



BANCO DE TIEMPO

Guía de gobernanza | Manual de Usuario



Un proyecto de:





CRÉDITOS

FUNDACIÓN ESQUEL

Dirección: Av. Colón E4-175 entre Amazonas y Foch, Ed. Torres de la Colón, Mezzanine Of. 12

Teléfono: + (5932) 252-0001

www.esquel.org.ec

© 2018 Derechos Reservados.
Fundación Esquel Quito – Ecuador

2018

Síguenos en Facebook: Banco de Tiempo Ecuador

www.bdt.ec

Coordinación

Humberto Alexander Salazar Estacio

Equipo Banco de Tiempo

Danilo Manzano
Relacionamiento Comunitario

Paulina Boada
Técnica de Proyecto

Andrés Jijón
Educomunicación y Multimedia

Esteban López
Relacionamiento Comunitario

Anabel Bilbao
Seguimiento y Monitoreo

Wagner Santos
Plataforma web y sistemas

6	PRESENTACIÓN
10	CAPÍTULO 1. CONOZCAMOS EL BANCO DE TIEMPO DEL DMQ
13	CAPÍTULO 2. PRINCIPIOS, VALORES Y ESTRUCTURA DEL BANCO DE TIEMPO DEL DMQ
16	CAPÍTULO 3. MODELO DE OPERACIÓN DEL BDT DEL DMQ
24	CAPÍTULO 4. INDICADORES DEL BANCO DE TIEMPO DEL DMQ
35	CAPÍTULO 5. SISTEMAS WEB DEL BDT
51	BIBLIOGRAFÍA

Índice

17	Tabla 1. Descripción MOE I
18	Tabla 2. Descripción MOE II
19	Tabla 3. Descripción MOE III
20	Tabla 4. Descripción MOE IV
25	Tabla 5. Descripción Indicador Rango de Edades
26	Tabla 6. Descripción de Indicador Media de Edad
27	Tabla 7. Descripción de Indicador Sexo
28	Tabla 8. Descripción de Indicador de Intercambios totales
29	Tabla 9. Número de Intercambios Individuales
30	Tabla 10. Número de Intercambios grupales
31	Tabla 11. Número de horas intercambiadas
32	Tabla 12. Número de usuarios inactivos
33	Tabla 13. Porcentaje de servicios intercambiados
34	Tabla 14. Número de horas de administración

