yago school
MÁLAGA

Política de gestión de preocupaciones o quejas

Información

La siguiente tabla contiene los datos de contacto del personal del colegio relacionados con la protección y la seguridad de los niños.

NOMBRE DE CONTACTO / CONTACT NAMES	
Head of School - Director	Mr. Javier Resa – javier.resa@yagoschoolmalaga.com
Safeguarding Lead (SL) - Líder de Salvaguarda	Ms. Alicia Sancho – alicia.sancho@yagoschoolmalaga.com
Deputy Safeguarding Lead (DSL) - Subdirectora de Salvaguarda	Ms. Paula Gil – paula.gil@yagoschoolmalaga.com
Head of Yago Boarding Home- Director de la residencia	Mr. Mohit Naregalkar – mohit.naregalkar@yagoschoolmalaga.com

Objetivo

Esta política describe cómo **Yago School** gestiona las inquietudes y quejas planteadas por los alumnos, los padres o los tutores. Refleja nuestro compromiso de fomentar una **sólida cultura de atención** en toda nuestra comunidad escolar, en la que se da prioridad a la comunicación abierta, el respeto mutuo y la resolución oportuna de los problemas.

Ámbito

Esta política se aplica a las quejas relacionadas con:

- **Discriminación, exclusión o acoso**

- **Comportamiento injusto o inapropiado** por parte de miembros de la comunidad escolar
- **Preocupaciones sobre las políticas académicas o de comportamiento**
- **Preocupaciones sobre la seguridad y el bienestar**

Esta política complementa nuestras políticas **de protección**, **lucha contra el acoso escolar** e inclusión.

Principios

- **Enfoque centrado en el niño**: El bienestar y la dignidad de los alumnos son el centro de nuestra respuesta.
- **Respeto y confidencialidad**: las quejas se gestionan con discreción y sensibilidad.
- **Acción oportuna**: nuestro objetivo es resolver los problemas lo antes posible.
- **Proceso justo**: todas las partes implicadas tienen derecho a ser escuchadas.
- **Mantenimiento de registros**: Todas las quejas formales se documentan y se almacenan de forma segura.

Al responder a las quejas, nuestro objetivo es:

- Ser imparciales y no conflictivos.
- Facilitar una investigación completa y justa por parte de una persona o un panel independiente, cuando sea necesario
- Abordar todos los puntos en cuestión y proporcionar una respuesta eficaz y rápida
- Respetar el deseo de confidencialidad de los reclamantes.
- Tratar a los reclamantes con respeto y cortesía
- Asegurarse de que todas las decisiones que tomemos sean legales, racionales, razonables, justas y proporcionadas, de conformidad con los principios del derecho administrativo
- Mantener informados a los denunciantes sobre el progreso del proceso de denuncia.
- Considerar cómo la reclamación puede contribuir a los procesos de evaluación de la mejora de el colegio

Intentamos resolver las inquietudes o quejas por medios informales siempre que sea posible (como se describe a continuación). Cuando esto no sea posible, se seguirán los procedimientos formales.

A lo largo de todo el proceso, seremos sensibles a las necesidades de todas las partes implicadas y realizaremos los ajustes razonables que sean necesarios para adaptarnos a las circunstancias de cada persona.

Definición:
El colegio describe la diferencia entre una inquietud y una queja:

1. Una **preocupación** se define como «la expresión de inquietud o duda sobre un asunto considerado importante y sobre el que se busca tranquilidad».

2. Una **queja** se define como «una expresión de insatisfacción, independientemente de la forma en que se exprese, sobre las medidas adoptadas o la falta de medidas».

Las funciones implicadas en la gestión de quejas

El reclamante

El reclamante obtendrá una respuesta más eficaz y oportuna a su reclamación si:

3. Sigue estos procedimientos

4. Coopera con el colegio durante todo el proceso y responde con prontitud a los plazos y a las comunicaciones.

5. Solicite ayuda cuando sea necesario

6. Trata a todas las personas implicadas con respeto

7. No publique detalles sobre la queja en las redes sociales ni con otras personas, es decir, miembros del personal, alumnos y/o padres.

El investigador

Se designará a una persona para investigar la denuncia y determinar los hechos. Esta persona:

8. Entrevistará a todas las partes pertinentes y tomará notas.

9. Examinará los registros y cualquier prueba escrita y los conservará de forma segura.

10. Elaborará un informe exhaustivo para la directora del centro y/o la directora general regional, en el que se incluirán los hechos y las posibles soluciones.

El coordinador de quejas (dependiendo de la naturaleza de la queja)

- Director del colegio
- Director de su etapa

- Cualquier otro miembro del personal directivo que el colegio considere oportuno.

