



# INTERFAMILIAS

INTERCAMBIOS SOLIDARIOS ENTRE FAMILIAS



## Protocolos de funcionamiento

Con la colaboración de:



Obra Social "la Caixa"



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
MADRID

# A. PROCEDIMIENTOS

## **1. ACOGIDA INTERFAMILIAS.**

- 1.1. INFORMACIÓN DEL SERVICIO:
- 1.2. INSCRIPCION
- 1.3. ENTREVISTA DE SERVICIOS

## **2. CATALOGO DE SERVICIOS INTERFAMILIAS.**

- 2.1. ¿CUANDO ME DOY DE ALTA EN EL SERVICIO?
- 2.2. MODIFICACIÓN DE MI SERVICIO EN EL CATALOGO
- 2.3. EDICIÓN DE CATÁLOGOS DE SERVICIOS RENOVADOS
- 2.4. DIFUSIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS.

## **3. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS.**

- 3.1. LA FUNCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA.
  - 3.1.1. RECEPCION DE SOLICITIDOS
  - 3.1.2. MEDIACIÓN GESTIÓN DE SOLICITUDES
  - 3.1.3. EVALUACIÓN SERVICIOS (OFERTANTE/DEMANDANTE)
  - 3.1.4. ACTUALIZACIÓN DE SALDOS
- 3.2. TOPES MÁXIMOS Y MÍNIMOS EN LOS SALDOS.
- 3.3. TIPOLOGÍA DE SERVICIOS.
- 3.4. EL PAPEL DE LA PLATAFORMA WEB

## **4. EL MERCADILLO INTERFAMILIAS.**

- 4.1. LA IDEA DEL MERCADILLO Y FUNCIONAMIENTO BÁSICO
- 4.2. EL PAPEL DE LA SECRETARIA TÉCNICA EN EL MERCADILLO

## INTRODUCCIÓN

Los protocolos de funcionamiento Interfamilias, pretende ser una guía que facilite la comunicación y el entendimiento entre todas las personas participantes del programa.

Como tal guía, pretende orientar en los aspectos básicos ligados con los procesos implicados en los intercambios.

Los aspectos que en este documento aparecen están fundamentados en los debates mantenidos con los participantes en los centros de enseñanza (jornadas de presentación del proyecto) y de una revisión del funcionamiento de bancos del tiempo que están funcionando en la actualidad.

Serán presentados y sometidos a debate en la coordinadora de entidades y definitivamente en el primer encuentro de participantes.

Durante este primer año de funcionamiento, será un documento de base, borrador sujeto a cambios, consensuados entre las personas participantes en Interfamilias, fruto del sentido común y de la experiencia que vayamos haciendo.

Los cambios deberán ser previamente consultados en sucesivas reuniones de la coordinadora de entidades y dados a conocer a todos los participantes.

Deseamos que este instrumento sirva, ante todo, para hacer más fácil y ricos los intercambios de servicios y productos.

---

# A. PROCEDIMIENTOS

## 1. ACOGIDA INTERFAMILIAS.

Es el proceso mediante el cual las personas que se acercan al servicio tienen la información necesaria y suficiente como para decidir adscribirse al mismo.

Así mismo, permite que las personas que componen la secretaría técnica conozcan y registren los aspectos identitarios y las ofertas de servicios que realiza cada participante.

Cada participante conoce y se compromete a respetar la carta de derechos y deberes de Interfamilias,

### 1.1. INFORMACIÓN DEL SERVICIO:

Los aspectos básicos a informar son:

- Quién y por qué surge la iniciativa
- A quién va dirigida
- Qué objetivos tiene
- Cómo funciona
- Cómo inscribirse.

INSTRUMENTO BÁSICO: Díptico del proyecto.

### 1.2. INSCRIPCIÓN;

Datos identitarios relevantes para localizar a cada participante. Otros aspectos significativos a efectos estadísticos para conocer el perfil de las personas participantes y orientar el servicio-

INSTRUMENTO BÁSICO: ficha de inscripción.

### 1.3. ENTREVISTA DE SERVICIOS:

Proceso mediante el cual, cada participante concreta los servicios que, de forma inicial, ofrece al resto de miembros de interfamilias. Es necesario describir el servicio que se ofrece y la disponibilidad para el mismo.