Índice de tablas



15 Gráfico 1.
Organigrama de estructura

22 Gráfico 2.
Funciones de la Agencia Central

23 Gráfico 3.
Funciones de las Agencias y Sucursales en
Territorio

Índice de gráficos

8 Esquema 1.
Distribución de la guía en capítulos

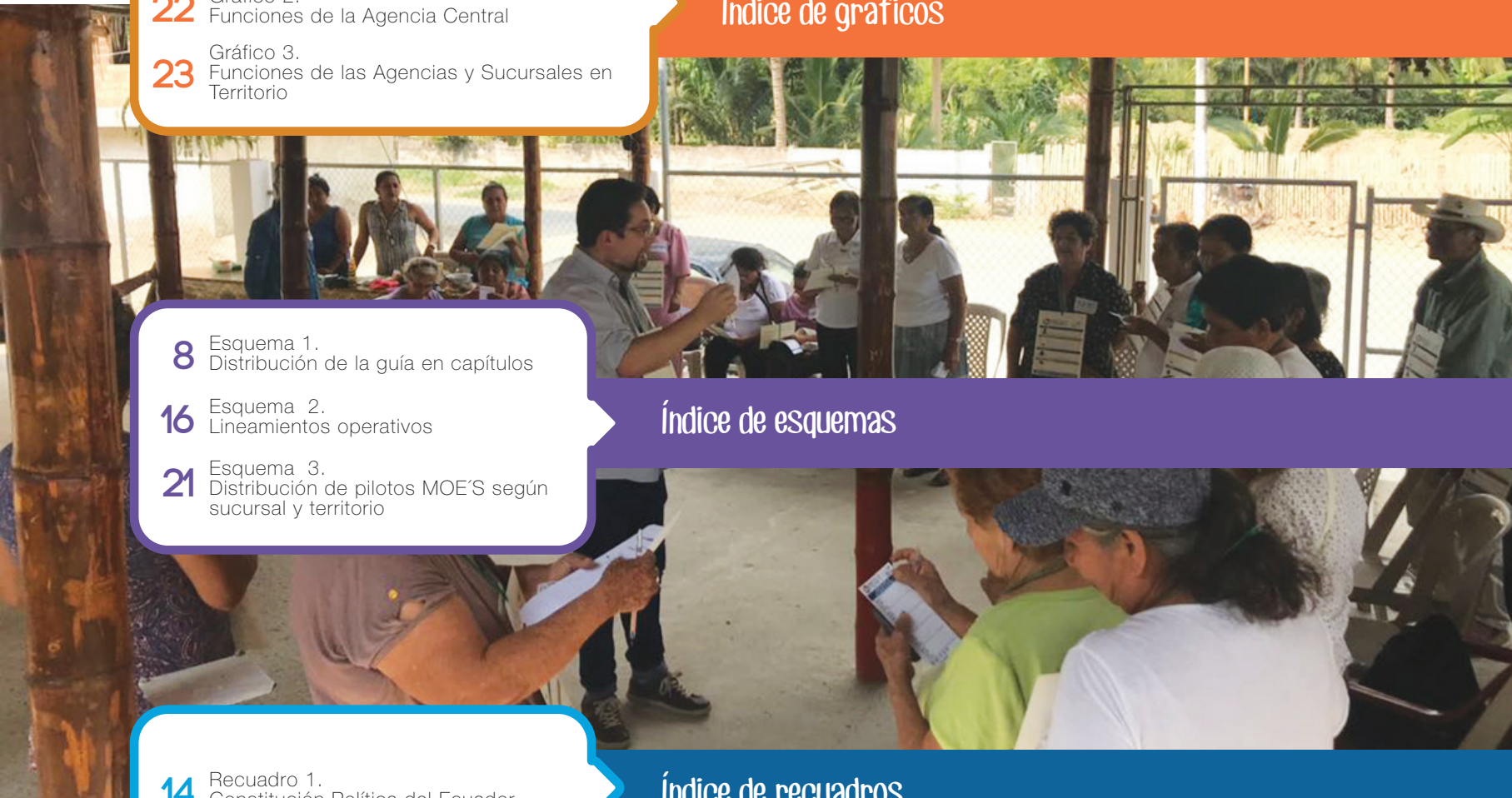
16 Esquema 2.
Lineamientos operativos

21 Esquema 3.
Distribución de pilotos MOE'S según
sucursal y territorio

Índice de esquemas

14 Recuadro 1.
Constitución Política del Ecuador.
Artículo 95

Índice de recuadros





Fundación Esquel es una organización privada, sin fines de lucro, creada hace 26 años, y reconocida legalmente por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Desde su creación el 31 de agosto de 1990, ha apoyado el fortalecimiento de muchas organizaciones sociales y centenares de iniciativas dirigidas a fortalecer el desarrollo local y la democracia.

Es una organización que no tiene vínculos con ningún grupo político, religioso o empresarial.

Por la capacidad de gestión, transparencia y conocimiento del contexto local, ha recibido la confianza de numerosas organizaciones de la cooperación internacional y de gobiernos de América y Europa.

NUESTROS VALORES

- La revalidación de la ética constituye un imperativo. La honestidad y actitud coherente, íntegra y transparente implica tomar posiciones y actuar de forma consistente a postulados que implican principios y valores que los expresamos como sigue:
- El reconocimiento de que el ser humano, individual como colectivamente, es el protagonista y destinatario de las acciones de nuestra organización.
- La defensa y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales, la paz, la democracia y la participación ciudadana en condiciones de igualdad para mujeres y hombres; y la no discriminación.
- El respeto a los intereses de las comunidades con y por las que trabajamos.
- El desarrollo de acciones sustentables y que sean respetuosas del entorno y no pongan en peligro las oportunidades de vida de las actuales y futuras generaciones.
- El permanente desarrollo de acciones contra la corrupción en todas sus manifestaciones.
- El fomento del diálogo, el uso de medios pacíficos para resolución de los conflictos; y, la coherencia entre el discurso y la práctica.

ÁREAS DE TRABAJO INSTITUCIONAL

- Diálogo
- Formación Ciudadana
- Fortalecimiento Organizacional
- Desarrollo Local

NUESTRA MISIÓN

Contribuir con el desarrollo humano sustentable del Ecuador, el mejoramiento de la calidad de vida de los pobres y a la construcción de una sociedad democrática responsable y solidaria.