El coordinador de quejas

Mantendrá informado al reclamante en cada etapa del procedimiento

11. Se asegurará de que el proceso se desarrolle sin problemas consultando con los miembros del personal, la directora del colegio, la directora de sección y cualquier miembro del personal regional o global de relevante para la queja.

12. Estará al tanto de cuestiones relacionadas con:

    - Compartir información de terceros
    - El apoyo adicional que puedan necesitar los denunciantes, por ejemplo, apoyo con la interpretación o cuando el denunciante sea un niño o un joven
    - Mantenga registros

Los principios para la investigación de los hechos son los siguientes

Al investigar una denuncia, intentaremos aclarar:

- Qué ha sucedido
- Quiénes han participado
- Qué cree el denunciante que solucionaría el problema

Plazos

El reclamante debe presentar la reclamación en un plazo de 3 meses a partir de la fecha del incidente. Si la reclamación se refiere a una serie de incidentes relacionados, debe presentarse en un plazo de 3 meses a partir de la fecha del último incidente.

Se considerarán excepciones a este plazo en circunstancias en las que existan razones válidas para no presentar la queja en ese momento y esta pueda investigarse de manera justa para todas las partes implicadas.

Las denuncias relacionadas con la protección de menores están exentas de este plazo.

Cuando las reclamaciones se presenten fuera del periodo lectivo, se considerarán recibidas el primer día lectivo tras el periodo vacacional.

Si en algún momento no podemos cumplir los plazos establecidos en esta política, procederemos de la siguiente manera:

- Establecer nuevos plazos con el reclamante.
- Enviaremos al reclamante los detalles del nuevo plazo y le explicaremos el motivo del retraso.

Se debe conceder al colegio un plazo razonable para llevar a cabo una investigación exhaustiva y los padres deben respetar el plazo establecido en el proceso.

Procedimiento de reclamaciones

Paso 1: Resolución informal

La mayoría de los problemas pueden resolverse mediante una comunicación abierta y respetuosa. el colegio se tomará en serio las inquietudes informales y hará todo lo posible por resolver el asunto con rapidez. Es posible que la provisión o aclaración de información resuelva el problema.

Se anima a los alumnos, padres o tutores a hablar directamente con el profesor o miembro del personal correspondiente para discutir sus inquietudes.

El reclamante deberá presentar la reclamación lo antes posible al miembro del personal pertinente, ya sea en persona, por carta, por teléfono o por correo electrónico. Si el reclamante no tiene claro a quién dirigirse o cómo ponerse en contacto con él, deberá dirigirse a la secretaría del colegio para que le orienten. [detalles sobre cómo ponerse en contacto con la secretaría del colegio: por teléfono/correo electrónico].

En caso de preocupaciones relacionadas con la seguridad, los padres deben dirigir sus inquietudes al responsable de seguridad de el colegio. Una vez más, si el reclamante no tiene claro a quién dirigirse o cómo ponerse en contacto con él, debe ponerse en contacto con la oficina de el colegio para obtener instrucciones y datos de contacto. [detalles sobre cómo ponerse en contacto con la oficina de el colegio: por teléfono/correo electrónico].

Paso 2: Presentación de una queja formal

Si la inquietud no se resuelve de manera informal, se puede presentar una queja formal al director de la sección escolar o al responsable escolar pertinente. Debe plantearse

- Por carta o correo electrónico
- Por teléfono
- En persona
- A través de un tercero que actúe en nombre del reclamante (no se permite la presencia del representante legal de los padres en la fase 2 del proceso)

El reclamante deberá proporcionar detalles como las fechas y horas pertinentes, los nombres de los testigos de los hechos, junto con copias de cualquier documento relevante y lo que, en su opinión, resolvería la reclamación.

El colegio ofrece canales confidenciales y accesibles para presentar reclamaciones:

- **Plataforma de comunicación**: se puede enviar un mensaje a través de nuestra plataforma de comunicación escolar, dirigido a la persona implicada, su supervisor directo, la directora del colegio o el responsable de protección, según corresponda.

- **Reuniones privadas**: Se pueden solicitar con el consejero escolar, la directora o cualquier miembro del personal de confianza.

- **Acceso multilingüe**: Las denuncias pueden presentarse en **cualquier idioma** que se hable en el colegio.

Todas las quejas formales recibidas a través de estos canales serán reconocidas y gestionadas de acuerdo con el proceso descrito en esta política.

Investigación y respuesta
El personal adecuado del colegio investigará todas las quejas de forma diligente y confidencial. El proceso incluye:

- Acuse **de recibo de la queja en un plazo de dos (2) días hábiles.**

- Recopilación de información relevante y conversación con todas las partes implicadas (3 días hábiles)

- Garantizar **la objetividad, la privacidad y la protección contra represalias** para todas las personas involucradas.

