

Lighthouse for the Blind and Visually Impaired

Manual para voluntarios

Bienvenidos

Gracias por elegir trabajar como voluntario para el LightHouse for the Blind and Visually Impaired. Durante cinco generaciones, personas tales como usted de la area de la bahía han apoyado a cumplir con nuestra meta. No hubieramos podido lograr tanto para la comunidad ciega sin su apoyo. Mientras usted contribuye con su tiempo, esfuerzo y talento, esperamos que también reconozca la variedad de ventajas disponibles para nuestros voluntarios.

* Tener un impacto positivo y con significado en la vida de los ciegos y las personas con la vista limitada.
* Ganar experiencia laboral valiosa
* Adquirir nuevas habilidades
* Asegurar recomendaciones de empleo
* Explorar oportunidades de empleo
* Mejorar sus aptitudes comunicativas
* Obtener un entendimiento y conocimiento más profundo de la ceguedad y temas relacionados con la ceguedad
* Establecer nuevas amistades y redes
* Sentirse realizado y satisfecho que se resulte de haber hecho servicio comunitario
* Ampliar sus horizontes

Nuevamente, por parte del LightHouse y la toda la comunidad ciega, le agradecemos por su apoyo, dedicación y diligencia.

Saludos,

John Liang

Director de Servicios Comunitarios y Voluntarios

LightHouse for the Blind and Visually Impaired

Declaración de Objetivos

El LightHouse for the Blind and Visually Impaired promueve la independencia, igualdad y responsabilidad de los ciegos y personas de visión limitada a través de entrenamientos para rehabilitarse y ofrecerles servicios pertinentes como acceso al empleo, educación, gobierno, información, recreación, transportación y el medio ambiente.

Introducción

No importa si usted se acaba de juntar con el LightHouse for the Blind and Visually Impaired o si ya lleva tiempo con nosotros, estamos seguros que descubrirá que el LightHouse es un lugar dinámico y gratificante para ofrecerse como voluntario, y esperamos una asociación exitosa y productiva. Los voluntarios son considerados como uno de los recursos más valiosos del LightHouse. El LightHouse ha preparado un manual para poder entregar a nuestros voluntarios y un resumen de las normas, beneficios y trámites de la agencia. El LightHouse tiene toda la intención de familiarizar a los voluntarios con información importante sobre el LightHouse, incluyendo información importante sobre sus privilegios y responsabilidades. Es importante que todos los voluntarios lean, entiendan y sigan los procedimientos de este manual.

El manual sólo contiene información general y algunas pautas. No es completo ni abarca todas las aplicaciones o excepciones a las normas y trámites de la agencia. Así, si usted tiene alguna pregunta a cerca del contenido, o la pertinencia de una norma o un trámite al voluntario, por favor dirija sus preguntas directamente al Coordinador de Voluntarios.

Además es imposible anticipar cada situación potencial que se pueda presentar durante de su periodo con LightHouse, dichas circunstancias requerirán sin duda que aquellos trámites, prácticas y beneficios descritos en este manual cambian periódicamente. Por lo tanto, LightHouse reserva el derecho de modificar, aumentar, rescindir o revisar cualquiera de los suministros de este manual con criterio como sea necesario o adecuado. LightHouse comunicará a todos los voluntarios de cualquier cambio mientras sucedan. Además el contenido de este manual no crea/implica, ni se le debe de interpretar como un contrato de empleo entre LightHouse y sus voluntarios.

El LightHouse constantemente se esfuerza por mejorar sus normas y relaciones positivas con sus voluntarios. Por lo tanto, la agencia mantiene una política de puertas abiertas, la cual anima que los voluntarios se acerquen al personal de LightHouse, sus supervisores o al Coordinador de los Voluntarios, con sugerencias para mejorar o dirigirse con sus preguntas/preocupaciones que posiblemente tengan. Por trabajar juntos, LightHouse espera compartir con sus voluntarios un sentido sincero de orgullo en el lugar de trabajo y con los servicios que proveemos.

**SOBRE EL LIGHTHOUSE**

The LightHouse for the Blind and Visually Impaired fue fundado en 1902 como una biblioteca con una sala de lectura para los ciegos. Se presentaron 30 clientes el primer año y en 1905 más de 130 personas visitaban la biblioteca. En 1914, Ruth Quinan, la líder de LightHouse lanzó Blindcraft, un programa de empleo donde los participantes hacían y vendían escobas, canastas y otros productos. Mientras el movimiento para las personas discapacitadas arraigó en los años 1970, los defensores insistían en la eliminación de esta clase de empleo “segregado”. Durante el principio del siglo veinte, Blindcraft representó una oportunidad única a los individuos de visión perdida a ganar sueldo – una oportunidad que no se veía en ningún otro lado.

En 1950, Rose Resnick y Nina Brandt fundaron Enchanted Hills Camp en 343 acres de tierra en Napa Valley, de lo cual todavía sirve a más de cientos acampistas ciegos cada verano. Durante las siguientes tres décadas se notaba crecimiento y diversificación de los servicios del LightHouse, incluso programas de empleo para individuos sordos ciegos que todavía existen hoy en día. En 1989, el LightHouse se unió con Broadcast Services for the Blind, divulgando información impresa sobre frecuencias de radio, y en 1996 el LightHouse empezó a proveer clases de técnicas alternativas para acentuar autosuficiencia. El LightHouse estableció otras oficinas en el condado de Marin en 2000 y en 2002 en la comunidad costera norte de Eureka. Hoy en día, el LightHouse sirve a miles de individuos ciegos, de visión limitada, y a sordos ciegos a través de una variedad de programas:

* Entrenamiento para empleo y oportunidades para individuos cuales son ciegos, de visión baja y sordo ciego.
* Acceso a información de documentos impresos convertidos al Braille. Servicios convertidos al Braille incluyen mapas táctiles y la creación de planos táctiles.
* Entrenamiento y seminarios de tecnología accesible, tales como sistemas GPS accesibles, celulares y software.
* Educación y entrenamiento para poder apoyar a personas que están aprendiendo técnicas alternativas, incluso la instrucción de Braille, cocinar y otras habilidades diarias, y el entrenamiento del uso de los bastones blancos.
* Grupos de apoyo y conversación.
* Una página accesible de Internet que provee recursos detallados y información sobre los servicios , eventos y otros temas de posible interés para la comunidad ciega y de visión baja.
* Llamada gratuita que da información completa, referencias y dar seguimiento de temas y servicios relacionados con la pérdida de visión.
* Adaptaciones es una tienda que vende asistencias adaptivas y electro domésticos la cual provee demostraciones extensas de sus productos.
* Un acampamento de verano y retiro totalmente accesible para jóvenes, adultos y ancianos ciegos o con la vista limitada.
* Clases de salud, mantenimiento físico y recreaciones las cuales incluyen yoga, artes marciales, música y arte.

Las expectativas de la agencia

DEBERES, DESEMPEÑO, SANCIÓN y CONCLUSIÓN

Como voluntario, uno debe de:

* Leer, entender y cumplir con todas las normas y trámites de la agencia.
* Comportarse de una manera profesional durante su tiempo de trabajo como voluntario en LightHouse, tomando en cuenta que usted es un representante de la empresa.
* Cumplir con todas las tareas asignadas del trabajo.
* Mantener un actitud positiva y respetuosa hacia todos.
* Estar en comunicación habitualmente con los supervisores, colegas y clientes de una manera adecuada.
* Mostrar un manejo de tiempo eficaz y la habilidad de priorizar los trabajos.
* Ser constantemente puntual y listo para cumplir con los deberes y responsabilidades asignadas.
* Trabajar de forma productiva sin causar distracciones o interrupciones a los empleados u otros voluntarios del LightHouse.

Deberes del trabajo

Durante su periodo, su supervisor le conversará acerca de sus responsabilidades y los estándares de desempeño que tenemos. Sea conciente que sus deberes pueden cambiar en cualquier momento durante su periodo de voluntario con LightHouse. De vez en cuando, se le puede pedir que trabaje bajo proyectos especiales, o ayudar en otro trabajo necesario e importante para la función de su departamento asignado o para el LightHouse en general. No se le espera su cooperación ni cumplimiento con ayuda adicional, pero sin duda se apreciaría.

LightHouse reserva el derecho, en cualquier momento, con aviso o no, de alterar o cambiar las responsabilidades del trabajo, reasignar o transferir puestos de trabajo, o asignar responsabilidades adicionales a cualquier voluntario.

Evaluación de desempeño de trabajo

LightHouse se involucra informalmente y regularmente de revisar el desempeño del voluntario. Es el deber del supervisor(es) directo y/o el Coordinador de Voluntarios que evalúe a cada voluntario.

El proceso regular de evaluación provee una oportunidad de colaborar entre LightHouse y sus voluntarios.

Código general de conducta

LightHouse promueve colaboración, producción eficaz y cooperación entre el personal, voluntarios y clientes. Por lo cual ayudaría a reconocer algunos ejemplos de comportamiento que no sean permisibles y puedan resultar en una acción disciplinaria, incluyendo la posibilidad de un despedido inmediato.

Mientras LightHouse reserva el derecho de despedir a un voluntario en cualquier momento y por cualquier motivo. La agencia dirigirá todas las acciones disciplinarias hasta el despido por comportamiento no permisible. Aunque no es posible proveer una lista completa de toda clase de comportamiento no permisible, los siguientes son unos ejemplos:

* Desempeño insatisfactorio en el trabajo.
* Insubordinación, incluso rehusar cumplir con trabajos necesarios para la experiencia voluntaria.
* Acoso de otros voluntarios, personal de LightHouse, y/o clientes, incluso acoso sexual, sin importar si es verbal, físico, o visual.
* Robo o comportamiento no honesto.
* Ausencias o tardanzas excesivas.
* Recibir o hacer llamadas personales o de celular, usar el Internet o correo electrónico excesivamente.
* Falsificar archivos o informes de la agencia.
* Sacar pertenencias del LightHouse o de otros voluntarios, personal de LightHouse, y/o de clientes del sitio de LightHouse o el obtener el domicilio del cliente sin tener autorización.
* Intencionalmente o con negligencia dañar, destruir, hacer mal uso de algúna propiedad de los colegas voluntarios, el personal de LightHouse y/o los clientes.
* Tener, distribuir, vender, usar o estar bajo la influencia de una droga ilegal mientras estén en la propiedad de LightHouse o en el domicilio del cliente, o mientras anden en funcionamiento de una maquina o vehículo que posiblemente cause peligro. Vehículo ya sea alquilado o de la propiedad privada de LightHouse.
* Usar o estar bajo la influencia de alguna bebida alcohólica mientras estén en el sitio de LightHouse, en el domicilio de cliente, o mientras estén en funcionamiento de un vehículo o una maquinaria que posiblemente cause peligro ya sea alquilada o de propiedad privada de LightHouse. Con la excepción que sea en eventos aprobados por la agencia que les ofrece alcohol.
* Hacer amenazas de violencia o cometer actos de violencia.
* Ausencia excesiva sin avisarle a su supervisor más cercano, al menos que el LightHouse encuentre su motivo razonable.
* Falsificar u omitir datos o información en una solicitud voluntaria o cualquier otro archivo de la agencia.
* Traer materiales peligrosos y no autorizados como explosivos, armas de fuego u otros artículos semejantes al sitio de LightHouse.

