



Boletín CARES del AISD

Construyendo
relaciones.

Fortaleciendo
comunidades.

CARES centra su atención en Rosa Palacios

Asistente ejecutiva del superintendente

Rosa Palacios ha trabajado en el Austin ISD durante más de 21 años. Despues de trabajar en una escuela durante cinco años, la Srta. Palacios aceptó un puesto en la oficina central en 2003 en la Oficina de Planificación y Relaciones Comunitarias (ahora el Departamento de Comunicación y Participación Comunitaria -DCCE, por sus siglas en inglés-). Ha desempeñado muchas funciones, en las cuales ha demostrado sus sólidas destrezas interpersonales y excepcionales habilidades de servicio al cliente.

Rosa es la persona a quien acudir para todo. Si quiere saber con quién debe comunicarse, llame a Rosa. Si está frustrado y necesita hablar con alguien que lo calme, llame a Rosa. Ya sea la manera en que contesta el teléfono o cómo saluda a los visitantes de la oficina, Rosa tiene un efecto tranquilizante que hace que

los que interactúan con ella sientan que los han escuchado.

Como la asistente ejecutiva del Dr. Cruz, el servicio al cliente es lo primero y principal para ella. La Srta. Palacios está consciente del hecho de que no solo se representa a sí misma durante estas interacciones, sino también al superintendente y a todo el distrito. Para ella es importante que, incluso cuando no pueda darle al cliente lo que le está pidiendo, este se vaya sintiendo que lo han tratado de manera justa. Esto ayuda mucho a establecer relaciones con todos los clientes del distrito.

La filosofía de servicio al cliente de la Srta. Palacios es tratar a todos los clientes de la manera en que a ella le gustaría que la trataran. Trabajar en la Oficina del Superintendente le da muchas oportunidades para demostrarles esto a muchos clientes.

Rosa reconoce que cada interacción puede ser la primera y última para el cliente, y por eso se esfuerza por lograr que sea positiva.

Aunque admite que no todas las interacciones con clientes son positivas, la Srta. Palacios queda gratamente sorprendida cuando un cliente se comunica con ella para decirle que obtuvo la ayuda que necesitaba y agradecérselo. Estos comentarios son los que la ayudan a mantenerse positiva y enfocada en brindar un servicio excepcional.

La cita favorita de Rosa en relación con el servicio al cliente es de Maya Angelou: "La gente olvidará lo que dijiste. La gente olvidará lo que hiciste. Pero nunca olvidará cómo la hiciste sentir".

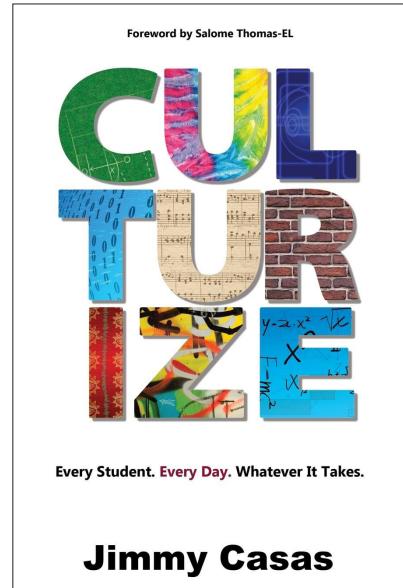
¡Gracias, Rosa, por darnos el ejemplo a todos!

Libro del mes de CARES del AISD

Culturizar: cultivar una comunidad de aprendices al comportarse de manera amable, sólida, honesta y compasiva para estimular e inspirar a cada miembro de la comunidad escolar para que llegue a ser más de lo que creía posible.

Jimmy Casas utiliza historias a lo largo de este libro para ayudar a los lectores a entender e identificarse con diversas situaciones. Se enfoca en cuatro principios clave de liderazgo y formación de cultura: ser un campeón para todos los estudiantes; esperar la excelencia; llevar el estandarte; y ser

un mercader de esperanza. En lugar de preocuparse por los problemas, el Sr. Casas discute pasos realistas y factibles para ayudarnos a establecer relaciones y cultura entre niños, familias, personal y miembros de la comunidad. Independientemente de cuál sea su puesto actual, todo lo que hace importa. Los estudiantes dependen de que nosotros suscitemos su grandeza. Este libro contiene valiosas lecciones que pueden volvernos mejores en lo que hacemos y continuar formando una cultura sólida y positiva en el AISD. ¡Todos significa todos!



CITA DEL MES

“La lealtad es crear valor, construir una relación sólida, crear confianza, entender sus asuntos, saber sus deseos y necesidades, hacerlos sentir especiales, decirles cuánto los aprecias... y mucho más”.