Si la queja se confirma a través del proceso de investigación, las medidas correctivas pueden incluir:

- **Advertencias verbales o escritas**

- **Implementación de evaluaciones de riesgos**

- **Mediación o conversaciones restaurativas**

- **Acuerdos de comportamiento**

- **Medidas disciplinarias** de acuerdo con la política del colegio

Cada respuesta se adapta a las circunstancias específicas, priorizando siempre el bienestar del alumno y manteniendo el compromiso del colegio con una «cultura del cuidado» que da prioridad a una comunidad respetuosa, solidaria e inclusiva.

El colegio acepta que las quejas pueden ser molestas y emotivas, y se esforzará por encontrar una solución que sea aceptable para todos. Sin embargo, es importante señalar que los colegios deben responder a las necesidades de bienestar de todos los alumnos.

5. Protección y apoyo

Yago School da prioridad a la seguridad emocional de todas las personas. Quienes denuncien casos de discriminación o exclusión recibirán:

- **Apoyo emocional** del Departamento de Orientación

- **Acceso regular** a un adulto de confianza del niño

- **Comunicación continua** para supervisar su bienestar

- **Mediación o prácticas restaurativas** para reconstruir la confianza entre las partes

Se prohíbe cualquier tipo de **represalia** contra las personas que denuncien una queja, lo que dará lugar a medidas disciplinarias.

Acoso y quejas relacionadas con la conducta

En casos de **acoso o problemas graves de conducta**, se debe presentar una **denuncia verbal o por escrito** sin demora. Estas denuncias serán:

- Tratadas de forma confidencial
- Investigadas rápidamente por **el responsable de protección,** con el apoyo del **equipo de protección.**

  Se convocará **una reunión de protección** en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir de la recepción de la queja. La reunión será moderada por el **responsable de protección** y contará con la presencia **dla directora del departamento** correspondiente y otros miembros del equipo pertinentes.

Tras la reunión:

- **El responsable de protección** o **el gestor del caso** asignado dirigirá una investigación para esclarecer los hechos
- Se determinarán y acordarán las recomendaciones sobre las consecuencias o los pasos a seguir
- En caso de denuncia de acoso, la investigación acordará lo siguiente
- Fundamentada
- Sin fundamento: incumplimiento de la política de comportamiento del colegio.
- Sin fundamento: dentro de las normas de comportamiento esperado (problemas de amistad, etc.).

Definición de acoso

El acoso escolar puede definirse como cualquier comportamiento repetido con la intención de dañar emocional o físicamente a alguien. Puede adoptar la forma de burlas, agresiones físicas, daños a la propiedad, robos, insultos, ciberacoso o cualquier tipo de comportamiento amenazante**.**

En todos los casos de presunto acoso escolar, el colegio apoyará y supervisará activamente a todas las partes implicadas.

El responsable de protección o **el gestor del caso** asignado deberá presentar **un informe final y sus recomendaciones** al **director del**

colegio en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la última reunión.

Se proporcionará una respuesta formal y las conclusiones al denunciante en un plazo de **tres (3) días hábiles** a partir de la reunión final.

Los colegios colaborarán con todos los servicios oficiales pertinentes del país para garantizar que todas las reclamaciones se gestionen de conformidad con los requisitos legales. Cuando las reclamaciones planteadas se consideren un problema grave de seguridad, podrá ser necesaria la intervención de los servicios de protección de la infancia, los servicios jurídicos y la policía. El colegio colaborará estrechamente con todas las partes para resolver la reclamación o la denuncia.

Quejas persistentes

Quejas injustificadamente persistentes

La mayoría de las quejas presentadas serán válidas y, por lo tanto, las trataremos con seriedad. Sin embargo, una queja puede considerarse injustificada si la persona:

- Ya haya presentado la misma queja anteriormente y esta haya sido resuelta siguiendo el procedimiento de quejas del colegio.
- Presenta una queja obsesiva, persistente, acosadora, prolífica, difamatoria o repetitiva.
- Insiste en presentar una queja infundada o fuera del ámbito del procedimiento de quejas, más allá de lo razonable
- Persigue una queja válida, pero de manera irrazonable, por ejemplo, se niega a articular la queja, se niega a cooperar con el procedimiento de quejas o insiste en que la queja se tramite de manera incompatible con este procedimiento y los plazos que establece
- Presenta una queja con la intención de causar trastornos, molestias o exigencias excesivas al horario escolar.
- Intenta plantear inquietudes o reclamaciones en las redes sociales o en foros de comunicación para padres.
- Busca resultados poco realistas o una solución que carece de cualquier propósito o valor serio.

Medidas que tomaremos

Tomaremos todas las medidas razonables para abordar las inquietudes del reclamante y le proporcionaremos una declaración clara de nuestra postura y de sus opciones. Mantendremos nuestra función de árbitro objetivo durante todo el proceso, incluso cuando nos reunamos con las personas implicadas. Seguiremos nuestro procedimiento de

reclamaciones habitual (tal y como se describe anteriormente) siempre que sea posible.