PRESENTACIÓN



En un mundo en el que la competencia y el individualismo tratan de imponerse, el trabajo dirigido a fortalecer los lazos de colaboración entre las personas se convierte en un reto fundamental para la época emergente.

En efecto, la promoción de una ética colaborativa asentada en valores de reciprocidad no es un asunto menor. Implica una apuesta dirigida a recuperar el tejido social, a promover un encuentro entre las personas que derive en generar y fortalecer las cadenas de confianza que son la base del capital social de una comunidad, que a su vez, es un pilar para el fortalecimiento de las democracias en los territorios.

El alcalde de la ciudad de Sevilla del 2015, Juan Ignacio Zoido, al referirse a los Bancos de Tiempo destacaba que estos permiten “compartir ideas, espacio y tiempo”, estableciendo un sistema de economía “alternativa, basada en el intercambio. Añadía que se trata de “un sistema gratuito de ayuda mutua, que fortalece la ayuda informal que ha existido toda la vida, para poder sobrellevar mejor la vida cotidiana y que, debido a los cambios sociales actuales, se ha fragilizado en estos últimos años”.

En el caso del Banco de Tiempo del Distrito Metropolitano de Quito el enfoque que le hemos dado al trabajo incluye las dos perspectivas. Por un lado es un medio para generar intercambios que favorece el impulso de un modelo de economía alternativa asentada en la reciprocidad. Esto ha permitido crear nuevos escenarios de intercambio como los del DMQ y Provinciales, en los que no involucren el dinero como medio de pago posibilitando que se genere espacio para el desarrollo de un modelo diferente de actividad económica sustentada en la colaboración. Y por otro, es un medio, que favorece el fortalecimiento de relaciones vecinales, que en el tiempo, llevan a fortalecer la organización comunitaria. De la mano de este proceso, la participación cívica en temas de interés de la comunidad, es lo que en última instancia se consolida.

Banco de Tiempo: Una herramienta para la participación ciudadana en el Ecuador

Las actuales dinámicas de la vida urbana en un mundo globalizado han impulsado la construcción de ciudadanos con un ritmo de vida acelerado y con una visión individual de su desarrollo, esto ha causado que se difumine el sentido de vivir y compartir en comunidad (Menéndez y Aznar, 2015). Sin embargo, durante los últimos años se han desarrollado iniciativas, herramientas y plataformas que trascienden estas lógicas dominantes modificando las formas de interacción entre las personas. Estas apuestas han sido

impulsadas desde un enfoque colaborativo que disputan las formas tradicionales de relacionamiento social, político y económico pensadas desde el Estado y el mercado.

En ese contexto, en la ciudad de Quito en el 2016 Fundación Esquel con el apoyo del Fondo de las Naciones Unidas para la Democracia impulsan el desarrollo del Banco de Tiempo como una apuesta para re-pensar cómo se está viviendo la democracia en las ciudades y de manera más específica en los barrios, donde en el día a día se ha observado un debilitamiento del tejido social y una participación ciudadana cada vez menos activa. En ese sentido, esta iniciativa busca reactivar las dinámicas de interacción en los barrios a partir de promover el intercambio de saberes, conocimientos, habilidades, destrezas y servicios teniendo al tiempo como forma de pago y como una excusa para generar encuentros y conexiones entre los vecinos y vecinas de cada barrio. Esto tiene una consecuencia importante. Se revaloran los saberes de la comunidad.

Para ello, hemos partido de la premisa que todas las personas tienen algo que enseñar y mucho que aprender y el Banco de Tiempo ha devenido en una plataforma para impulsar a las personas, a los activistas y a los colectivos como gestores colaborativos capaces de conectar ideas y experiencias.

En la práctica de este ejercicio las personas y colectivos se han dado cita en diversos lugares de

los barrios de la ciudad para compartir y aprender sobre poesía, canto, resiliencia, prácticas de no violencia, experiencias de no discriminación, entre otras a través de intercambios tanto a nivel individual como colectivo.

Estos intercambios son el motivo perfecto para construir espacios de encuentro ciudadano de carácter inherentemente cívico dado que a partir de los intercambios iniciales se han generado espacios para tratar los asuntos del barrio y con ello generar de cierta manera lo que Ramírez (2011) y Emerson (2012) denominan como gobernanza colaborativa que resulta como una apuesta para impulsar la participación y el involucramiento de los ciudadanos en lo público.

