



## Procedimientos para Voluntarios

### Voluntario de Difusión

Responsabilidades de los Voluntarios de Difusión incluyen: distribuir folletos y volantes en la comunidad y ser una fuente de información para los que están interesados en nuestros programas y servicios. Este puesto no requiere un compromiso regular.

#### **Procedimiento:**

1. Cuando estén disponibles, los voluntarios contactarán a la Coordinadora de programas en el Centro de Recursos para verificar si hay materiales para distribuir.
2. Si hay materiales para distribuir, los voluntarios organizarán una cita para pasar por la Casa Comunitaria para recogerlos y decidir por dónde distribuirlos. Algunos folletos y volantes sólo se pueden distribuir en lugares específicos, así que los voluntarios deben hablar con la Coordinadora de programas para verificar cuáles lugares nos permiten que anunciemos nuestra información.
3. Después de distribuir los materiales en lugares aprobados, los voluntarios registrarán dónde y cuántos folletos y volantes de CalFresh se distribuyeron.
4. Los voluntarios darán esta información a la Coordinadora de programas.

# Lector en la Hora de cuentos

La responsabilidad principal de los lectores en la Hora de Cuentos es leer libros en inglés y español a los niños durante la distribución de alimentos de Project MANA los miércoles de 2:20 pm a 3:20 pm.

## Procedimiento:

1. Los lectores le avisarán a la Coordinadora de programas por lo menos un día de antemano si piensan leer en la Hora de cuentos.
2. Los lectores llegarán a la Casa Comunitaria a las 2:20 pm el miércoles para prepararse. La preparación incluye seleccionar más o menos tres libros en inglés y tres en español y poner la manta en el jardín afuera o en la sala Chris Ballín, si el clima no es bueno.
3. Los lectores tomarán la asistencia en la hoja de inscripción. Si un niño gana un premio por la asistencia, entonces pueden escoger un premio cuando se estén yendo.
4. Si hay ambos, angloparlantes e hispanohablantes presentes, entonces los lectores alternarán la lectura en inglés y en español (ver las Notas de lectura para hallar estrategias). Si todos los niños hablan el mismo idioma principal, entonces los lectores pueden leer en dicho idioma sin cambiar.

## Notas de lectura:

Cuando es posible, los lectores deben hacer preguntas a los niños que promuevan su desarrollo cognitivo y sus habilidades sociales y emocionales. Aquí están unos ejemplos generales de preguntas que se pueden hacer:

¿Qué crees que este personaje está pensando? ¿Por qué?

- Esta pregunta se dirige a la capacidad social y emocional porque hace que los niños tomen la perspectiva del personaje en el cuento.

¿Este personaje llegó a una buena solución a su problema?

(Si sí) ¿De qué otra manera podría haber resuelto su problema?

(Si no) ¿Cuál habría sido una solución mejor?

- Esta pregunta se dirige al desarrollo cognitivo porque desafía a los niños a pensar en las consecuencias de acciones diferentes.

¿Qué lección aprende el personaje al final del cuento?

- Esta pregunta se dirige a una variedad de temas. Por ejemplo, un personaje que empieza siendo malo puede aprender a cooperar con los demás, o un personaje que comienza tímido puede aprender cómo comunicar lo que quiere.

# Recepcionista

El recepcionista es el primer punto de contacto para los miembros de la comunidad que vienen a nuestra oficina en la Casa Comunitaria. Las responsabilidades principales de este puesto son dar la bienvenida a los miembros de la comunidad y contestar el teléfono.

## Guía para el servicio al cliente en la Casa Comunitaria:

1. Contestar el teléfono
  - a. El recepcionista dice primero el nombre de la organización y después su propio nombre. "NTFRC, soy.../ Tahoe SAFE Alliance, soy..."
  - b. Dependiendo del nivel de involucramiento con el cliente, el recepcionista puede preguntar por su nombre
  - c. Cuando alguien pregunta por un empleado, el recepcionista responde así: "No sé si está disponible; déjeme ver. ¿Quién le habla? Si el empleado no está disponible: "Usted puede dejarle un recado en su teléfono o conmigo, o le puedo asistir yo?"
2. Saludar a clientes que vienen a la oficina
  - a. "Buenos días/buenas tardes, (nombre si lo conoce), ¿cómo le puedo ayudar?"
  - b. Si el recepcionista conoce al cliente personalmente, dice: "Cómo le puedo ayudar?" No dice: "¿Por qué estás aquí?" o actúa sorprendido de verlos.
  - c. El recepcionista saluda a los miembros de la comunidad aún cuando está contestando una llamada o trabajando con otro miembro de la comunidad -- establece contacto visual, sonríe, etc.
  - d. A veces, donantes o consejeros de la organización visitan al centro -- el recepcionista les saluda de la misma manera ("Buenos días/ buenas tardes, cómo le puedo ayudar?")
    - i. Si piden visitar las oficinas, el recepcionista les pone en contacto con un gerente en el centro a ver si un recorrido por las oficinas es apropiado en ese momento (depende de si hay miembros de la comunidad en áreas no confidenciales)
    - ii. El recepcionista puede decir: "Gracias por su apoyo" a los donantes.
3. Decir "No" (ej., cuando alguien pide dinero de emergencia):
  - a. "Yo/mis colegas hablamos sobre su solicitud y no podemos asistirle directamente con el dinero pero podemos ofrecerle los siguientes referencias/servicios..."
  - b. Si alguien cuelga el teléfono porque está frustrado de que no podamos asistirle, el recepcionista vuelve a llamarle (si sabe el número de teléfono), reafirma el interés por la situación del miembro de la comunidad y hablan acerca de las opciones disponibles.