

**Cen-Tex Family Services, Inc.
Head Start Program (Birth – 5 years old)**

PROBLEM SOLVING

When a parent, or another person from the community, has a complaint or problem with the Head Start Program, or any of the Head Start staff, the following steps can be taken. At any time, a parent may ask someone to act as an advocate to help them. The role of the Head Start Staff (Family Advocate, Center Director, and/or Teacher) is to support and guide the parent, while encouraging the parent to speak for themselves.

ONE: Talk with the staff person you are having the concern with.

PARENT TALKS WITH STAFF

If you and the staff member make a plan to work it out, then the staff member will follow-up with you on the plan in 3 business days. If you can't work out a plan with staff, go to step two.

TWO: Talk with that staff person's supervisor.

Supervisor: _____ Phone#: _____ Supervisor: _____ Phone#: _____

Staff Position
Teacher

Supervisor
Center Director

Staff Position
Family Advocate
Center Director

Supervisor
Supervising Manager
Supervising Manager

PARENT TALKS WITH CENTER DIRECTOR/MANAGER

If you and the supervisor make a plan to work it out, then the supervisor will follow-up with you on the plan in 3 business days. If you can't work out a plan with the supervisor, go to step three.

THREE: Talk with the Director of Quality Management: **TAMMI MENKE (979) 968-6488 ext.1**

PARENT TALKS WITH THE DIRECTOR OF QUALITY MANAGEMENT

If you and the Director of QM make a plan to work it out, then the Director of QM will follow-up with you on the plan in 3 business days. If you can't work out a plan with the Director of QM, go to step four.

FOUR: Talk with Executive Director/Head Start Director. **AUDREY ALLEN (512) 303-7737 ext. 13**

PARENT TALKS WITH EXECUTIVE DIRECTOR OF CEN-TEX FAMILY SERVICES

If you and the Executive Director make a plan to work it out, then the Executive Director will follow-up with you on the plan in 3 business days.
If you can't work out a plan with the Executive Director, go to step five.

FIVE: Write a letter to the Policy Council explaining the problem and ask the Policy Council to talk with you at their next regularly scheduled meeting.

PARENT TALKS WITH POLICY COUNCIL

Policy Council will write a letter to follow-up within 3 business days after the meeting.
If you still have concerns, go to step six.

SIX: Write a letter to the Cen Tex Family Services Board of Directors explaining the problem and ask the Board of Directors to talk with you at their next regularly scheduled meeting.

PARENT TALKS WITH CEN-TEX FAMILY SERVICES BOARD OF DIRECTORS

FINAL SOLUTION: The Board of Directors will follow-up with a letter, within 3 business days after the meeting.

Parent/Guardian Signature

Date

Cen-Tex Family Services, Inc.
Programa de Head Start (Nacimiento – 5 años)

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

A continuación se encuentran los pasos a seguir cuando un padre de familia u otro miembro de la comunidad tiene alguna queja o problema con el programa de Head Start o con algún empleado de dicho programa. En cualquier momento, los padres de familia pueden pedirle a alguna persona que actúe de Representante para ayudarles. El papel de dicha persona es de apoyar y de guiar a los padres animándolos a que hablen por sí mismos.

UNO: Hablar con el empleado con quien se tiene la queja o el problema.

LOS PADRES DE FAMILIA PLATICAN CON EL EMPLEADO

Si logran solucionar el problema haciendo un plan, el empleado se comunicará con usted dentro de 3 días de negocio para ver cómo van las cosas. Si no se logra resolver el problema, siga al segundo paso.

DOS: Hablar con el supervisor del empleado.

Supervisor: _____ Teléfono: _____

Supervisor: _____

Teléfono: _____

La Posición del Personal
Maestra(o)

La Supervisora
Directora del Centro

La Posición del Personal
Representante de Familia
Directora de Centro

La Supervisora
Supervisora
Supervisora

LOS PADRES DE FAMILIA PLATICAN CON LA DIRECTORA DEL CENTRO

Si logran solucionar el problema haciendo, un plan, el empleado se comunicará con usted dentro de 3 días de negocio para ver cómo van las cosas. Si no se soluciona el problema, siga al tercer paso.

TRES: Hablar con La Directora de Calidad. **TAMMI MENKE** (979) 968 – 4688 ext. 1

LOS PADRES DE FAMILIA PLATICAN CON LA DIRECTORA DE CALIDAD

Si logran solucionar el problema haciendo un plan, la Directora de Calidad se comunicará con usted dentro de 3 días de negocio para ver cómo van las cosas. Si no se soluciona el problema, siga al cuarto paso.

CUATRO: Hablar con la Directora Ejecutiva de Cen-Tex Family Services. **AUDREY ALLEN** (512) 303 – 7737 ext. 13

LOS PADRES DE FAMILIA PLATICAN CON LA DIRECTORA EJECUTIVA DE CEN-TEX FAMILY SERVICES

Si logran solucionar el problema haciendo un plan, la Directora Ejecutiva se comunicará con usted dentro de 3 días de negocio para ver cómo van las cosas. Si no se soluciona el problema, siga al quinto paso.

CINCO: Escribir una carta al Consejo de Políticas explicándoles el problema y pedirles que platicuen con usted durante la siguiente junta.

LOS PADRES DE FAMILIA PLATICAN CON EL CONSEJO DE POLITICAS

El Consejo de Políticas le mandará una carta dentro de 3 días de negocio después de la junta.

Si aún siguen los problemas, siga al sexto paso.

SEIS: Escribir una carta a la Mesa Directiva de Cen-Tex explicándoles el problema y pedir que platicuen con usted durante la siguiente junta.

LOS PADRES DE FAMILIA PLATICAN CON LA MESA DIRECTIVA DE CEN-TEX FAMILY SERVICES

LA SOLUCIÓN FINAL: La mesa directiva le mandará una carta dentro de 3 días de negocio después de la junta.

Firma del padre de familia o guardián

Fecha