Esta iniciativa nos ha ayudado a impulsar la transformación del modo de relacionamiento de las personas con el lugar en el que viven a partir de un ejercicio de articulación de las distintas experiencias y donde la democracia se constituye como una forma de vida que requiere de una participación activa y crítica desde la diversidad de identidades y pensamiento. Sin duda alguna, esta experiencia nos ha traído más preguntas que respuestas en torno cómo podemos seguir pensando desde lo colaborativo para incidir en la transformación del modo de vida en las ciudades.

Qué entendemos por gobernanza

Lo entendemos como un pacto o acuerdo entre pares que posibilita un marco general

para la toma de decisiones. Marco que considera los intereses de los participantes involucrados en el proceso.

Esto se inscribe en una reflexión teórico-práctica sobre la dinámica de la vida democrática. Para el BDT la participación de los actores en los procesos de gobierno es fundamental. Esto arremete contra una lógica de gobierno excluyente y vertical frente a la cual se propone un modelo que impulse relaciones dinámicas donde los diferentes actores como universidades, emprendimientos locales, asociaciones de ciudadanos y vecinos se involucren tanto en la gestión del BDT como en la construcción de la vida comunitaria.

Adicionalmente impulsamos una reflexión que incluye perspectivas como la de sociocracia la cual entre sus principales premisas apunta al fortalecimiento de la sociedad como un actor central avanzando de un modelo de decisión por mayorías a uno donde las decisiones se toman por deliberación o consenso.

Esto implica cambiar la forma de involucrar a los ciudadanos más allá de la democracia representativa que se materializa a través del voto. En su lugar, lo que busca este tipo de forma de gobernanza es modificar la manera en que se percibe y se desarrollan las relaciones entre actores incluyendo las relaciones de poder.

Esto apunta a materializar las demandas de los actores involucrados como una fuente de propuestas que nacen de las realidades de cada

quien que muchas veces escapan a visiones macro que no reconocen particularidades de la vida cotidiana y de lo micro.

Bajo este enfoque impulsamos la iniciativa de BDT como una herramienta para repensar la democracia a partir de una propuesta de gobernanza que enfatiza en la recuperación de la participación ciudadana en los asuntos de interés público propios a sus territorios. Los elementos mencionados anteriormente han guiado la construcción de un modelo de operación estratégica que responde a las particularidades y demandas propias a cada zona.

Premisas

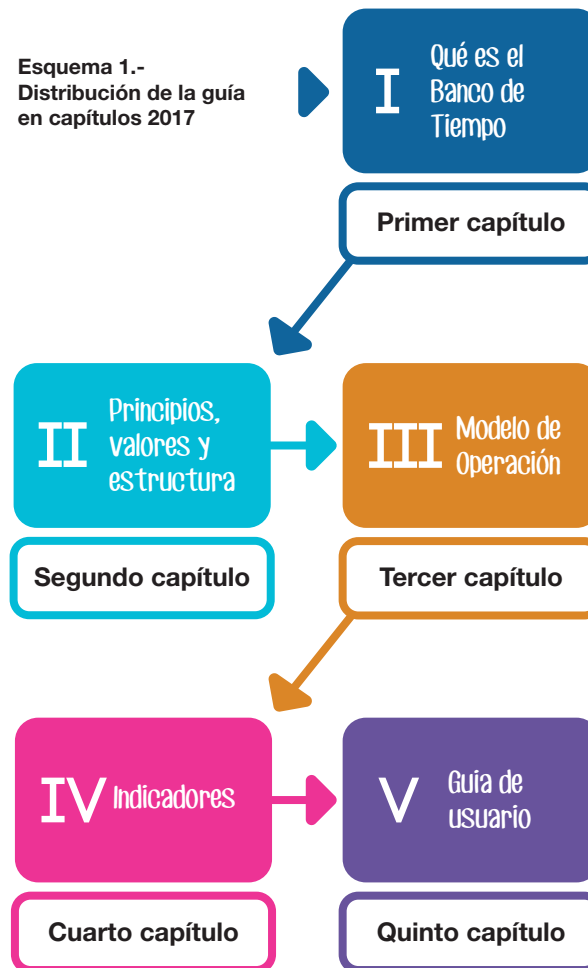
Partimos de comprender que el BDT es un medio relevante al impulso de una democracia activa misma que requiere ciudadanos organizados, que se conozcan y hayan generado lazos de confianza. Consideramos que esto es un ingrediente esencial al momento de impulsar acciones de democracia participativa y control social.