Asistencia y tardanza

Los voluntarios que inevitablemente llegan tarde al trabajo, deben de avisar a su supervisor directo y a la recepción antes de que comiencen su nuevo turno. Ausencia y/o tardanza continua serán motivos para dirigir acción disciplinaria incluyendo el despido de la asignación.

Póliza de Fraternización

LightHouse tiene normas que prohíben el acoso sexual, la discriminación y conflictos de interés en el lugar de trabajo. Estas normas son aplicadas a todos los voluntarios, empleados y clientes de la agencia.

Para prevenir asuntos así, algunos empleadores no permiten que los empleados salgan o empiecen relaciones consentidas con los voluntarios. El LightHouse no siente que sea necesario tomar ese tipo de medidas extremas, con tal de que los participantes sean consentidos y voluntariamente accedan a la relación social, y que su relación no impacte negativamente el desempeño de sus deberes en el negocio ni de la agencia, incluyéndose la reputación.

Para asegurar que las relaciones sociales no transgreden el código contra el acoso sexual, los voluntarios que entren en relaciones así, deberán de cumplir con el siguiente:

* Repasar las normas de la agencia que prohíben el acoso, incluyendo el acoso sexual y la discriminación.
* Informarle a Coordinador de Voluntarios de la relación.
* Estar de acuerdo de posibles cambios de trabajo si la relación es entre el supervisor directo y un voluntario.
* Evitar comportarse imprudentemente mientras esté en el lugar de trabajo.
* Informarle al Coordinador de Voluntarios si termina la relación.

Código de los perros lazarillos

El LightHouse cree en la necesidad de asegurar que los animales asistenciales no impidan con las funciones diarias de nuestras oficinas y es muy importante sostener las actitudes y comportamientos adecuados para ambas personas y perros, sobre todo en el contexto de los perros lazarillos en el lugar de trabajo.

Aunque reconocemos y apoyamos la habilidad de manejo de cada adiestrador de perro, el LightHouse respalda una norma de “Ignore por favor” hacia los perros operativos, y anima que los adiestradores de perro eduquen al público el hecho que interferir con el trabajo de un perro operativo es una transgresión de la ley de California. De ninguna manera y en ningún momento, el personal, un voluntario, o un cliente tendrá contacto con un perro operativo al menos que tenga siempre el permiso del adiestrador. También los voluntarios, empleados y clientes deben de respetar los deseos que tenga el adiestrador de perro acerca de tener contacto con su perro operativo.

Término voluntario de asignación

Los voluntarios deben de devolver todas las pertenencias y archivos del LightHouse y sus ubicaciones satélites cuando se retiren del LightHouse. Los voluntarios deben de reunirse con el Coordinador de Voluntarios para realizar una entrevista de salida y proveer comentarios pertinentes acerca de su experiencia.

Término y pólitico de quejas

El incumplimiento del código de confidencialidad del LightHouse, resultará en el despido inmediato.

También el término puede ocurrir por los siguientes motivos: Terminar su asignación y/o proyecto, una falta de trabajo, y el incumplimiento de cualquiera de los términos resumidos en este manual para voluntarios.

En la mayoría de los casos, los voluntarios tendrán la oportunidad de informarse y corregir cualquiera deficiencia que podría resultar del término.

Un voluntario que se siente que las normas de voluntario hayan sido aplicadas indecentemente o injustamente, tendrá la disposición de comunicar su problema con su supervisor directo y/o el Coordinador de Voluntarios. Si no se resuelve, el Director Ejecutivo podría intervenir. Este paso es considerado de última alternativa.

Seguridad y salud

La seguridad

El LightHouse promete proveer y mantener un ambiente de trabajo sano y seguro para todos sus voluntarios , empleados, clientes y visitas. Se recomienda que cada voluntario sea responsable en el tema de seguridad. Para poder lograr nuestra meta de proveer un lugar de trabajo completamente seguro, todos deben de tener consciencia de la seguridad. Se debe de mantener los pasillos y pisos desocupados para permitir un acceso libre a las salidas. Por favor, avise a la gerencia inmediatamente si has notado una condición insegura o peligrosa.

Si en caso hay un accidente que conlleva daño corporal, sin importar que tan leve, avise su supervisor directo u otro empleado del LightHouse inmediatamente. Fallar en informar accidentes, podría resultar como una transgresión a los requisitos legales y eso podría causar mas dificultades en tramitar el seguro y la demanda de beneficencia. El LightHouse mantiene Injury and Illness Prevention Program (IILP). Está disponible para que repase el IILP en la oficina de Recursos Humanos. Si un voluntario se lesiona mientras esté trabajando, ella/él tiene que informarle de su lesión inmediatamente al supervisor directo y al Coordinador de Voluntarios.

Para emergencias medicas

* Llame al 911 inmediatamente usando un teléfono de oficina.
* Informarle a su supervisor directo y al Coordinador de Voluntarios.
* Sin importar si el cliente se lesiona dentro del local del LightHouse o afuera, no lo mueva al lesionado. Hágale sentir lo más cómodo que se pueda mientras usted espera que llegue la ayuda.

Prohibido fumar

El LightHouse cumple con las leyes del estado que prohíben fumar cigarros, puros o pipas en el local de la agencia. Se prohíbe en todo momento fumar dentro de las oficinas del LightHouse, alrededor del local, en sus vehículos, y no menos de veinte pies de la entrada principal. Si los voluntarios desean fumar, lo pueden hacer afuera del edificio cuando les toquen los descansos programados y a la hora de comer.

Promocionar y distribuir literatura

Para asegurar las funciones eficientes del negocio del LightHouse y prevenir interrupciones a los empleados, el Lighthouse ha adoptado un control de promoción y distribución de literatura por el local de la agencia. Un voluntario debe consultar a su supervisor directo o al Coordinador de Voluntarios si tiene incertidumbre acerca de la aplicación de estas reglas.

