

## La Joya ISD Parent Complaint Policy for Supplemental Educational Services

**Supplemental Educational Services (SES) are free tutoring opportunities in addition to the instruction that occurs during the regular school day. Any Title I campus in Stages 2-5 of mandated improvement (AYP) must offer SES to all students from low-income families. All costs for SES are paid for by the district. SES is available at Palmview HS for the 2011-2012 school year.**

**La Joya ISD encourages parents to be involved in the education of their children and their engagement as partners is invaluable. In regards to SES, if a concern arises, parents may discuss their concern/complaint through informal conferences with the school's personnel. Concerns should be expressed as soon as possible to allow early resolution. If the concern is not resolved, please follow these steps:**

1. In the event of having a complaint, please address it with the respective campus SES coordinator:

*Palmview HS:*

*Alejandro Rodriguez (a.rodriguez14@lajoyaisd.net)  
3901 N. La Homa Rd, Mission, TX 78572  
Phone: 956-519-5779 Fax: 956-323-2775*

The campus SES coordinator works the closest with the SES program. Therefore, complaints are very likely to be resolved with them.

2. Should the campus SES coordinator not resolve the complaint, the next contact is the campus principal:

*Palmview HS:*

*Norma Garcia (n.garcia3@lajoyaisd.net)  
3901 N. La Homa Rd, Mission, TX 78572  
Phone: 956-519-5779 Fax: 956-323-2775*

As the head administrator at their respective campus, the principal may address any complaints regarding SES.

3. If the complaint is not resolved at the campus, the next contact is with the district representative in charge of SES. Parents filing complaints to the district office must include the following written information:

- *Complainant's name*
- *Complainant's phone number*
- *Complainant's address*
- *The name of campus where student is attending*
- *The name of the SES provider*
- *Site where services are rendered*
- *The actions, facts, and documentation on which you base your complaint*
- *Date/s when complaint was brought to the campus administrator*
- *The resolution you expect*

## La Joya ISD Parent Complaint Form for Supplemental Educational Services

Date: \_\_\_\_\_

<i>Complainant's name</i>	
<i>Complainant's phone number</i>	
<i>Complainant's address</i>	
<i>The name of campus where student is attending</i>	
<i>The name of the SES provider</i>	
<i>Site where services are rendered</i>	
<i>The actions, facts, and documentation on which you base your complaint</i>	
<i>Date/s when complaint was brought to the campus administrator</i>	
<i>The resolution you expect</i>	

Written complaints should be submitted to

*Federal and State Programs Department:*

*Dr. Jose I. Gonzalez (j.gonzalez@lajoyaisd.net)*

*201 E. Exp. 83, La Joya, Texas 78560*

*Phone: 956-580-5094 Fax: 956-580-5925*

All attempts will be made at the Central Office to resolve any issue(s). The Assistant Superintendent of Curriculum and Instruction and/or the Superintendent of Schools may also be contacted at this level.

4. Should La Joya ISD not resolve the complaint, the NCLB Division at the Texas Education Agency (TEA) may be contacted:

*Division of NCLB Program Coordination*

*Texas Education Agency*

*1701 North Congress Avenue, Austin, TX 78701-1494*

*Phone: 512-936-9374 Fax: 512-305-9447*

Written complaints are accepted by mail, fax, email, or in person. TEA must be able to verify the complainant's name, phone number, and address in order to acknowledge receipt of the complaint. TEA will not be able to appropriately respond to the complaint without contact information.

## **Póliza de Quejas para Padres de La Joya ISD Sobre los Servicios Educativos Suplementales (SES)**

**Los servicios educativos suplementales (SES) son oportunidades académicas para nuestros estudiantes. SES es aparte de la instrucción que ocurre durante el día regular de la escuela. Cualquier escuela en etapas 2-5 asignada por el mandato federal (AYP) debe ofrecer SES a todos los estudiantes de las familias de bajos ingresos. Todos los costos de SES son pagados por el distrito. SES está disponible en Palmview HS para el año escolar 2011-2012.**

**La Joya ISD invita a sus padres que se involucren en la educación de sus niños. Con respeto a SES, si los padres tienen alguna queja, pueden compartir su preocupación con el personal de las escuelas. Las quejas se deben expresar cuanto antes para permitir la resolución rápida. Pero, si la preocupación no se resuelve, siga por favor estos pasos:**

1. En caso de tener una queja, por favor hable con el coordinador de SES de la escuela:

*Palmview HS:*

*Alejandro Rodriguez (a.rodriguez14@lajoyaisd.net)  
3901 N. La Homa Rd, Mission, TX 78572  
Teléfono: 956-519-5779 Fax: 956-323-2775*

El coordinador de SES trabaja directamente con el programa de SES. Por lo tanto, es muy posible que sus preguntas o quejas sean resueltas a la brevedad posible.

2. Si el coordinador de SES de la escuela no resuelve la queja, el siguiente contacto es con la directora de la escuela:

*Palmview HS:*

*Norma Garcia (n.garcia3@lajoyaisd.net)  
3901 N. La Homa Rd, Mission, TX 78572  
Teléfono: 956-519-5779 Fax: 956-323-2775*

Como la administradora principal en su respectiva escuela, la directora puede resolver cualquier queja con respecto a SES.

3. Si la queja no se resuelve en la escuela, el siguiente contacto es con el representante del distrito a cargo de SES. Los padres deben referir la queja en la oficina del distrito y deben incluir la siguiente información:

- *Nombre de padre(s)*
- *Número de teléfono*
- *Dirección de hogar*
- *Nombre de la escuela donde está el estudiante*
- *Nombre de proveedor de SES*
- *Lugar de los servicios de SES*
- *Las acciones, los hechos, y la documentación en los cuales usted basa su queja*
- *Fecha cuando la queja fue presentada al administrador de la escuela*
- *La resolución que usted espera*

**Forma de Quejas para Padres de La Joya ISD Sobre los Servicios Educativos Suplementales (SES)**

Fecha: \_\_\_\_\_

<i>Nombre de padre(s)</i>	
<i>Número de teléfono</i>	
<i>Dirección de hogar</i>	
<i>Nombre de la escuela donde está el estudiante</i>	
<i>Nombre de proveedor de SES</i>	
<i>Lugar de los servicios de SES</i>	
<i>Las acciones, los hechos, y la documentación en los cuales usted basa su queja</i>	
<i>Fecha cuando la queja fue presentada al administrador de la escuela</i>	
<i>La resolución que usted espera</i>	

Las quejas deben ser entregadas a:

*Departamento de Programas Federales y Estatales:*

*Dr. Jose I. Gonzalez (j.gonzalez@lajoyaisd.net)*

*201 E. Exp. 83, La Joya, Texas 78560*

*Teléfono: 956-580-5094 Fax: 956-580-5925*

En este nivel se hará todo lo posible para resolver su queja. La Superintendente Auxiliar de Instrucción y Currículo y/o La Superintendente de Escuelas pueden ser contactadas en este nivel.

4. Si La Joya ISD no resuelve su queja, la División de NCLB en la Agencia de Educación de Texas (TEA) puede ser contactada:

*Division of NCLB Program Coordination  
Texas Education Agency  
1701 North Congress Avenue, Austin, TX 78701-1494  
Teléfono: 512-936-9374 Fax: 512-305-9447*

Las quejas se aceptan por correo, fax, email, o en persona. TEA necesita poder verificar su nombre, el número de teléfono, y su dirección para validar la queja. TEA no podrá responder apropiadamente a la queja sin esta información.