Durante la entrevista se intentará conocer las capacidades, aptitudes y actitudes de los participantes para que los servicios que se ofrezcan sean realistas de acuerdo a las posibilidades de cada cual así como para rescatar el curriculum oculto, en su caso, y ofrecer así una mayor variedad de servicios. Siempre se atenderá al criterio de cubrir aquellos servicios para los que se tengan competencias suficientes.

Así mismo se recabará información sobre necesidades a efectos orientativos del programa, sin que las necesidades mencionadas se conviertan de hecho en solicitud de servicios.

En este momento cada participante se compromete a acatar la carta de derechos y deberes y los protocolos de funcionamiento del proyecto INTERFAMILIAS.

INSTRUMENTOS BÁSICOS:

- Guion entrevista de servicios.
- Carta de derechos y deberes
- Cuestionario de necesidades

## **2. CATALOGO DE SERVICIOS INTERFAMILIAS.**

Es el conjunto de servicios disponibles que ofrecen las personas participantes en el programa. Será dinámico en tanto que está sujeto a las modificaciones propias atendiendo a los cambios en disponibilidad, a la entrada y salida de nuevos miembros, etc.

Los servicios podrán visualizarse de dos formas distintas:

- En un listado agrupado por características similares (atendiendo al listado del cuestionario de necesidades)
- Una ficha explicativa de cada uno de los servicios.

La publicación de los servicios es anónima.

### **2.1. ¿CUANDO ME DOY DE ALTA EN EL SERVICIO?**

Una vez confirmados los servicios que se ofrecen por cada participante, desde la Secretaría los incorporará al catálogo de servicios.

### **2.2. MODIFICACIÓN DE MI SERVICIO EN EL CATALOGO.**

Es necesario contactar con la secretaría técnica para modificar los servicios ofertados. En caso necesario puede mediar una nueva entrevista.

### **2.3. EDICIÓN DE CATÁLOGOS DE SERVICIOS RENOVADOS.**

La aplicación web deberá dar información precisa del catálogo renovado. La Secretaría técnica también tendrá esta información.

Físicamente se editaran actualizaciones del catálogo una vez al mes.

### **2.4. DIFUSIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS.**

El catálogo actualizado se podrá ver en la web y se enviará a principios de mes por correo electrónico a cada participante.

Además se publicará y actualizará periódicamente en algún lugar público de los colegios participantes y de las entidades participantes en la coordinadora.

Si alguna persona no inscrita quiere hacer uso de algún servicio deberá solicitar la inscripción y concretar los servicios a ofrecer (puntos 1.1, 1.2, 1.3)

### 3. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS INTERCAMBIOS DE SERVICIOS.

#### 3.1. LA FUNCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA.

##### 3.1.1. RECEPCION DE SOLICITIDES.

Cada participante debe ponerse en contacto con la Secretaría técnica para realizar su solicitud de servicio, previamente debe haber mirado en el catálogo para identificar la existencia del mismo.

Se podrá contactar por teléfono: 634 337775 en el siguiente horario: de 9:30 a 14:30 y de 16:30 a 19:30

Por email: interfamilias@gmail.com

##### 3.1.2. MEDIACIÓN GESTIÓN DE SOLICITUDES:

Una vez recibida la solicitud del servicio la Secretaría Técnica contactará con aquellas personas ofertantes del mismo. Los criterios de selección serán:

- a) En el caso de que la solicitud sea cuidado de menor o de mayor dependiente, demandante y ofertante serán del mismo centro educativo.
- b) Criterio de cercanía;
- c) Criterio de compensación de saldo;

Dará respuesta de **QUÉ, CUANDO Y COMO** en el plazo de 24 horas, desde la solicitud del servicio por vía telefónica y/o por mail.

El mismo mail se enviará a ambos participantes, para dejar constancia de la tramitación realizada.

INSTRUMENTO BÁSICO: plantilla proforma de mediación servicio, pendiente de hacer

##### 3.1.3. EVALUACIÓN SERVICIOS (OFERTANTE/DEMANDANTE);

Una vez realizado el servicio desde la Secretaría Técnica se contactará con ambas partes para recabar información sobre la efectividad, la calidad y la calidez del intercambio.

Esta será información confidencial que se utilizará para regular la ejecución del programa y de los servicios ofertados.