Ningún voluntario jamás debe ofrecer ni promocionar el apoyo de una causa u organización en el lugar de trabajo.

Ningún voluntario jamás debe de distribuir o circular algún documento escrito a mano, ni una impresa en el lugar de trabajo.

Artículos políticos y religiosos en el lugar de trabajo

El Código de Servicio de Impuestos Internos impone restricciones especificas a una agencia sin ánimos de lucro para mantener exención de impuestos. La restricción principal para una agencia tal como el LightHouse es que no puede participar en la política partisana. No podemos apoyar ni aparentar el apoyo a algún candidato que ocupe cargos públicos. Esto es muy importante porque el LightHouse ofrece su oficina ubicada en 214 Van Ness como un lugar de votación.

Todos los voluntarios tienen que tomar consciencia de afirmar este requisito: En la oficina, en un vehiculo de LightHouse o mientras se llevan a cabo los negocios de LightHouse, no se puede ver ningún expositor de letreros, volantes, pancartas, botones, calcomanías para parachoques, joyas ni ninguna otra parafernalias que apoye la selección de un candidato de cargos públicos en particular.

considerarse responsable al gerente y supervisor para actos de acoso cometidos por un gerente o supervisor contra un voluntario. Así que todos los gerentes y supervisores son responsables de asegurar que el ambiente de trabajo es libre de acoso.

Una persona que transgrede este código estará sujeto a acciones disciplinarias, incluso el despido inmediato. La severidad de la acción disciplinaria será determinada por una multitud de factores, incluso la naturaleza de la transgresión de este código.

Esto no significa que el LightHouse disuade que sus voluntarios no sean participantes comprometidos al proceso electoral en su tiempo libre.

De igual manera, el LightHouse es una organización libre de asociación religiosa. Una gran cantidad de nuestro financiamiento viene de fuentes publicas y privadas que específicamente restringen el apoyo de organizaciones que promuevan o parezcan promocionar una fe, religión o creencia en especifico.

Todos los voluntarios tienen que ser conscientes y apoyar este requisito: No se puede mostrar artículos religiosos y otras difusiones dentro de la oficina, ni en un vehículo de LightHouse, o mientras llevan a cabo negocios de LightHouse.

LightHouse de ningún modo sugiere una parcialidad antirreligiosa, sino que reconoce que las creencias es un tema de preferencia personal.

Pauta de lugar de trabajo libre de drogas

El LightHouse desea mantener un lugar de trabajo que sea libre de drogas y disuadir el abuso de alcohol y drogas por sus empleados, voluntarios y clientes. El interés de LightHouse, es mantener condiciones seguras y eficientes de trabajo para sus voluntarios. El abuso de sustancias no es compatible con la salud, seguridad, eficiencia ni el éxito del LightHouse. También el abuso de sustancias en el lugar de trabajo puede ocasionar una variedad de otros problemas como el ausentismo, la tardanza, un desempeño inferior de trabajo, una conducta que interrumpa a otros voluntarios y/o empleados, demoras en la culminación de un trabajos, una calidad inferior de un servicio o producto del trabajo, la pérdida de información confidencial, y la interrupción de relaciones entre clientes.

El LightHouse ha establecido la siguiente pauta con respecto a las drogas para animar su interés en evitar accidentes y mantener condiciones seguras y eficientes de trabajo para sus voluntarios; Con el propósito de proteger su negocio, propiedad, equipo, operación, y relaciones con los clientes. Cada voluntario tiene que obedecer esta pauta si quiere continuar como voluntario del LightHouse.

Lugar de trabajo libre de drogas

La producción, distribución, repartición, posesión o el uso ilegal de una sustancia controlada está prohibido, incluso en propiedades particulares de la agencia, o en propiedades alquiladas o prestadas. Ningún voluntario debe de presentarse al trabajo mientras estén bajo la influencia de una droga ilegal. Un voluntario que trasgreda este código estará sujeto a acciones disciplinarias obligatorias incluyendo el despido.

Conciencia de los gerentes

Los gerentes y supervisores del LightHouse están atentos con el desempeño y conducta de aquellos que trabajan y no permitirán que un voluntario trabaje en condiciones disminuidas o de otro manera que participen en conducta que infrinja esta pauta. Cuando los gerentes sospechen o crean que un voluntario esté trabajando en contra de esta pauta, se tomará acción inmediata.

Condenas penales

Los voluntarios tienen que informarle al LightHouse si tienen alguna condena penal bajo una estatua de drogas penales debido a una transgresión.

El Uso de Drogas Legales

El LightHouse reconoce que algunos voluntarios tienen recetas de medicamentos legales los cuales pueden causar una variedad de efectos deficientes, a pesar de que haya seguido las instrucciones del fabricante. Los voluntarios no deben de trabajar bajo los efectos de estos medicamentos legales, porque pueden interferir con su desempeño de trabajo, corren el riesgo de dañar la propiedad de LightHouse o poner en peligro a otras personas. Si un voluntario se encuentra bajo los efectos deficientes de la droga legal, él o ella, no debe de presentarse al trabajo. Además, no hay nada en esta pauta que trate de disminuir el compromiso que el Lighthouse tiene para acomodar a personas discapacidades.

Código contra violencia en el lugar de trabajo

Es el compromiso de Lighthouse proveer un lugar de trabajo libre de actos de violencia o amenazas de violencia. De acuerdo con este compromiso, LightHouse ha establecido un código que provee “cero tolerancia” para los actos y amenazas de violencia contra sus empleados, clientes, otros voluntarios, visitantes o cualquier otra persona que está en nuestro local, personas que tienen contacto con los empleados o voluntarios durante el tiempo de servicio. La seguridad y bienestar en el lugar de trabajo es la responsabilidad de cada voluntario. En resultado, es crucial que cada voluntario entienda la importancia de la seguridad y bienestar en el lugar de trabajo.