El fortalecimiento del tejido social demanda de un proceso de construcción de relaciones de confianza entre los vecinos. La organización social empieza con el fomento de relaciones y construcción de vínculos para una buena vecindad.

LA GUÍA

En este texto encontrarán una descripción del modelo de operación del Banco de Tiempo. En el primer capítulo se presentan definiciones generales sobre nuestro Banco de Tiempo permitiendo al lector conocer más de cerca el enfoque que proponemos. El primer capítulo, ofrece una introducción a como definimos nuestro Banco de Tiempo y los requerimientos que tenemos para impulsarlo. El segundo capítulo nos presenta un panorama sobre los principios, valores y estructura del BDT. En el capítulo 3, presentamos el modelo de operación tanto estratégico como funcional. El capítulo 4, está destinado a tratamiento del tema del sistema de medición específicamente los indicadores que nos permiten observar los avances en el desarrollo del proceso. Finalmente, el capítulo 5 nos presenta una guía de acceso a la plataforma web para el registro de usuarios y transacciones.

Esquema 1.-
Distribución de la guía
en capítulos 2017





www.bdt.ec



BANCO DEL TIEMPO

¡UNITE!

¡VENI!



CAPÍTULO 1

CONOZCAMOS EL BANCO DE TIEMPO DEL DMQ

Sabías que...

Hacia Noviembre 2015 se habían mapeado 335 Bancos de Tiempo alrededor del mundo. Para el 2017 esta cifra necesariamente ha subido aunque no tenemos información adicional. Solo el Banco de Tiempo del DMQ tiene actualmente 7 agencias en proceso de conformación y consolidación.

El BANCO DE TIEMPO DEL DMQ es una iniciativa de Fundación Esquel conjuntamente con UNDEF para fomentar la participación ciudadana y lograr cohesión social en el DMQ (Distrito Metropolitano de Quito).

El Banco de Tiempo está abierto a hombres y mujeres de todas las edades que quieran promover intercambio de servicios, intercambio de habilidades, aprender nuevos conocimientos o compartir aficiones.

¿QUÉ ES UN BANCO DE TIEMPO?

El Banco de Tiempo es un tipo de banco que funciona sin dinero, básicamente es un sistema de intercambio de servicios por tiempo.

No se trata de un proyecto de voluntariado, puesto que el servicio que se realiza se remunera con horas. Todos los servicios ofertados o demandados en Banco de

Tiempo tienen un valor equivalente al tiempo que la persona demora en llevarlo a cabo. Por ejemplo, si una persona brinda el servicio de pintar una habitación y en el hecho demora 2 horas, estas 2 horas serán las que deberán ser depositadas en Banco de Tiempo.

¿CÓMO FUNCIONA?

Todas las personas tenemos habilidades, conocimientos, servicios que podemos brindar (Oferta) o que podemos necesitar (Demanda), entonces las personas ofrecen servicios que conocen y/o les gusta desempeñar y a cambio puede solicitar servicios a otros socios. Cada persona inscrita en el Banco de Tiempo dispondrá de un listado con los servicios que puede solicitar, una cuenta de usuario en la plataforma web de nuestro Banco de Tiempo y de ser necesario un talonario de tiempo en el caso de no tener acceso a la plataforma.

¿QUÉ SERVICIOS SE PUEDEN INTERCAMBIAR?

En Banco de Tiempo los servicios que se intercambian los proponen los mismos socios. Por ejemplo, se pueden intercambiar servicios como: practicar / aprender idiomas, acompañar a gente mayor a comprar, reparaciones domésticas, pasear perros, pasar textos al ordenador, tareas de jardinería, asesoramiento legal, etc.

Considerando que la oferta o demanda quedan al criterio de los socios, obtenemos una enorme diversidad de servicios y estos pueden ser desde pintar paredes hasta clases de robótica.

UN TRABAJO AFINCADO EN UNA DINÁMICA TERRITORIAL

Algo diferenciador respecto del proceso del BDT del DMQ en relación con otros procesos de Banco de tiempo que se impulsan desde un enfoque desarraigado es que en nuestro caso las agencias que se forman se localizan físicamente en barrios.