Si el reclamante sigue contactando con el colegio de forma perturbadora, podremos poner en marcha estrategias de comunicación. Podremos:

- Proporcionar al reclamante un único punto de contacto a través de una dirección de correo electrónico.
- Limitar el número de veces que el reclamante puede ponerse en contacto, por ejemplo, un número fijo por trimestre
- Limitar el acceso al recinto escolar.
- Pedir al reclamante que contrate a un tercero para que actúe en su nombre.
- Poner en marcha cualquier otra estrategia que sea necesaria.

Dejar de responder

Podemos dejar de responder al reclamante cuando se cumplan todos estos factores:

- Creemos que hemos tomado todas las medidas razonables para ayudar a resolver sus inquietudes
- Hemos proporcionado una declaración clara de nuestra posición y de sus opciones.
- El reclamante se pone en contacto con nosotros repetidamente y creemos que su intención es causar trastornos o inconvenientes
- Cuando dejemos de responder, informaremos a la persona de nuestra intención. También le explicaremos que seguiremos teniendo en cuenta cualquier nueva queja que presente.

En respuesta a cualquier incidente grave de agresión o violencia, informaremos inmediatamente a la policía y comunicaremos nuestras medidas por escrito. Esto puede incluir la prohibición de acceso a nuestras instalaciones a una persona.

Quejas duplicadas

Si hemos resuelto una queja siguiendo este procedimiento y recibimos una queja duplicada sobre el mismo tema de un socio, un familiar u otra persona, evaluaremos si hay aspectos que no hayamos tenido en cuenta anteriormente o si hay nueva información que debamos considerar.

Si consideramos que no hay aspectos nuevos, procederemos de la siguiente manera:

- Informaremos al nuevo reclamante de que ya hemos investigado y respondido a este asunto, y que el proceso local ha concluido.

- Si hay nuevos aspectos, volveremos a seguir este procedimiento.

Revisión y supervisión
Esta política es revisada anualmente por la dirección de el colegio para garantizar que se mantiene en consonancia con las mejores prácticas en materia de educación, bienestar y protección.

SUMMARY:

Paso 1: Recepción de la queja

- Los canales habituales para recibir quejas en el Colegio son:

  - Llamando a secretaría **0034 951 012 990** que pasará recado a las personas encargadas de gestionarlo.

  - Si son de **carácter académico, personal y social**: **Email** al tutor - En caso de no tener respuesta suficiente copiar al coordinador de etapa y/o Brittany.barylski@yagoschoolmalaga.com
  - Si son casos relacionados con otros **servicios o administrativos**: **Email** a la persona responsable del servicio con copia a secretary@yagoschoolmalaga.com - En caso de no tener respuesta suficiente copiar a Head of Admissions: Brittany.barylski@yagoschoolmalaga.com
  - **Casos de Protección de la Infancia y Safeguarding:** javier.resa@yagoschoolmalaga.com / paula.gil@yagoschoolmalaga.com / alicia.sancho@yagoschoolmalaga.com / sheila.thompson@yagoschoolmalaga.com

Paso 2: Registro de la preocupación o queja

- Quien recibe la preocupación o queja, debe registrar la información en un registro o acta. La información debe incluir el nombre del que efectúa la queja, el nombre y la clase del alumno (si procede), información de contacto, fecha y hora de presentación de la preocupación o queja, naturaleza de la preocupación o queja y detalles específicos del incidente.

Paso 3: Confirmación y seguimiento

- Las personas que reciben la preocupación o queja, envían una confirmación de recepción de la preocupación o queja para demostrar que su inquietud ha sido recibida y que se está trabajando en ella.
- Asimismo, a los 3 días realiza un seguimiento para mantener al cliente-usuario informado sobre el progreso y el estado de su caso.

Paso 4: Investigación y análisis

- El responsable investiga la preocupación o queja en detalle, habla con las partes involucradas, recopila información relevante y registra la información.

- El responsable debe siempre mantener una actitud imparcial y objetiva durante la investigación.

Paso 5: Resolución y acción correctiva

- Una vez que se comprenda la naturaleza de la queja, se debe tomar una decisión para resolver el problema, previa consulta al superior jerárquico.
- El responsable, en su caso, propondrá e implementará acciones correctivas apropiadas y, si es necesario, aplicará medidas-consecuencias disciplinarias a los alumnos o miembros del personal involucrados e informará en su caso a las autoridades correspondientes.

Paso 6: Comunicación de la resolución

- El responsable informará a la persona que efectuó la queja sobre cómo se abordó la preocupación o queja y le comunicará las decisiones adoptadas para resolver el problema.