La violencia en el lugar de trabajo no es permitido y no será tolerado. Cada voluntario tiene el derecho de trabajar en un ambiente libre de violencia verbal, escrita, física y psicológica.

Esta lista de comportamientos aunque no inclusiva, proveen algunos ejemplos de conducta prohibida.

* Lesionar físicamente a otra persona.
* Amenazar verbalmente.
* Hacer gestos amenazantes.
* Comportarse de una manera agresiva o hostil que produzca miedo de posibles lesiones a otras personas.
* Dañar intencionalmente la propiedad de LightHouse, de un cliente, o de un voluntario.
* Poseer una arma mientras esté en la propiedad de LightHouse o durante tiempo trabajando.
* Cometer actos motivados o relacionados con el acoso sexual o la violencia doméstica.

Cumplimiento de este código contra la violencia es parte de la condición de voluntariado del LightHouse y será evaluado junto con otros aspectos del desempeño del voluntario. Debido a la importancia de este código, los voluntarios que transgredan estas condiciones de alguna manera, o se dediquen o contribuyan al comportamiento violento, o amanecen a otras personas de una manera violenta, pueden estar sujetos a acciones disciplinarias, incluyendo la posibilidad del despido inmediato.

Cualquier situación potencialmente peligrosa, debe ser informada inmediatamente a un empleado del LightHouse o al Coordinador de Voluntarios. Se puede informar anónimamente, y todos los incidentes declarados serán investigados. Los informes o incidentes que justifiquen la confidencialidad serán manejados de una manera adecuada y la información será divulgada a otras personas según sea necesario. Se investigarán a todas personas involucradas en una situación, y se les comunicarán los resultados de la investigación. El LightHouse intervendrá rápidamente cuando haya alguna indicación de la posibilidad de una situación violenta u hostil.

No es la expectación que los voluntarios sean expertos para identificar personas potencialmente peligrosas, pero si se requiere que ejecuten buen criterio y informarle a su supervisor directo o al Coordinador de Voluntarios si alguna persona muestra un comportamiento que podría ser indicio de un situación potencialmente peligrosa. Tales comportamientos incluyen:

* Conversaciones acerca de armas o de traerlas al lugar de trabajo
* Mostrar signos evidentes de estrés extremo, resentimiento, hostilidad o enojo
* Hacer comentarios amenazantes
* Un deterioro rápido en el desempeño del trabajo
* Intervenir frecuentemente en conflictos con los supervisores y compañeros del trabajo
* Afectar negativamente las condiciones en el lugar de trabajo y crear estrés
* Mostrar comportamiento irracional o inadecuado

La contribución a un ambiente hostil en el lugar de trabajo que sea categorizado por el acoso u otros comportamientos similares no deseados que interfieren con la habilidad de cumplir con su trabajo y pueden transgredir las leyes antidiscriminatorias no serán tolerados.

Los voluntarios que se enfrenten o se encuentren con una persona peligrosa o armada no deben de intentar de desafiar ni desarmar al individuo. Los voluntarios deben de permanecer tranquilos y hablar con el individuo. Marque al 911 si es posible o pida ayuda de manera segura sin arriesgar la seguridad de otras personas. Después, el voluntario debe de informar el incidente a la persona adecuada.

CÓDIGO DE SISTEMAS ELECTRÓNICAS

El LightHouse provee sistemas electrónicos a sus empleados y de vez en cuando a sus voluntarios, contratistas, vendedores y clientes para manejar negocios de la agencia. El LightHouse ha establecido este código para asegurar que los voluntarios utilicen estos sistemas electrónicos de una manera legal, ética y adecuada. Este código se aplica como ejemplo hacia todas las características de los sistemas electrónicos de la agencia incluso al correo electrónico, fax, teléfonos, celulares, buzón de voz, computadoras de escritorio y portátiles, y sus redes y acceso al Internet. Los sistemas electrónicos de la agencia es propiedad única y exclusiva del LightHouse. Los voluntarios deberán de entender que LightHouse reserva el interés de su propiedad y toda información, data, y comunicaciones que estén guardadas, transmitidas o recibidas de otro sistema electrónico. Además, nadie en LightHouse, menos el Director Ejecutivo, tiene el permiso de transmitir, autorizar, asignar, vender, limitar o cambiar este interés de propiedad. El Director Ejecutivo tiene que tener un acuerdo escrito y firmado por el Director Ejecutivo y aprobado por el Consejo de Administración.

Pautas generales:

No es posible identificar cada norma y regla que se aplica al uso de los aparatos de sistemas electrónicos. Se les recomienda a los voluntarios utilizar buen criterio cuando usen cualquier especialidad de los sistemas electrónicos de la agencia. De vez en cuando se permite el uso personal limitado cuando el uso no:

1. Interfiera con el desempeño del trabajo del usuario
2. Interfiera con el desempeño del trabajo de otros usuarios
3. Impacte exageradamente la operación del sistema elctronico
4. Infrinja cualquier otra cláusula de este código o otro código, pauta o norma del LightHouse

En todo momento, el usuario tiene la responsabilidad de utilizar los recursos electrónicos de una manera profesional, ética y legal. Si un voluntario transgrede este código, resultará en una disciplina incluyendo el despido inmediato.

Actividades prohibidas

Cualquier uso ilegal o inadecuado de los sistemas electrónicos de la agencia está estrictamente prohibido y puede resultar en acción disciplinaria, incluyendo la posibilidad del despido inmediato. Mientras no es posible proveer una lista completa que incluyan cada tipo de uso inadecuado de los sistemas electrónicos de la agencia, estos ejemplos a continuación deberían de servir como una referencia para los voluntarios.