- Shep Hyken, uno de los autores más vendidos de The New York Times



LANGUAGELINE

¿Sabía que en las escuelas del Austin ISD se hablan más de 96 idiomas? Esto significa que podemos tener clientes cuyo primer idioma no es el inglés. Para ayudarle a comunicarse mejor con clientes que hablan diversos idiomas, LanguageLine está disponible para la interpretación telefónica. Si tiene preguntas sobre cómo acceder a LanguageLine, comuníquese con la Oficina de Traducción e Interpretación





YA SE LANZÓ LET'S TALK

El 28 de enero el distrito lanzó Let's Talk! Dos departamentos están probando esta plataforma de comunicación: Capital Humano y Finanzas (oficinas relacionadas con la nómina). En las tres primeras semanas de implementación se han recibido más de 100 diálogos. Este proceso optimizado ha ayudado al AISD a brindarle exitosamente al personal un servicio al cliente excepcional. Espere la implementación de Let's Talk! en más departamentos en el futuro próximo. Si tiene alguna pregunta en relación con Capital Humano o Nómina, haga clic en el enlace de abajo y ¡comience hoy!

<https://www.austinisd.org/hr/customer-service/lets-talk>

AUDITORÍAS DE SERVICIO AL CLIENTE DE CARES

El equipo de CARES ha estado realizando auditorías de servicio al cliente en las escuelas todo el ciclo escolar. Cada escuela se audita una vez al semestre y recibe comentarios en relación con los expedientes de capacitación de personal, el conocimiento de los estándares de servicio al cliente, las interacciones y estética del personal, la seguridad, la señalización y las herramientas de comunicación. Se evalúa a las escuelas y se comparten los comentarios con los directores.

Desde enero de 2019, se agregaron los departamentos de la oficina central al calendario de auditorías. La auditoría de la oficina central, al igual que la auditoría de las escuelas, revisará el cumplimiento en las áreas enumeradas arriba además de revisar los formularios que se solicitan con frecuencia, la presencia en Internet y el flujo de trabajo. Auditarse el cumplimiento del servicio al cliente de las escuelas y los departamentos de la oficina central ayudará al distrito a seguir progresando hasta ser la primera opción para los padres de familia en materia de educación.



TOP 5 INTEREST AREAS

ETIQUETA PARA VIDEO- Y TELECONFERENCIA

Al mudarnos a la nueva sede central, desaparecerán las antiguas maneras de operar. Un cambio que puede ocurrir es un aumento en el número de juntas vía video- o teleconferencia. Para llevar a cabo una junta eficiente por teléfono, aquí hay unas cuantas cosas que recordar.

Videoconferencia

Pruebe el equipo y la conexión.

Calcule unos cuantos minutos de preparación para establecer la llamada (como anfitrión).

Esté equipado con audífonos que tengan un micrófono.

Asegúrese de que la cámara esté posicionada adecuadamente.

Vístase de manera profesional.

Evite hacer varias cosas al mismo tiempo: apague las notificaciones, cierre o minimice las aplicaciones en funcionamiento y silencie los celulares.

Teleconferencia

Confirme que el número que se debe llamar sea el correcto.

Quítese cualquier joya u otros artículos que puedan golpear el auricular o micrófono al hablar.

Identifíquese al hablar y especifique hacia quién se está dirigiendo.

Deshabilite todas las herramientas de llamada en espera antes de conectarse.

Minimice los ruidos de fondo y evite hacer varias cosas al mismo tiempo.

No utilice el botón de "espera" durante una teleconferencia. Desconéctese y vuelva a llamar cuando pueda.

Adaptado de The Do's and Don'ts of Video Conferencing por Kevin McMahon <https://www.westuc.com/en-us/blog/conferencing-collaboration/dos-and-donts-video-conferencing>

Tomar en consideración estas recomendaciones antes de su próxima video- o teleconferencia le permitirá tener una junta eficiente y productiva.





!!!FELICIDADES!!!

Ganadores del premio RAVE en noviembre, diciembre y enero de 2019

Se ha nominado a los siguientes empleados por brindar un servicio destacado al cliente al garantizar una experiencia excepcional para los clientes con los que estuvieron en contacto. Si le gustaría reconocer a un colega que ejemplifique el nivel más alto de servicio al cliente en todas sus interacciones, por favor, llene un formulario de nominación en <https://www.austinisd.org/hr/customer-service/rave>.

Victorio Aguilera - Mec. au. III, C. de Trans. Saegert

Rebecca Allen - Esp. de Pruebas 2, CAC

David Andersen - Ger. de Integración de Sist., MIS

Elissa Arrellano - Asist. de enf., Primaria Wooten

Ángela Bailey - Especialista de SEL, CAC-SEL

Kathy Batista – Recepcio. III, Preparatoria Crockett

Lalla Beachum - Directora, Primaria Mills

Melvin Bedford - Subdirector, Prepara. Integral LBJ

Brooke Braddock - Maestra, Primaria Pease

Amanda Brantley - Directora, Primaria Patton

Melanie Bryant - Coordinadora Adm., CAC-Ed. Esp.

