



(En la foto de arriba: Marie Vásquez, asistente administrativa, su nieto y Jennifer Hernández, especialista de apoyo a los padres de familia)

CARES SPOTLIGHT

CARES centra su atención en la Escuela Primaria Zavala. Es un asunto de familia: ¡la biológica y la escolar!

por James Alexander, especialista de Servicio al Cliente

Una de las partes favoritas de mi papel es viajar por el distrito a las diversas escuelas y conocer a la gente maravillosa que conforma el Austin ISD. Recientemente tuve la oportunidad de visitar al personal de la oficina principal de la Escuela Primaria Zavala, liderada por el director José Mejía. Durante nuestra conversación aprendí sobre su increíble historia y supe que tenía que compartirla con ustedes. Jennifer Hernández y Marie Vásquez son las superheroínas que saludan a los visitantes de Zavala con una sonrisa cálida y amigable.

La Sra. Hernández, especialista de apoyo a los padres de familia, ha trabajado en Zavala durante los últimos 12 años. Durante ese tiempo,

los tres hijos de Jennifer y varios de sus primos han asistido a Zavala. Originalmente pensó que estaría lista para dejar Zavala cuando sus hijos pasaran a la escuela secundaria, pero se enamoró de la energía y la comodidad de la escuela y decidió quedarse.

La Sra. Vásquez, asistente administrativa, ha trabajado en Zavala durante más de 20 años, y la escuela ha sido una parte importante de su familia. Su abuelo, Pedro Montoya, fue estudiante de Zavala cuando esta abrió sus puertas por primera vez en 1936. El papá de Marie también fue un estudiante en los años 50. En los años 70, Marie, su hermano Rudy y su hermana Stephanie asistieron a Zavala. Su hermano, Rudy Montoya, pasó a ser miembro de la Mesa Directiva del AISD. En los años 90, los 3 hijos

BOLETÍN DE CARES DEL AISD

**CONSTRUYENDO
RELACIONES.
FORTALECIENDO
COMUNIDADES.**

de Marie asistieron a Zavala. Este año su nieto comenzó la escuela en Zavala, siendo la quinta generación que asiste a la escuela ¡y tiene más de 100 parientes que también han asistido a Zavala! Está emocionada de que su nieto esté caminando por los mismos pasillos por los que una vez caminó su abuelo en los años 30. La Sra. Vásquez dice que hay muchas familias como la de ella que tienen varias generaciones que han asistido a Zavala. Tienen un dicho: "Una vez que eres un Mustang de Zavala, siempre lo serás". ¡Viva Zavala!

Estamos seguros de que hay muchas otras historias en el distrito como esta y nos encantaría escuchar las suyas. Envíen sus historias interesantes o la historia de su plantel a aisdcares@austinisd.org escribiendo en la línea del asunto NEWSLETTER SUBMISSION.

Auditorías de CARES

El equipo de CARES del AISD ha dedicado esta sección a libros que se relacionan con la visión de CARES del AISD.

Le recomendamos que lea el libro, pues nos pareció revelador. El equipo de CARES ha leído todos los libros en esta sección.

El libro de este mes es *Conversaciones cruciales: Nuevas claves para gestionar con éxito situaciones críticas* por Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan y Al Switzler. A pesar de que este libro no es específicamente sobre el servicio al cliente, es definitivamente relevante al incursionar en la formación de relaciones duraderas entre departamentos y comunidades.

Si está interesado en utilizar este libro para un grupo de discusión de libros en el plantel, el equipo de CARES puede compartir una guía de estudio con

usted. Simplemente envíenos un correo electrónico a aisdcares@austinisd.org.



LET'S TALK!

A medida que continuamos nuestro trabajo para establecer relaciones positivas y mejorar la cultura organizacional, el distrito ha agregado la plataforma de comunicación Let's Talk! para optimizar la comunicación con todos los clientes.

Let's Talk! es una plataforma de comunicación diseñada para facilitar una comunicación bidireccional óptima entre el distrito y los estudiantes, familias, miembros de la comunidad y el personal. Esta herramienta ayudará a establecer relaciones más sólidas entre el distrito y nuestros clientes al estar accesible para todos, 24 horas al día, 7 días a la semana.

La implementación de esta plataforma trae varios beneficios: (1) ofrece un punto de contacto único para los clientes por departamento o tema; (2) deja libres recursos de personal porque las preguntas se dirigen a una persona en lugar de a varias; (3) respuestas más oportunas; (4) les permite a los departamentos seguirles la pista a posibles problemas; y (5) les permite a los administradores tomar decisiones basadas en datos de la comunicación recibida.

Como sabemos que no podemos ofrecer un servicio al cliente excepcional cuando nosotros mismos no lo obtenemos, implementaremos el programa piloto de Let's Talk! en Capital Humano y Nómina en enero de 2019. Esperen más información.

CONSTRUYENDO RELACIONES. FORTALECIENDO COMUNIDADES.

CONSEJO DE CARES PARA ESTE MES

Todos sabemos lo frenética que puede ser la temporada de fiestas. No olvidemos que nosotros también somos clientes. Aquí hay solo unas cuantas cosas que recordar al trabajar con colegas.