1. Material ofensivo

No debe de mandar, exponer o guardar material en las computadoras de la agencia que sea fraudulento, acosador, sexualmente explicito, obsceno, intimidante, difamatorio, o de otra manera ilegal, inadecuado u ofensivo por correo electrónico u otros modos de comunicación electrónica (sistema de tablero de anuncio, grupos de noticias, áreas de charla).

1. Disminución de los recursos

Los usuarios no deben de malgastar los recursos de las computadoras. Algunas actividades de ese tipo incluyen mandar correos colectivos, cartas de cadena, pasar demasiado tiempo en el Internet o jugar en la computadora, o participar en áreas de charla por Internet.

1. Marca registrada, “copyrights”, y licencias

Se requiere de los individuos quienes usen los sistemas electrónicos, respetar y obedecer todas las leyes y normas pertinentes hacia las marcas registradas, “copyrights”, patentes, y licencias de software y otra información en línea. Ningún individuo debe de bajar, subir, o copiar software u otra información que tenga “copyright” o información legalmente protegida a través de los sistemas electrónicos de la agencia sin autorización previa y escrita por el departamento Recursos Humanos. El software que no tenga licencia y/o no esté aprobado por la agencia, será eliminado en cualquier momento.

1. Información de secretos industriales, patentadas y confidenciales

Los individuos quienes usan los sistemas electrónicos de la agencia están estrictamente prohibidos de cambiar, transmitir, copiar, bajar, o quitar cualquier secreto industrial, patentado o confidencial, incluso otros datos de algún cliente, agencia, software patentado, u otros archivos sin antes tener la autorización legalmente vinculante.

1. Individuos quienes usan los sistemas electrónicos de la agencia no deben de usar o permitir que estos sistemas sean usados para ningún propósito que lastime o compita con la agencia, que dañe a sus intereses, o cree un conflicto real, potencial o evidente de intereses.

Ninguna expectativa de privacidad con las sistemas electrónicas

El LightHouse establece claves y/o códigos de acceso para acceder el buzón de voz y correo electrónico para preservar la confidencialidad del negocio. La agencia puede vigilar el buzón de voz, el uso de Internet, y los buzones de correo electrónico. Los usuarios deben tener en cuenta la posibilidad que sean solicitados por parte de la gerencia a que accedan su buzón de voz, correo electrónico, documentos, data o gráficos que tenga en el servidor de la agencia o el disco duro del usuario o en cualquiera de los sistemas electrónicos de la agencia con el propósito de negocios o como parte de una investigación sobre una queja o en el caso de otras circunstancias atenuantes. Así que los voluntarios no deben de tener ninguna expectativa de privacidad con ninguno de los sistemas electrónicos de Lighthouse.

Buscar contactos por la Red

Cuando usen la red informativa social por uso personal, tienen que recordar que los voluntarios de LightHouse son voluntarios dentro y fuera del trabajo. Uno debe de suponer lo que uno hace en la Red estará dispuesto al público, aún si ha creado una cuenta privada. Por lo tanto debe de considerar la posibilidad de tener un impacto en el LightHouse. Es posible usar controles de privacidad por Internet para limitar el acceso de información delicada. Pero ese tipo de controles sólo funcionan como un freno, no como una absoluta garantía. La realidad es sencilla: Si uno no desea que descubran algo por Internet, no lo ponga ahí. El uso personal de la red informativa social debe de hacer en su tiempo libre.

Código contra el acoso

El LightHouse está comprometido a crear y mantener un lugar de trabajo libre de acoso. El acoso no solamente incluye acoso sexual sino el acoso basado en el sexo, la raza, el color, la religión, la nacionalidad, la ciudadanía, la discapacidad física o mental, el estado civil o de veterano, la orientación sexual, o alguna otra causa de discriminación que sea prohibida por la ley. La agencia no tolera el acoso de un voluntario hacia otro voluntario, empleado, supervisor, gerente, vendedor, cliente o terceras personas. Es la responsabilidad de cada voluntario asegurar que el acoso no suceda en el lugar de trabajo.

El acoso puede presentarse de varias maneras y la definición precisa cambia constantemente. El acoso incluye la comunicación y contacto físico no deseado o conducta visual que ofenda y que interrumpa las condiciones del voluntariado con el LightHouse.

Algunos ejemplos de conducta de acoso sexual incluyen pero no limitados a:

* Bromas, provocaciones o comentarios sexuales no deseados
* Agresión, restricción, obstrucción de movimiento libre
* Tocar o interferir físicamente con el trabajo
* Decir bromas vulgares y usar lenguaje con orientación sexual
* Hacer preguntas acerca de vida social o sexual
* Introducción de temas sexuales en conversaciones de negocio
* Dar de entender, insinuar o hacer gestos sutiles
* Mostrar fotografías o caricaturas desnudas o pornográficas
* Usar lenguaje callejero, despreciativo o degradante
* Actos lascivos

Otros ejemplos de conducta acosadora que podrían ser, pero no limitados a:

* Bromas o comentarios étnicos o basados en la afiliaciones de categoría protegida
* Burlarse, atormentar o maltratar verbalmente
* Usar caricaturas, correo electrónico o otros medios de comunicación para ofender el estado protegido de una persona
* Usar lenguaje despreciativo o degradante

Un voluntario que sienta que haya sido acosado o que este código haya sido infringido de alguna manera, debe de ser informado a su supervisor directo o al Coordinador de Voluntarios de inmediato.