INSTRUMENTO BÁSICO. Hoja de registro evaluación. Pendiente de hacer

##### 4.2.1. ACTUALIZACIÓN DE SALDOS

El proceso de intercambio de un servicio determinado finalizará informando a cada una de las partes indicadas del saldo resultante. Esta información se realizará, personal, telefónicamente y por medio de mail a cada participante. El mail, nuevamente, dejará constancia de la gestión realizada.

#### 3.2. TOPES MÁXIMOS Y MÍNIMOS EN LOS SALDOS DE HORAS.

Cada persona podrá acumular hasta 10 horas de saldo en positivo o en negativo, a partir de aquí deberá tender a compensar (recibir u ofertar servicios).

Se puede comenzar por tanto con un crédito de hasta 10 horas.

### 3.3. TIPOLOGÍA DE SERVICIOS.

- a) **SERVICIO INDIVIDUAL.** Aquel en el que se intercambia hora de servicio por hora de servicio.
- b) **SERVICIO GRUPAL.** Aquel en el que una persona oferta una actividad a un grupo.  
**COMO SE CONTABILIZA:** Quien oferta cuenta las horas de tiempo ejecutadas, independientemente de las personas que componga el grupo. Quienes reciben la actividad, cuentan las horas recibidas de servicio por individuo.
- c) **SERVICIO INTERCAMBIO PRODUCTO/POR HORAS DE SERVICIO.** Consiste en el intercambio de un tangible por horas de servicios de Interfamilias.

Atienden a varias premisas:

- a. A priori, estos intercambios **solo se podrán realizar en el espacio de los mercadillos.**
- b. El valor del producto se medirá en horas de servicio, con la equivalencia de 1 hora = 10 euros ó kas, si atendemos a una moneda propia. Para favorecer las equivalencias, los productos intercambiables, tendrán un valor múltiplo de 5 euros ó kas (cada 5 euros equivaldría a media hora de servicio).
- c. El valor del producto lo establece la persona que intercambia el mismo atendiendo a sus propios criterios,

**COMO SE CONTABILIZA:** Una vez realizada el intercambio, la persona que ha ofertado el producto suma a su saldo de horas el equivalente al producto. *Ejemplo: si me he desprendido de una bicicleta por un valor de 20 euros/kas, podré recibir a cambio dos horas de los servicios ofertados en interfamilias*

La persona que ha adquirido el producto restará a su saldo de horas el equivalente en el valor del mismo. *En el ejemplo anterior: si yo me he llevado una bicicleta por un valor de 20 euros/kas, tendré que dar a cambio dos horas de servicios a alguna persona participante de interfamilias, que lo demande.*

- d. **SERVICIO PRÉSTAMO PRODUCTO/POR HORAS DE SERVICIO.** Consiste en ceder temporalmente un bien o un objeto tangible a cambio de horas de servicios interfamilias. La lógica y el funcionamiento sería similar al del apartado de producto por servicio, con la peculiaridad de que en este caso **es el valor en horas del objeto prestado lo que establece la persona que presta.** *Por ejemplo, yo cedo mi coche para hacer un viaje de fin de semana, y establezco que eso significa 5 horas de servicios interfamilias.*

*Si lo cedo para realizar un porte en Madrid de dos horas, establezco que eso significa dos horas de servicios.*

*En ambos casos estoy teniendo en cuenta, por ejemplo, el tiempo de uso real del coche.*

Es evidente que, en estos casos, la persona que hace uso del objeto prestado se hace responsable de la devolución en las mismas condiciones que lo cogió.

No es necesario que este tipo de intercambio se dé en el marco del mercadillo.

### 3.4. EL PAPEL DE LA PLATAFORMA WEB. PENDIENTE

## 4. EL MERCADILLO INTERFAMILIAS.

### 4.1. LA IDEA DEL MERCADILLO Y FUNCIONAMIENTO BÁSICO. PENDIENTE

### 4.2. EL PAPEL DE LA SECRETARIA TÉCNICA EN EL MERCADILLO.

Cada participante en el mercadillo recibirá un bono (cartulina) con saldo a día del mercadillo.

Todas las personas participantes en el mercadillo deben estar inscritas en interfamilias para beneficiarse de los intercambios.

Cuando se produzca una transacción aparecerá la firma y la cantidad en horas en ambos bonos (el que da y el que recibe).

A la salida del mercadillo se deposita nuevamente los bonos en la caseta de interfamilias. Debe de coincidir las cantidades.