Lorina Cantú - Asist. de Proc. de Datos, ALC

Gustavo Castañeda - Asist. mtro. Ed. Esp., P. Pillow

Evangelina Cerdá - Asist. adm. I, CAC-Finanzas

Harolyn Collins - Asist. adm., Academia Gus García

Linda Coronado – Sup. Limpieza, C. de Svc.-Limp.

Deric Dartez-Santos – Recepcion. III, Primaria Mills

Érica De Los Santos – Instruct. de Tec., Southfield

Christine Deines - Maestra, Primaria Brentwood

Arleth De la Cruz – Esp. de presupuesto, CAC-SEL

Justo Díaz-Rivera - Conserje 1, Acad. Gus García

Martha Doolittle - S. de inv. Sr., CAC-Of. Ev. Prog.

Anastasia Drabicky - Esp. de comun. sénior, DCCE

Lakesha Drinks – Dir., Prim. Guerrero-Thompson

María Durán Terrazas - Conserje, CAC

Paige Edwards - Maestra de Danza, LBJ/LASA

Vanessa Estrada – Asist. proc. Dat. II, Prep. Austin

Diane Ewing – Sec. de Consejería, Secun. Small

Valerie Fernández - Asist. de contad., Finanzas

Elizabeth Flores – Esp. de svcs. prof., Of. Inn. y Des.

Ángela Fragmen - Subdirectora, Primaria Patton

Alejandro Galaviz-Banda – Cond. autobús, Transp.

Elizabeth Galindo - Asist. de maestro, Pri. Oak Hill

Ángel García - Recepcionista V, Policía del Distrito

Linda García- Asist. de la dir., Preparatoria Austin	Alfred Ibarra – Recepcionista IV, Primaria Wooten
Alejandro García - Maestro de Hist., Prepar. Bowie	James Jacob – Téc. de campo II, Svcs. Ap. al Cliente
Linda García-Gómez, Asist. adm. de datos, Ed. Esp.	Ronda Jones - Subdirectora, Primaria Hill
Rick Garner - Director, Primaria Blackshear	Vanessa Kelly - Patología del Habla, CAC
Louann Garza - Recepcionista IV, Primaria Reilly	Kristina Kern - Consejera, Primaria Mills
John Geiser - Maestro, Primaria Brentwood	Malika Khendek – Mon. auto., C. Nelson-Pres. S. P.
Jordan Glover - Téc. de campo II, Svcs. Ap. al Clie.	Mary Kiffe - Asist. adm. II, Secundaria Bedichek
Jordan Glover - Téc. de campo II, Svcs. Ap. al Clie.	Katelyn Kitchens – Esp. Montessori, Primaria Winn
Anthony Gómez – Op. equi. de repr., E. Memorial	Tiffany Knudtson - Esp. de comunic., CAC-DCCE
Laura González- Recep. IV, Primaria Brentwood	Martha Ladyman – Asist. de cont., CAC-Finanzas
Ángel González-Luna - Asist. adm. II, Prim. Joslin	Christina Lavalliere - Asist. adm. II, Prim. Kocurek
Edwin Griffin - Conserje 1, Academia Gus García	Ana Lee – Instruct. didáctica, Primaria Oak Springs
Kris Hafezizadeh - Director ejec. de Transp., Trans.	Amanda Leyendecker – Trab. guardería, Prim. Lee
Patrick Harboure – Sup. adm., CAC-Multilingüe	Janie Long - Asist. de maestra, CAC
Stephanie Harris - Maestra, Preparatoria Austin	Roxane López - Consejera, Secundaria Kealing
Drew Harvick - Maestra, Primaria Blazier	Gina Lovelace - Asist. adm. III, CAC – Svc. Ap. al Ap.
Joseph Hausley - Conserje 1, Academia Gus García	Graciela Luna - Conserje 1, Academia Gus García
Lisa Henry - Analista de presupuesto, CTE	Delia Macías - Recepcionista IV, Primaria Becker
Jeff Herbert – Anal. de pres. sénior, CAC-Presup.	Karen Marshall - Maestra, Primaria Brentwood
Adrián Hernández – Recep. IV, Secundaria Webb	Patty Martin - Admin. temp., CAC
Vincent Hernández – Ger. Svcs. Al. II, Pri. Langford	Raquel Martínez - Asist. proc. de datos II, Prep. LBJ
Scott Holland – Op. edif. III, Ctro. Svcs.-Edif. y Ter.	Cory Matheny - Subdirectora, Primaria Clayton
Tammy Hopkins - Asis. adm. III, CAC-Prim. Infancia	Brian Mc Laughlin – Cer./Rep., Cto. Svcs.-Ed. y Ter.
Patricia Hoye - Maestra de Ed. Esp., Prim. Kocurek	Melody McIntosh – Coord. didáctica, Ed. Esp.
Mike Hromcik – Plom. III, Ctro. de Svcs--Edif. y Ter.	Verónica Mendoza – Esp. de nómina III, CAC-Fin.