Bajo las leyes estatales y federales, la agencia puede ser considerada responsable del acoso cometido por un empleado o tercera persona contra un voluntario de la agencia. Se le podría considerar responsable al gerente y supervisor por actos de acoso cometidos por un gerente o supervisor contra un voluntario si un gerente o supervisor tuvo o hubiera tenido conocimiento de la conducta acosadora pero no actuaron rápido para enmendarla. Así que todos los gerentes y supervisores son responsables de asegurar que el ambiente de trabajo es libre de acoso.

Una persona que transgrede este código estará sujeto a acciones disciplinarias, incluyendo el despido inmediato. La severidad de la acción disciplinaria será determinada por factores múltiples, incluyendo la naturaleza de la transgresión de este código.

LA CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN

Durante su asignación como voluntario, es posible que obtengan información confidencial sobre la agencia incluyendo listas de clientes y información financiera, arrendamientos, licencias, acuerdos, planes de negocio y información propietaria de los donantes o archivos personales. Esta información es absolutamente privada. Durante o después de su periodo con LightHouse, esta información no debe de ser divulgada a nadie, incluyendo parientes o cualquier otra persona que no tenga derecho a la información. Cualquier minima duda de la confidencialidad de información debe de mantenerse a favor de confidencialidad.

Comunicaciones externas

De vez en cuando, fuentes de comunicación externas pueden contactar a los voluntarios y pedirles información sobre asuntos pertinentes al LightHouse. Unos ejemplos incluyen, solicitar información sobre voluntarios o empleados anteriores, proyectos de LightHouse, u otros asuntos sobre el lugar de trabajo. Para evitar compartir información imprecisa, incompleta o inadecuada, el voluntario de LightHouse debe de contactar inmediatamente a la persona adecuada. Se detalla a continuación.

Contactos de medios de comunicación

Si un representante de alguna organización de medios de comunicación (televisión, radio, “bloggers”, o periodistas) le contacta al voluntario, él/ella debe de dirigirle el contacto al Director de Desarrollo. Ningún voluntario puede comunicarse con agentes de medios de comunicación sobre el LightHouse sin autorización previa.

Contacto por la red social del LightHouse

El término de uso de contacto por la red social del LightHouse, abarca una variedad de características por Internet y interactivas, creadas y manejadas por el LightHouse. Sirven para compartir y promover conexiones y información. Con el aumento del uso por Internet no sólo perteneciente al LightHouse, es muy importante asegurar que nuestro mensaje se mantenga conforme a nuestra meta. Las nuevas páginas de contactos por la red, sitios u oportunidades para el LightHouse, deben de ser aprobados por la gerencia. Es la responsabilidad del departamento que está manejando el sitio especifico, página de Internet, u otro factor de contactos por la red, en vigilar y controlar que no tenga contenido ofensivo o inadecuado (profanidad, comentarios discriminatorios, etc.) y que no permanezcan postulados.

Código de vestimenta

LightHouse hace un gran esfuerzo para mantener una imagen profesional que incluye la vestimenta del voluntario. Es importante que todos se comporten como profesionales en la forma de vestir y también con sus modales. LightHouse espera que todos usen buen criterio y se acuerden que cada voluntario representa a la agencia.

Los voluntarios deben vestirse de una manera generalmente aceptable y adecuada bajo los términos de vestimenta en un lugar de trabajo. Apariencia, vestimenta, o estilo extremo no son permitidos. Para poder asegurar que las personas que tienen trastornos al medio ambiente puedan acceder los servicios y eventos del LightHouse, les pedimos a los voluntarios que se abstengan de usar perfumes u otros productos fragrantes. Se les recomienda a los voluntarios que tengan una duda de lo previamente mencionado, que comuniquen con su supervisor directo o al Coordinador de Voluntarios.

Celulares

Es absolutamente prohibido escribir, enviar, o leer comunicación de texto, incluso mensajes de texto, “chat” y correos electrónicos por un aparato inalámbrico o celular mientras usted esté manejando para el LightHouse. Transgredir este código es cuestión de la ley y de las reglas de la agencia. Se les anima a los voluntarios usar buen criterio cuando usen celulares en el lugar de trabajo. Se permite el uso ocasional, limitado y personal de celulares únicamente cuando:

1. No impide con el desempeño de trabajo del usuario.
2. No impide con el desempeño de trabajo de otros compañeros de trabajo.
3. No transgrede ninguna otra cláusula de estas normas ni de otra norma, pauta o estándar de LightHouse.

Cualquier transgresión de estas normas podría terminar en disciplina incluyendo el despido.

SER UN HUMANO/GUÍA CON VISIÓN

El método de guía humana (Sighted Guide Technique) permite que una persona ciega utilice a otra persona (usualmente, pero no exclusivamente, a una persona con visión o de vista limitada) como guía. Este método sigue formas y aplicaciones especificas.