- *Saluden a la gente cuando pase.*
 - *Tengan paciencia.*
 - *Conozcan su trabajo.*
 - *Sean abiertos y honestos.*
 - *Sean respetuosos.*
 - *Establezcan buenas relaciones.*
 - *Sean flexibles.*
 - *Sean responsables.*

TIEMPOS DE RESPUESTA RECOMENDADOS: TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO

¿Sabían que el distrito tiene un estándar para responder a llamadas telefónicas y correos electrónicos? La razón de esto es establecer expectativas para los clientes y hacernos responsables de garantizar que sigamos estos estándares. El estándar es el siguiente:

Teléfono *Respuesta antes de 24 horas*

Correo electrónico *Respuesta antes de 48 horas*

Note que incluso si no sabe la respuesta, es apropiado llamar o enviarle un correo electrónico al cliente dentro del plazo de tiempo para avisarle que todavía está tratando de obtener la información y darle una fecha estimada de resolución.



!!!FELICIDADES!!!

Ganadores de RAVE de octubre de 2018

Se ha nominado a los siguientes empleados en octubre de 2018 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 www.austinisd.org/customer-service/rave.

Bonnie Baker – Asist. admin. III, Preparatoria McCallum

Janette Barlow – Ger. de Servicios Alimentarios II, Primaria Barrington

Edward Botello – Mec. de A.A. III, Edif. y Terr. del Ctro. de Serv.

Noemí Castillo – Téc. de Contaduría III, CAC-Finanzas

Jennifer Covington – Especialista de apoyo, CAC-Dislexia/Programa 504

Guillermo De León – Esp. de Soporte Técnico IV, Serv. de Apoyo al Cliente-García

Arleth DelaCruz – Especialista de presupuesto, Aprendizaje Soc. y Emoc. - CAC

Aracely Dovalina - Apo. al Sistema Estudiantil II, MIS

Carye Edleman - Especialista en Tec. de Apo., Ed. Es. - CAC

Amanda Fredrick - Especialista de adquisiciones, Adquisiciones - CAC

Yolanda Frometa - Maestra sus., Dobie

Nancy García - Asist. de proc. de datos II, Preparatoria Crockett

Roy García - Líder del equipo de conserjes, Centro de Servicios/Limpieza

Lou Ann Garza - Secretaria IV, Primaria Reilly

David Gómez - Operador de edif. II, Edif. y Terr. del Ctro. de Serv.

Alfred Gonzales - Téc. en electrónica III, Edif. y Terr. del Ctro. de Serv.

Amy Gonzales - Directora, Primaria Clayton

Herman Gonzales - Téc. de Control de Plagas, Centro de Servicios

Wendell Gums - Conductor de camiones IV, Almacén Central

Karen Haines - Cuidado de niños, Primaria Pease

Lydia Hernández - Asist. de maestro, Escuela Primaria Webb

Scott Holland - Operador de edificio III, Edif. y Terr. del Ctro. de Serv.

Trish Jarrott - Subdirectora, Adquisición y Des. de Talento

Aaron Jones - Operador de edificio I, Edif. y Terr. del Ctro. de Serv.

Frances Jones - Cuidado de niños, Primaria Pease

Sheri Karol - Contaduría IV, Finanzas - CAC

Katherine Kolander - Consejera, Primaria Pease

Cindy Little - Maestra de 1.er grado, Primaria Patton

Charlie Loehr - Capataz de electrónica, Edif. y Terrenos del Centro de Servicios

Julie Maroney - Cuidado de niños, Primaria Pease

CONSTRUYENDO RELACIONES. FORTALECIENDO COMUNIDADES.

Howard Martin - Instructor de Tec., Tecnología Integrada

Stella Mata - Tutora, Primaria Pease

Shelley May - Instructora de Tec., Tecnología Integrada

Judy McCarver - Pasante, Primaria Pease

Jackie Nolan - Téc. de Contaduría I, Finanzas - CAC

Irma Olea - Especialista de Prod. de Alimentos, Secundaria Covington

Dyanne Ornelas - Supervisora adm., Responsabilidad

Gilbert Ortiz, Jr. - Conductor de camiones IV, Almacén Central

Kathy Pulido - Secretaria V, Ciencias - CAC

Ángela Quiroz - Cuidado de niños, Primaria Pease

Aleksandar Rancovic - Mec. de A.A. III, Edif. y Terrenos del Centro de Servicios

Craig Reiswig - Analista en computación, Serv. de Apoyo al Cliente

Brenda Richmond - Directora-MIS, Sistema de Administración de la Info.

Mike Ríos - Subdirector, Transporte

Juanita Rivera - Cuidado de niños, Primaria Pease

Denise Rodríguez - Secretaria IV, Escuela Primaria Webb

Kelly Spears - Maestra de 3.er grado, Primaria Patton

Andrea Strong - Maestra de 3.er grado, Primaria Patton

Izela Thomas - Secretaria de admisiones IV, Preparatoria Lanier

Jennifer Tijerina - Asist. admin. II, Inglés-CAC

Alan Tinsman - Téc. de campo II, Serv. de Apoyo al Cliente

Ángela Truett - Téc. en Contaduría III, Finanzas - CAC

Tony White - Conductor de camiones IV, Almacén Central

Melissa Williamson - Maestra/Lectura, Secundaria Murchison

Ivory Wright - Instructora didáctica, Primaria Norman



AISD CARES Team

Beverly Reeves, supervisora administrativa

James Alexander, especialista de Servicio al Cliente

Leti Benavides, asistente administrativa

Contact Information

aisdcares@austinisd.org | 512-414-2473