Deanna Mercer – Pers. clasif. temp., CAC-Ger. Con.	Mary Serff - Psicóloga, Svcs. de Eval. de Ed. Esp.
Sandra Merriweather - Maestra, Primaria Pease	Michael Shackelford - Maestro de C. S., S. O. Henry
Cathleen Montague-McNelis - T. C. 1, S. Murchison	Lola Shores - Facilitadora de transición, ALC
Saron Morales - Téc. ben. y perm. de aus. II, Ben.	Clare Smith - Consejera, Preparatoria Bowie
Mario Moreno - Mec. auto. III, Te. de Aut. Saegert	Coletta Smith – Cond. aut., C. Nelson-Pres. Sv. Púb.
Anita Muscarella- Esp. de ad. sénior, Adquisiciones	Jill Smith - Maestra, Secundaria Small
Christina Nelson - Bibliotecaria, Ctro. Med. de Bibl.	Rebecca Smootz - Maestra, Secundaria Small
Mary Newton - Maestra, Secundaria Murchison	Tracy Spinner - Directora, Servicios de Salud
Alex Nichols - Maestro, Primaria Pease	Alan Stevens - Maestro, Primaria Boone
Jacqueline Nolan - Téc. de Contaduría 1, Finanzas	Emily Stewart - Consejera, Primaria Brentwood
Terry Olson - Asist. de Tesorería, CAC-Finanzas	Nancy Sticklen - Enfermera, SHS
Dyanne Ornelas - Sup. adm., CAC-Contaduría	Amanda Strassburg - Maestra Danza, Sec. O. Henry
Paúl Pérez – Dir. adj., CAC-Servicios Estudiantiles	Cheryl Styskal - Subdirectora, Primaria Patton
Brian Perkins - Líder equi. conserj., Ac. Gus García	Cheryl Swanson – Instruc. de Lectoesc., Prim. Casis
Dianna Pierson - Enfermera, Primaria Hill	Larry Taylor - Plomero III, Ctro. Svcs.-Edif. y Terre.
Taylor Raley - Maestra, Primaria Casis	Michael Taylor - Conserje en jefe (n), A. Gus García
Evelyn Ramírez - Consejera, Primaria Langford	Arnold Tello - Téc. de correo, Oficina de Correo
Norma Ramos – Recep. IV, Preparatoria Austin	Doug Temple - Bibliotecario, Primaria Pease
Yoandra Ramos-Tachin – Cond. de auto., C. Nelson	Kelsey Theis - Psicóloga, Primaria Pease
Eva Reynoso-Gonzales – Direct. adj., CAC-Finanzas	Debi Torres – Coordin., CAC-Dotados y Talentosos
Rosalio Rodríguez – Op. de ed. III, C. Svs.-Ed. y Ter.	Anita Uresti - Téc. mat. didáct., CAC-Plan Est. Bás.
Jason Romero - Facilitador de transición, ALC	Storm Vance – Dir. de la Acad., Preparatoria Travis
Rubén Ruiz - Administrador del sitio web, MIS	Isabel Vásquez - Asist. adm. III, Finanzas
Yezzenia Salinas- Maestra, Primaria Sánchez	Ángela Vera - Consejera, Primaria Kocurek
Carla Scott – Sup. cuentas a pagar, CAC-Finanzas	Ángela Ward – Sup. adm., CAC-SEL
Daryl Seagrave – Of. de pol. sénior, Policía del AISD	Travis Ward - Maestro, Escuela Ann Richards

Deborah Weaver - Coordinadora, Estatal/Federal

Joan Williams - Esp. cont. web, Ger. Construcción

Melissa Williamson – Maestra Lect., S. Murchison

Alfred Williamson - Molinero III, Ct. Svcs.-Ed. y Ter.

Cheryl Wootton - Maestra, Primaria Mills

Renae Yoder – Coord. beneficios, CAC-Beneficios

¡Gracias!



EL EQUIPO DE CARES DEL AISD

Beverly Reeves, supervisora administrativa

James Alexander, especialista de servicio al cliente

Leti Benavides, asistente administrativa

INFORMACIÓN DE CONTACTO

aisdcares@austinisd.org

(512) 414-2473