Esto hace que en nuestro proceso el establecimiento de acciones de relacionamiento comunitario sea un elemento central. En otros casos basta con tener un computador y bases de datos para que las personas a través de la plataforma informática generen conexiones independientemente del territorio en el que se encuentren. Pero en el nuestro, la dimensión comunitaria es central, y esto deriva, en que los intercambios no solo sean uno a uno sino que operen a través de la figura de actividades comunitarias.

Dado que necesitábamos generar una masa crítica de intervención para motivar que otros barrios o ciudades se interesen en el método, la selección de barrios se realiza con base a un perfil que presentamos a continuación.

Requerimientos sobre la selección del Barrio para implementación del Banco de Tiempo:

1. Que exista diversidad en el barrio: empresas públicas, privadas, residentes, centros de estudio, centros de formación alternativa, centros de arte, iglesias, entre otros.
2. Que evidencie liderazgos a través de la existencia de comités barriales, comités pro mejoras, asambleas ciudadanas, entre otros.
3. Que tenga organizaciones juveniles temáticas.
4. Que mantenga interacción con el gobierno local, por medio de la dependencia municipal competente en el barrio (Administración Zonal).
5. Que el barrio tenga servicios básicos.
6. Que el barrio tenga acceso a internet.
7. Que cuente con una casa barrial o comunal.
8. Que sea de fácil acceso y cuente con transporte público.

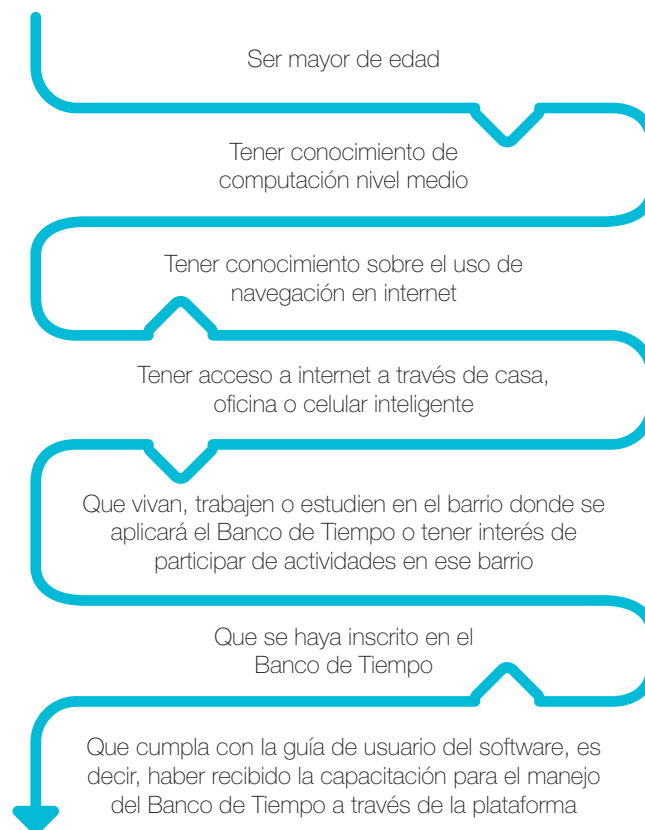
Adicionalmente definimos un perfil del promotor comunitario.

El Banco de Tiempo promueve el involucramiento activo de personas con la finalidad de motivar el intercambio solidario en los territorios interesados en conformar "Agencias del Banco de Tiempo". Los promotores del BDT son personas del barrio o personas que trabajan, estudian o tienen un interés específico en el sector; que tienen una alta motivación en: fortalecer el tejido social del sector, promover intercambios mutuamente beneficiosos para las partes, y/o las actividades de promoción de relaciones solidarias se identifican con las causas, motivaciones o principios éticos personales que llevan a las personas a participar de forma más activa.

Un promotor del BDT no genera relaciones laborales con el mismo. Mira el desarrollo de un BDT en su sector de interés como una oportunidad para hacer algo motivante y con efectos positivos en su comunidad. El BDT incluye una estrategia de reconocimiento a los promotores a través de incentivos no monetarios que funcionan dentro del mismo esquema de servicios solidarios que el BDT promueve.

Requerimientos para ser Promotor (Agente de Cuenta) del Banco de Tiempo:

1. Cumplir con el perfil de socio (usuario) del Banco de Tiempo:



2. Cumplir con la capacitación sobre las guías de gobernanza de bancos del tiempo.
3. Cumplir con la capacitación de la guía para administrador del Software.
4. Tener una participación activa en la promoción de nuevos ingresos de usuarios al BDT, en la promoción y activación de intercambios solidarios y en la identificación de oportunidades para el desarrollo del modelo en su sector o en otros sectores.

