



# 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. Después 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".

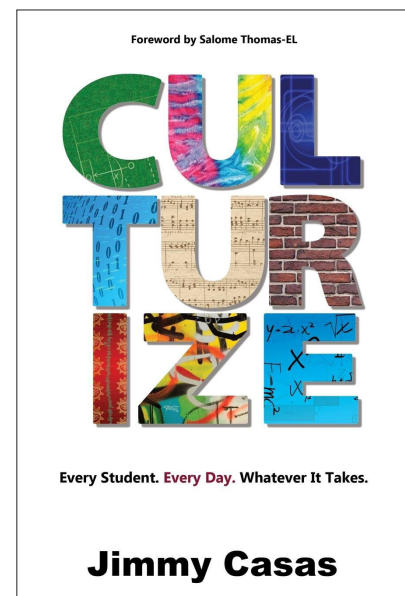
¡Gracias, Rosa, por darnos el ejemplo a todos

# Libro del mes de CARES del AISD

**Culturizar:** cultivar una comunidad de aprendices al comportarse de manera amable, solícita, 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. Auditar 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 Cerda - 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 Fragemen - 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  
 Alejandro García - Maestro de Hist., Prepar. Bowie  
 Linda García-Gómez, Asist. adm. de datos, Ed. Esp.  
 Rick Garner - Director, Primaria Blackshear  
 Louann Garza - Recepcionista IV, Primaria Reilly  
 John Geiser - Maestro, Primaria Brentwood  
 Jordan Glover - Téc. de campo II, Svcs. Ap. al Clie.  
 Jordan Glover - Téc. de campo II, Svcs. Ap. al Clie.  
 Anthony Gómez – Op. equi. de repr., E. Memorial  
 Laura González- Recepc. IV, Primaria Brentwood  
 Ángel González-Luna - Asist. adm. II, Prim. Joslin  
 Edwin Griffin - Conserje 1, Academia Gus García  
 Kris Hafezizadeh - Director ejec. de Transp., Trans.  
 Patrick Harboure – Sup. adm., CAC-Multilingüe  
 Stephanie Harris - Maestra, Preparatoria Austin  
 Drew Harvick - Maestra, Primaria Blazier  
 Joseph Hausley - Conserje 1, Academia Gus García  
 Lisa Henry - Analista de presupuesto, CTE  
 Jeff Herbert – Anal. de pres. sénior, CAC-Presup.  
 Adrián Hernández – Recepc. IV, Secundaria Webb  
 Vincent Hernández – Ger. Svcs. Al. II, Pri. Langford  
 Scott Holland – Op. edif. III, Ctro. Svcs.-Edif. y Ter.  
 Tammy Hopkins - Asis. adm. III, CAC-Prim. Infancia  
 Patricia Hoye - Maestra de Ed. Esp., Prim. Kocurek  
 Mike Hromcik – Plom. III, Ctro. de Svcs--Edif. y Ter.

Alfred Ibarra – Recepcionista IV, Primaria Wooten  
 James Jacob – Téc. de campo II, Svcs. Ap. al Cliente  
 Ronda Jones - Subdirectora, Primaria Hill  
 Vanessa Kelly - Patología del Habla, CAC  
 Kristina Kern - Consejera, Primaria Mills  
 Malika Khendek – Mon. auto., C. Nelson-Pres. S. P.  
 Mary Kiffe - Asist. adm. II, Secundaria Bedichek  
 Katelyn Kitchens – Esp. Montessori, Primaria Winn  
 Tiffany Knudtson - Esp. de comunic., CAC-DCCE  
 Martha Ladyman – Asist. de cont., CAC-Finanzas  
 Christina Lavalliere - Asist. adm. II, Prim. Kocurek  
 Ana Lee – Instruct. didáctica, Primaria Oak Springs  
 Amanda Leyendecker – Trab. guardería, Prim. Lee  
 Janie Long - Asist. de maestra, CAC  
 Roxane López - Consejera, Secundaria Kealing  
 Gina Lovelace - Asist. adm. III, CAC – Svc. Ap. al Ap.  
 Graciela Luna - Conserje 1, Academia Gus García  
 Delia Macías - Recepcionista IV, Primaria Becker  
 Karen Marshall - Maestra, Primaria Brentwood  
 Patty Martin - Admin. temp., CAC  
 Raquel Martínez - Asist. proc. de datos II, Prep. LBJ  
 Cory Matheny - Subdirectora, Primaria Clayton  
 Brian Mc Laughlin – Cer./Rep., Cto. Svcs.-Ed. y Ter.  
 Melody McIntosh – Coord. didáctica, Ed. Esp.  
 Verónica Mendoza – Esp. de nómina III, CAC-Fin.