Paso 7: Seguimiento posterior

- Realizar un seguimiento a la semana o al mes (en función de los acuerdos adoptados) para asegurarse de que el problema se haya resuelto satisfactoriamente y que no haya problemas adicionales.

Paso 8: Confidencialidad

- Mantener la confidencialidad de la identidad de la persona que efectúa la queja o comunica la preocupación y el asunto, en la medida de lo posible.

Paso 9: Análisis y mejora continua

- Analizamos periódicamente (1 vez al trimestre) las preocupaciones o quejas recibidas para identificar patrones y tendencias.
- Utilizamos esta información para mejorar las políticas y procedimientos del colegio.

Paso 10: Retroalimentación

- Agradecemos a las personas que efectúan las quejas o preocupaciones por su retroalimentación y les explicamos la importancia de recibir sugerencias y comentarios para mejorar la calidad del colegio.

En El Colegio somos conscientes de que una ágil, pronta y efectiva atención a las preocupaciones y/o quejas contribuye a mantener una buena relación entre el colegio, los padres, y los alumnos.

DATOS DE CONTACTO

Calle Escritora Fuster Gallardo 10, 29018, Málaga, SPAIN. Telfn: 951 012 990 Email: secretary@yagoschoolmalaga.com

Head of School: Mr. Javier Resa javier.resa@yagoschoolmalaga.com (Por favor, contactad a través de secretaría)
Head of PYP: paula.gil@yagoschoolmalaga.com
Head of MYP: vanessa.arts@yagoschoolmalaga.com
Head of DP: sheila.thompson@yagoschoolmalaga.com
Technical Secretary: victor.perez@yagoschoolmalaga.com
University Counsellor: alicia.sancho@yagoschoolmalaga.com

General services:

Head of Admissions: brittany.barylski@yagoschoolmalaga.com
Admissions Officer: celia.moreno@yagoschoolmalaga.com
Head of Residential Life (DSL - Boarding Home): mohit.naregalkar@yagoschoolmalaga.com

General information, administration, payments, bus routes, dining service, breakfast and afternoon club, extracurricular activities (Music, Arts & homework), books: secretary@yagoschoolmalaga.com
Uniforms: uniforms@yagoschoolmalaga.com
Technical Problems: tic@yagoschoolmalaga.com / raul.garcia@yagoschoolmalaga.com
Nurse: nurse@yagoschoolmalaga.com
Yago Sports Academy: yagosportsacademy@yagoschoolmalaga.com

Yago School, a través de nuestra Guía de Padres, Guía del Alumno y Guía del Profesor, pone esta política-canales de presentación de preocupaciones-quejas a disposición de todos los alumnos, padres y personal del Colegio. Estos son los documentos marco que cada año deben leer y firmar su conocimiento y aceptación cada uno de los agentes de la comunidad escolar.

yago school
MÁLAGA

Complaint and Concerns handling policy

Information

The following table contains the contact details of school staff

NOMBRE DE CONTACTO / CONTACT NAMES	
Head of School - Director	Mr. Javier Resa – javier.resa@yagoschoolmalaga.com
Safeguarding Lead (SL) - Líder de Salvaguarda	Ms. Alicia Sancho – alicia.sancho@yagoschoolmalaga.com
Deputy Safeguarding Lead (DSL) - Subdirectora de Salvaguarda	Ms. Paula Gil – paula.gil@yagoschoolmalaga.com
Head of Yago Boarding Home- Director de la residencia	Mr. Mohit Naregalkar – mohit.naregalkar@yagoschoolmalaga.com

Purpose

This policy outlines how **Yago School** handles concerns and complaints raised by students, parents, or guardians. It reflects our commitment to nurturing a **strong culture of care** across our school community, where open communication, mutual respect, and timely resolution of issues are prioritized.

Scope

This policy applies to complaints related to:

- **Discrimination, exclusion, or bullying**
- **Unfair or inappropriate behaviour** from members of the school community
- **Concerns about academic or behavioural policies**
- **Safety and wellbeing concerns**

This policy complements our **Safeguarding**, **Anti-Bullying**, and **Inclusion** policies.

Guiding Principles

- **Child-Cantered Approach**: Student wellbeing and dignity are at the heart of our response.
- **Respect & Confidentiality**: Complaints are managed discreetly and with sensitivity.
- **Timely Action**: We aim for resolution as quickly as possible.
- **Fair Process**: All parties involved have the right to be heard.
- **Record Keeping**: All formal complaints are documented and securely stored.

When responding to complaints, we aim to:

- Be impartial and non-adversarial
- Facilitate a full and fair fact finding investigation by an independent person or panel, where necessary
- Address all the points at issue and provide an effective and prompt response
- Respect complainants' desire for confidentiality
- Treat complainants with respect and courtesy
- Make sure that any decisions we make are lawful, rational, reasonable, fair and proportionate, in line with the principles of administrative law
- Keep complainants informed of the progress of the complaints process
- Consider how the complaint can feed into school improvement evaluation processes

We try to resolve concerns or complaints by informal means wherever possible (outlined below). Where this is not possible, formal procedures will be followed.