* Ofrezca guiar a una persona ciega o de vista limita con la simple pregunta si desea asistencia. Sea consiente que es posible que la persona no necesite ni quiera asistencia guiada; En algunos casos, puede ser que los desoriente o interrumpa más. Hay que respetar los deseos de la persona.
* Si acepta su ayuda, ofrézcale su brazo a la persona. Quizás sea útil preguntarle a la persona si desea que usted permanezca al lado derecho o izquierdo. Apenas establezca su posición, toque la parte posterior de la mano de la persona con su mano. De ahí la persona agarrará su brazo directamente arriba del codo. Nunca empuje, jale o agarre el brazo de la persona con vista limitada. Si la persona intenta enderezar el brazo y juntarlo con el suyo u agarrarle a la mano, gentilmente devuelva la mano al codo de usted. Coméntele a la persona mientras lo hace.
* Si alguien necesita apoyo adicional para caminar, el guía debe doblar el brazo de apoyo, paralelo al suelo para que él/ella pueda aplicar más peso al brazo.
* Relájese y camine con un ritmo cómodo y normal. Permanezca un paso delante de la persona a quien estás guiando, excepto en la parte superior o inferior de las escaleras o para cruzar la calle. En estos lugares, deténgase y párese al lado de la persona y luego continúe dando un paso por delante. Siempre deténgase cuando cambie de dirección, subir o bajar.
* Aunque es necesario, pero si una gran ayuda comunicarle a la persona que guías de los cambios de terreno, escaleras, espacios angostos, ascensores, escaladores (ej: “Estamos acercando la orilla de la acera, y está inclinada hacia arriba.¨) También es una gran ayuda proveer cualquier otra información que pueda ubicarle a la persona y/o a los peligros potenciales dentro de las tres zonas primarias (suelo, nivel medio, altura de cabeza/sobre cabeza).
* Si en caso la persona tiene otras discapacidades, o es muy alta o baja, habría que hacer algunos cambios con el método de guiar. Pregúntele a la persona si desea que usted cambie algo.
* Cuando usted está como guía, nunca deje a la persona en “espacio libre”. Siempre asegure que la persona le este agarrando fuerte a usted. Si tienen que separarse brevemente, asegure que la persona tenga contacto con una pared, barandilla, u otro objeto fijo hasta que usted regrese.
* Para dirigir a la persona a que tome asiento, coloque la mano de él/ella por la parte atrás de la silla para que sepan en que dirección está la silla. Si no se puede, ponga la mano de usted en la silla. La persona seguirá su brazo para ubicar la silla. Dígale a la persona si es una silla giratoria o si tiene ruedas.
* Para dirigirle a la persona a través de una puerta o pasillo angosto, baje el brazo con el que está guiando hacia la parte inferior de su espalda, para que así la persona pueda formarse en línea detrás de usted. Cuando se acerquen a una puerta, hay que pausar por un instante y avisar si la puerta abre hacia usted o hacia fuera, y si abre hacia la derecha o izquierda. Consecuentemente la persona se puede mover al lado adecuado. Abra la puerta y avance.
* Cuando se aproxime a una escalera eléctrica o una puerta giratoria, use los métodos que utilizaría para las escaleras, orilla de la acera, y puertas. Si usted se siente incomodo con este proceso, use escaleras o puertas regulares.
* Cuando esté ayudando a una persona de visión limitada subir un auto, ponga una mano en el picaporte y hágale ubicar el borde del techo con la otra mano. Así, le permite a la persona sentarse.

CONOCER A UN PERRO LAZARILLO (De Guide Dogs of America)

* Aunque sea tentador tocar un perro lazarillo, recuerde que la responsabilidad de este perro es guiar a una persona ciega. El perro nunca se puede distraer de su deber. La seguridad de la persona de vista limitada, está dependiente a la concentración y vigilancia de su perro.
* Es permisible preguntarle a la persona de vista limitada, si usted puede tocar su perro lazarillo. Hay muchas personas que disfrutan presentar su perro cuando el tiempo permita. La responsabilidad principal del perro es con su compañero ciego así que es muy importante que el perro no se distraiga.
* Nunca se le debe ofrecer comida u otros premios que distraen a un perro lazarillo. Los perros comen según un horario programado y se alimentan de una dieta particular que los mantienen en el mejor físico. Desviar de la rutina puede interrumpir su horario de comer y defecar que resultaría muy inconveniente para su adiestrador. Los perros lazarillos están entrenados a negar el ofrecimiento de comida para que puedan estar en restaurantes sin rogar por comida. Darle premios a un perro lazarillo le debilita su entrenamiento.
* Aunque los perros no pueden leer las señales de tránsito, mantienen la responsabilidad de ayudar a cruzar la calle a su adiestrador de una manera segura. Hablarle a un perro lazarillo u obstruir su camino puede distraer al perro y presentar peligro al adiestrador y perro.
* A los perros lazarillos les cuesta más escuchar la fluidez de transito especialmente cuando hay mas vehículos transitando por las calles con motores callados. Favor de no tocar la bocina ni gritar de su auto. Esto puede distraer y confundir. Tenga mucho cuidado con las personas en el cruce de peatones cuando esté doblando a la derecha con un semáforo rojo.
* No es siempre trabajo y no juego para un perro lazarillo. Cuando el perro no lleva arnés, son tratados igual como otras mascotas. Sin embargo, por motivos de seguridad solo pueden jugar con ciertos juguetes. Favor de no ofrecerles juguetes sin recibir permiso de el adiestrador.
* En situaciones que no sea necesario ser guiado por el perro lazarillo. El adiestrador puede preferir tomarle a usted por el brazo y que el perro se mantenga a su lado. Otros prefieren que el perro lo siga a usted. En este caso, comunique las indicaciones de doblar al adiestrador, no al perro.
* Un perro lazarillo puede cometer errores y es necesario que se le corriga para que mantenga su entrenamiento. Corregir un error normalmente se requiere tiempo afuera o indicar con la correa. Cuando el perro vuelva a enfocarse y seguir las ordenes, se le premia frecuentemente a él/ella con una croqueta. Los adiestradores de perros lazarillos están entrenados a usar los métodos adecuados para manejar a su perro.
* Leyes de acceso, incluyendo The United States Americans´with Disabilities Act and Canada´s Blind Persons´Rights Act, permiten que personas ciegas estén acompañados por su perro lazarillo en cualquier sitio público, incluyendo los taxis, autobuses, restaurantes, teatros, cines, tiendas, escuelas, hoteles, departamentos y edificios.
* Deje que el adiestrador acabe su tarea con el perro lazarillo antes de hacerle una pregunta.
* Mantenga la calma y no haga manierismos bruscos.
* Nunca se burle de un perro.