas que imaginamos que sean posibles:

- Del formulario general de evaluación y comentarios de la conferencia al finalizar la conferencia/programa.
- De los comentarios de los participantes en las reuniones diarias del Grupo de Proceso que luego el líder del grupo de proceso comunica a un funcionario.
- De comunicaciones informales y comentarios de los participantes comunicados a los miembros de los planificadores u oficiales de la conferencia.

Cuando un asistente a la conferencia/programa presenta una queja, ya sea oralmente o por escrito, o espera que se atienda la queja, se tomarán las siguientes medidas:

- Si la queja se refiere a un facilitador/orador/presentador, el contenido presentado por el orador o el estilo de presentación, se le pedirá a la persona que presenta la queja que ponga sus comentarios por escrito y los dirija al Presidente de la Asociación. Luego, el presidente transmitirá los comentarios/quejas al presentador garantizando al mismo tiempo el anonimato y la confidencialidad del denunciante (en la medida de lo posible). Luego, el presidente discutirá la queja con el presentador y comunicará los resultados al participante agraviado.
- Si la queja se refiere a un programa o taller, su contenido, nivel de presentación o las instalaciones en las que tuvo lugar, el Presidente o un colega designado mediará e intentará arbitrar el asunto. Si el participante solicita acción inmediata, el oficial a cargo podrá: a.) trasladar a la persona agraviada a otra presentación/taller; b.) proporcionar un reembolso parcial o total de su tarifa; o c.) proporcionar crédito para una conferencia o programa posterior.
- Si no se llega a una resolución satisfactoria mediante el empleo de las acciones anteriores, la queja se remitirá al Comité Ejecutivo de la IAAGT y el reclamante se mantendrá informado sobre el estado de la discusión. Puede seguir una negociación para lograr una resolución final con la persona que presente la queja.
- Si la queja se refiere a honorarios u otros asuntos relacionados con el dinero pagado por las conferencias, el asunto se discutirá con los coordinadores de la conferencia, el tesorero y el presidente para resolver la queja de una manera que sea satisfactoria para quien presenta el reclamo.

**Información de contacto para consultas sobre cómo presentar una queja: Nicola Ray
admin@iaagt.org**