Deanna Mercer – Pers. clasif. temp., CAC-Ger. Con.  
 Sandra Merriweather - Maestra, Primaria Pease  
 Cathleen Montague-McNelis - T. C. 1, S. Murchison  
 Saron Morales - Téc. ben. y perm. de aus. II, Ben.  
 Mario Moreno - Mec. auto. III, Te. de Aut. Saegert  
 Anita Muscarella- Esp. de ad. sénior, Adquisiciones  
 Christina Nelson - Bibliotecaria, Ctro. Med. de Bibl.  
 Mary Newton - Maestra, Secundaria Murchison  
 Alex Nichols - Maestro, Primaria Pease  
 Jacqueline Nolan - Téc. de Contaduría 1, Finanzas  
 Terry Olson - Asist. de Tesorería, CAC-Finanzas  
 Dyanne Ornelas - Sup. adm., CAC-Contaduría  
 Paúl Pérez – Dir. adj., CAC-Servicios Estudiantiles  
 Brian Perkins - Líder equi. conserj., Ac. Gus García  
 Dianna Pierson - Enfermera, Primaria Hill  
 Taylor Raley - Maestra, Primaria Casis  
 Evelyn Ramírez - Consejera, Primaria Langford  
 Norma Ramos – Recepc. IV, Preparatoria Austin  
 Yoandra Ramos-Tachin – Cond. de auto., C. Nelson  
 Eva Reynoso-Gonzales – Direct. adj., CAC-Finanzas  
 Rosalio Rodríguez – Op. de ed. III, C. Svs.-Ed. y Ter.  
 Jason Romero - Facilitador de transición, ALC  
 Rubén Ruiz - Administrador del sitio web, MIS  
 Yezzenia Salinas- Maestra, Primaria Sánchez  
 Carla Scott – Sup. cuentas a pagar, CAC-Finanzas  
 Daryl Seagrave – Of. de pol. sénior, Policía del AISD

Mary Serff - Psicóloga, Svcs. de Eval. de Ed. Esp.  
 Michael Shackelford - Maestro de C. S., S. O. Henry  
 Lola Shores - Facilitadora de transición, ALC  
 Clare Smith - Consejera, Preparatoria Bowie  
 Coletta Smith – Cond. aut., C. Nelson-Pres. Sv. Púb.  
 Jill Smith - Maestra, Secundaria Small  
 Rebecca Smootz - Maestra, Secundaria Small  
 Tracy Spinner - Directora, Servicios de Salud  
 Alan Stevens - Maestro, Primaria Boone  
 Emily Stewart - Consejera, Primaria Brentwood  
 Nancy Sticklen - Enfermera, SHS  
 Amanda Strassburg - Maestra Danza, Sec. O. Henry  
 Cheryl Styskal - Subdirectora, Primaria Patton  
 Cheryl Swanson – Instruc. de Lectoesc., Prim. Casis  
 Larry Taylor - Plomero III, Ctro. Svcs.-Edif. y Terre.  
 Michael Taylor - Conserje en jefe (n), A. Gus García  
 Arnold Tello - Téc. de correo, Oficina de Correo  
 Doug Temple - Bibliotecario, Primaria Pease  
 Kelsey Theis - Psicóloga, Primaria Pease  
 Debi Torres – Coordin., CAC-Dotados y Talentosos  
 Anita Uresti - Téc. mat. didáct., CAC-Plan Est. Bás.  
 Storm Vance – Dir. de la Acad., Preparatoria Travis  
 Isabel Vásquez - Asist. adm. III, Finanzas  
 Ángela Vera - Consejera, Primaria Kocurek  
 Ángela Ward – Sup. adm., CAC-SEL  
 Travis Ward - Maestro, Escuela Ann Richards

Deborah Weaver - Coordinadora, Estatal/Federal

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

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

Cheryl Wootton - Maestra, Primaria Mills

Melissa Williamson – Maestra Lect., S. Murchison

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](mailto:aisdcares@austinisd.org)*

*(512) 414-2473*