Throughout the process, we will be sensitive to the needs of all parties involved, and make any reasonable adjustments needed to accommodate individuals.

Definition

The school outlines the difference between a concern and a complaint:

1. A **concern** is defined as "an expression of worry or doubt over an issue considered to be important for which reassurances are sought"
2. A **complaint** is defined as "an expression of dissatisfaction however made, about actions taken or a lack of action"

The roles involved in complaints management

<u>The complainant</u>

The complainant will get a more effective and timely response to their complaint if they:

3. Follow these procedures

4. Co-operate with the school throughout the process, and respond to deadlines and communication promptly
5. Ask for assistance as needed
6. Treat all those involved with respect
7. Do not publish details about the complaint on social media or with others, i.e., staff members, student, and/or parents.

The Fact Finder (Investigator)

An individual will be appointed to investigate the complaint and establish the facts. They will:

8. Interview all relevant parties, keeping notes
9. Consider records and any written evidence and keep these securely
10. Prepare a comprehensive report to the Head of School

The Complaints Coordinator (dependant on the nature of the complaint)

- Head of School
- Head of Stage
- School's Safeguarding Lead
- Any other leadership staff deemed appropriate by the school

The Complaints Coordinator will

Keep the complainant up to date at each stage in the procedure

11. Make sure the process runs smoothly by consulting with staff members, the Head of School
12. Be aware of issues relating to:

- Sharing third party information
- Additional support needed by complainants, for example interpretation support or where the complainant is a child or young person
- Keep records

The principals for fact finding (investigation) are as follows

When investigating a complaint, we will try to clarify:

- What has happened
- Who was involved
- What the complainant feels would put things right

Time Scales

The complainant must raise the complaint within 3 months of the incident. If the complaint is about a series of related incidents, they must raise the complaint within 3 months of the last incident.

We will consider exceptions to this timeframe in circumstances where there were valid reasons for not making a complaint at that time and the complaint can still be investigated in a fair manner for all involved.

Safeguarding Complaints are exempt from this timeframe.

When complaints are raised out of term time, we will consider them to have been received on the first school day after the holiday period.

If at any point we cannot meet the timescales we have set out in this policy, we will:

- Set new time limits with the complainant
- Send the complainant details of the new deadline and explain the delay

The school must be given reasonable time to conduct a thorough fact finding exercise and parents are required to be respectful of the timeframe, outlined in the process.

Complaints Procedure

Step 1: Informal Resolution

Most issues can be resolved through open, respectful communication. The school will take informal concerns seriously and make every effort to resolve the matter quickly. It may be the case that the provision or clarification of information will resolve the issue.

Students, parents, or guardians are encouraged to speak directly with the relevant teacher or staff member to discuss concerns.

The complainant should raise the complaint as soon as possible with the relevant member of staff, either in person or by letter, telephone or email. If the complainant is unclear who to contact or how to contact them, they should contact the school office for direction. [details of how to contact school office – by phone/email].

In the case of safeguarding concerns, parents should direct their concerns to the school's Safeguarding Lead. Again, if the complainant is unclear who to contact or how to contact them, they should contact the school office for direction and contact details. [details of how to contact school office – by phone/email].

Step 2: Formal Complaint Submission

If the concern is not resolved informally, a formal complaint may be submitted to the School Section Principal or relevant school leader. t should be raised

- By letter or email
- Over the phone
- In person
- By a third party acting on behalf of the complainant (legal representative for the parent is not permitted at stage 2 of the process)

The complainant should provide details such as relevant dates, times, and the names of witnesses of events, alongside copies of any relevant documents, and what they feel would resolve the complaint.

The school provides confidential and accessible channels for reporting complaints:

- **Communications Platform**: A message can be sent through our school communications platform, directed to the person involved, their direct supervisor, the Head of School, or the Safeguarding Lead, as appropriate.
- **Private Meetings**: These may be requested with the School Counsellor, Principal, or any trusted staff member.
- **Multilingual Access**: Reports may be submitted in **any language** spoken at the school.

All formal complaints received through these channels will be acknowledged and managed in accordance with the process outlined in this policy.

Fact Finding Investigation and Response

The appropriate school's personnel investigate all complaints diligently and confidentially. The process includes:

- Acknowledging **receipt of the complaint within two (2) working days**
- Gathering relevant information and speaking with all involved parties (3 working days)
- Ensuring **objectivity, privacy, and protection from retaliation** for all individuals involved

If the complaint is substantiated through the fact finding process, corrective actions may include:

- **Verbal or written warnings**
- **Implementation of Risk Assessment(s)**
- **Mediation or restorative conversations**
- **Behavioural agreements**
- **Disciplinary measures** in accordance with school policy

Each response is tailored to the specific circumstances, always prioritizing student wellbeing and upholding the school's commitment to a "Culture of Care" which prioritises a respectful, caring and inclusive community

The school accepts that complaints can be upsetting and emotional and will endeavour to find a solution which is agreeable to all. However, it is important to note that schools must response to the needs of all students' wellbeing.

5. Protection and Support

Yago School prioritizes emotional safety for all individuals. Those who report discrimination or exclusion will receive:

- **Emotional support** from the Counselling Department

- **Regular access** to the child's trusted adult
- **Ongoing communication** to monitor their wellbeing
- **Mediation or restorative practices** to rebuild trust between parties

Retaliation against individuals who report a complaint is prohibited and will result in disciplinary action.

Bullying and Conduct-Related Complaints

In cases of **bullying or serious conduct concerns**, a **verbal or written complaint** should be submitted without delay. These complaints will be:

- Treated confidentially
- Promptly investigated by **the Safeguarding Lead,** supported by the **Safeguarding Team**
- Properly recorded in MyConcern, digital reporting platform

A **Safeguarding Meeting** will be convened within **two (2) working days** of receiving the complaint. The meeting will be facilitated by the **Safeguarding Lead** and include the relevant **Section Principal** and other relevant team members.

Following the meeting:

- The **Safeguarding Lead** or allocated **Case Manager,** will lead a fact finding investigation
- Recommendations for consequences or next steps will be determined and agreed
- In the case of an allegation of bullying, the fact finding will agree the following
- Substantiated
- Unsubstantiated – breach of school behaviour policy
- Unsubstantiated – within the norms of expected behaviour issues (friendship issues etc.)

Bullying Definition

Bullying can be defined as any repeated behaviour that is intended to hurt someone emotionally or physically. It can take the form of teasing, physical assault, damage to possessions, theft, name calling, cyberbullying or any type of threatening behaviour**.**

In all cases of alleged bullying, the school will actively support and monitor all involved parties.

A **final report and recommendations** must be submitted by the **Safeguarding Lead** or allocated **Case Manager,** to the **Head of School within three (3) working days** of the final meeting.

A formal response and findings will be provided to the complainant within **three (3) working days** of the final meeting.

The schools will work with all relevant in country statutory services, to ensure that all complaints are managed in accordance with statutory requirements. When complaints raised are deemed to be a serious safeguarding concern, child protection service, legal and police involvement may be necessary. The school will, closely with all parties, to resolve the complaint or allegation.

Persistent Complaints

Unreasonably persistent complaints

Most complaints raised will be valid, and therefore we will treat them seriously. However, a complaint may become unreasonable if the person:

- Has made the same complaint before, and it has already been resolved by following the school's complaints procedure
- Makes a complaint that is obsessive, persistent, harassing, prolific, defamatory or repetitive
- Insists on pursuing a complaint that is unfounded, or out of scope of the complaint's procedure, beyond all reason
- Pursues a valid complaint, but in an unreasonable manner e.g. refuses to articulate the complaint, refuses to co-operate with this complaint's procedure, or insists that the complaint is dealt with in ways that are incompatible with this procedure and the timeframes it sets out
- Makes a complaint designed to cause disruption, annoyance or excessive demands on school time
- Seeks to raise concerns or complaints on social media or parent communication forums
- Seeks unrealistic outcomes, or a solution that lacks any serious purpose or value

Steps we will take

We will take every reasonable step to address the complainant's concerns and give them a clear statement of our position and their options. We will maintain our role as an objective arbiter throughout the process, including when we meet with individuals. We will follow our complaints procedure as normal (as outlined above) wherever possible.

If the complainant continues to contact the school in a disruptive way we may put communications strategies in place. We may:

- Give the complainant a single point of contact via an email address
- Limit the number of times the complainant can make contact, such as a fixed number per term
- Limit access to school site
- Ask the complainant to engage a third party to act on their behalf

- Put any other strategy in place as necessary

Stopping Responding

We may stop responding to the complainant when all these factors are met:

- We believe we have taken all reasonable steps to help address their concerns
- We have provided a clear statement of our position and their options
- The complainant contacts us repeatedly, and we believe their intention is to cause disruption or inconvenience
- Where we stop responding, we will inform the individual that we intend to do so. We will also explain that we will still consider any new complaints they make.

In response to any serious incident of aggression or violence, we will immediately inform the police and communicate our actions in writing. This may include barring an individual from our school site.

Duplicate Complaints

If we have resolved a complaint under this procedure and receive a duplicate complaint on the same subject from a partner, family member or other individual, we will assess whether there are aspects that we had not previously considered, or any new information we need to consider.

If we are satisfied that there are no new aspects, we will:

- Tell the new complainant that we have already investigated and responded to this issue, and that the local process is complete
- If there are new aspects, we will follow this procedure again.

Review and Oversight

This policy is reviewed annually by school leadership to ensure continued alignment with best practices in education, wellbeing, and safeguarding.

SUMMARY:

<u>Step 1: Receipt of concerns or complaints</u>

- The usual channels for receiving concerns or complaints at the School are:
    - ❖ Calling the school's office 0034 951012990 who will pass on the message to the people in charge of handling it.
    - ❖ If they are of an **academic, personal or social nature**: **Email** to the tutor (Homeroom teacher) - If there is insufficient response, copy the stage coordinator and/or Head of Counselling & SEN - If there is no solution, Head of Admissions: brittany.barylski@yagoschoolmalaga.com
    - ❖ If they are cases related to other **services or administrative**: **Email** to the person responsible for the service with copy to

secretary@yagoschoolmalaga.com - In case of not having sufficient response copy to Head of Admissions: brittany.barylski@yagoschoolmalaga.com

- **Child Protection and Safeguarding cases:**
- **sheila.thompson@yagoschoolmalaga.com**
- **paula.gil@yagoschoolmalaga.com**

Step 2: Registration of the concern or complaint

- Whoever receives the concern or complaint must record the information in a complaints register and or log-minute. The information should include the name of the complainant, the name and class of the pupil (if applicable), contact information, date and time the concern or complaint was made, nature of the concern or complaint and specific details of the incident.

Step 3: Confirmation and follow-up

- Those receiving the concern or complaint send an acknowledgement of receipt of the concern or complaint to demonstrate that your concern has been received and is being worked on.
- They also follow up within 3-5 working days to keep the client-user informed about the progress and status of their case.

Step 4: Investigation and analysis

- The manager investigates the concern or complaint in detail, talks to the parties involved, registers the information and gathers relevant information.
- The decision-maker must always maintain an impartial and objective attitude during the investigation.

Step 5: Resolution and corrective action

- Once the nature of the concern or complaint is understood, a decision to resolve the problem should be taken in consultation with the line manager.
- The manager, where appropriate, will propose and implement appropriate corrective action and, if necessary, apply disciplinary measures/consequences to the students or staff members involved.

Step 6: Communication of the resolution

- The person who is managing the concern or complaint shall inform the person who made the complaint about how the concern-complaint was dealt with and communicate the decisions taken to resolve the problem.

Step 7: Follow-up

- Follow up on a weekly or monthly basis (depending on the agreements made) to ensure that the problem has been satisfactorily resolved and that there are no additional problems.

Step 8: Confidentiality

- Maintain confidentiality of the identity of the complainant, the involved people and the issue, as far as possible.

Step 9: Analysis and continuous improvement

- The School periodically (once a term) analyses concerns-complaints received to identify patterns and trends.
- The School uses this information to improve the school's policies and procedures.

Step 10: Feedback

- We thank complainants for their feedback and explain the importance of receiving suggestions and comments to improve the quality-security of the school.

At Yago School we are aware that prompt, prompt and effective attention to complaints contributes to maintaining a good relationship between the school, parents and pupils.

CONTACT DETAILS

Calle Escritora Fuster Gallardo 10, 29018, Málaga, SPAIN. Telfn: 951 012 990 Email: secretary@yagoschoolmalaga.com

Head of School: Mr. Javier Resa javier.resa@yagoschoolmalaga.com (Por favor, contactad a través de secretaría)
Head of PYP: paula.gil@yagoschoolmalaga.com
Head of MYP & Secondary (SL): sheila.thompson@yagoschoolmalaga.com
Head of DP & Baccalaureate: sheila.thompson@yagoschoolmalaga.com
Technical Secretary: victor.perez@yagoschoolmalaga.com
University Counsellor: alicia.sancho@yagoschoolmalaga.com

General services:

Head of Admissions: brittany.barylski@yagoschoolmalaga.com
Admissions Officer: celia.moreno@yagoschoolmalaga.com
Head of Residential Life (DSL - Boarding Home): mohit.naregalkar@yagoschoolmalaga.com

General information, administration, payments, bus routes, dining service, breakfast and afternoon club, extracurricular activities (Music, Arts & homework), books: secretary@yagoschoolmalaga.com
Uniforms: uniforms@yagoschoolmalaga.com
Technical Problems: tic@yagoschoolmalaga.com / raul.garcia@yagoschoolmalaga.com
Nurse: nurse@yagoschoolmalaga.com
Yago Sports Academy: yagosportsacademy@yagoschoolmalaga.com

Yago School, through our Parent's Guide, Pupil's Guide and Teacher's Manual, makes this concerns-complaints policy and channels available to all pupils, parents and staff. These are the framework documents which each year must be read and signed by all members of the school community.