Adicionalmente definimos también un perfil de usuario del Banco de Tiempo que nos ayude a consolidar la iniciativa en su etapa de conformación y consolidación. Por ellos planteamos un perfil por etapas que consideran el grado de desarrollo de las agencias en cada territorio.

El Banco de Tiempo (BDT) define una estrategia de acercamiento a usuarios por etapas. Para el impulso de los BDT pilotos, en una primera etapa se priorizan usuarios que tienen conocimientos medios de computación sobre navegación en internet en páginas WEB. Esto se define con el fin facilitar el proceso de ingreso e inscripciones a la página del BDT sin necesidad de procesos de capacitación preliminar. Esto nos va a permitir motivar que se desarrollen transacciones y con ese acumulado poder ampliar la convocatoria a otros grupos que requieran asistencia a quienes ya se les puede mostrar ejemplos concretos de transacciones.

Perfil de socio (usuario) del Banco de Tiempo:

- 1 Ser mayor de edad o tener entre 16 y 18 años con supervisión directa de padres de familia
- 2 Tener conocimiento básico de computación y navegación por internet o haber recibido la capacitación para el manejo del Banco de Tiempo a través de la plataforma online
- 3 Tener acceso a internet a través de casa, oficina o celular inteligente
- 4 Que vivan, trabajen o estudien en el barrio donde se aplicará el Banco de Tiempo o tener interés de participar en actividades en ese barrio
- 5 Que hayan participado de actividades del BDT o se haya inscrito en el Banco de Tiempo en la página web o en los lugares en el barrio donde se desarrollan las actividades del BDT

CAPÍTULO 2

PRINCIPIOS, VALORES Y ESTRUCTURA DEL BANCO DE TIEMPO DEL DMQ

Sabías que...

Los Bancos de Tiempo pueden ser privados o públicos. El 26 de noviembre del 2013 en Loja, el Ministerio de Justicia lanzó un Banco de Tiempo. No se conoce si actualmente esta iniciativa continúa. Sin embargo, es una muestra de que una entidad estatal puede promover Bancos de tiempo.

ALCANCE DEL BANCO DE TIEMPO

El Banco de Tiempo, permite a los ciudadanos al margen de su edad, condición social y formación descubrir sus potencialidades para prestar servicios.

Esta práctica tiene el carácter de universal, por lo tanto, pueden participar todos los ciudadanos, siendo su respaldo la confianza depositada en la calidad del servicio que se entregue y la oportunidad con la que se lo haga. El Banco de Tiempo opera a través de agencias instalados en los barrios del Distrito Metropolitano de Quito y en otras ciudades.

Objetivo del Banco de Tiempo

Su objetivo general consiste en: "Fortalecer los vínculos sociales entre los quiteños en el Distrito Metropolitano de Quito, a través del uso voluntario de intercambio de tiempo, habilidades, conocimientos y capacitación para promover la participación ciudadana por medio de procedimientos democráticos".

ACTORES PRINCIPALES DEL BANCO DE TIEMPO

Son considerados como los principales actores de Banco de Tiempo:

- La ciudadanía en general, de diferentes edades, profesiones, competencias, destrezas, que estén dispuestos a intervenir en el proceso del Banco de Tiempo.
 - Las organizaciones de la sociedad civil, especialmente las de carácter comunitario que operan en los barrios y en sectores populares.
 - Las autoridades de las Administraciones Zonales del DMQ en las que se encuentran los barrios que cuentan con pilotos del Banco de Tiempo.
 - Los representantes de las organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el área social, especialmente que promueven la participación ciudadana y atienden temas de democracia.
 - Las unidades productivas y de servicios empresariales, de tamaño diferente presentes en espacios geográficos del DMQ.
 - Las academias y universidades de la ciudad, con énfasis en aquellas que están situadas en barrios en las que operan pilotos del Banco de Tiempo.
- Los centros de investigación social de la ciudad.
 - Los medios de comunicación a los que acceden los ciudadanos de los barrios involucrados en el proceso del Banco de Tiempo.

PRINCIPIOS Y VALORES DEL BANCO DE TIEMPO

Los principios que caracterizan al proyecto Banco de Tiempo en el DMQ: Herramientas para la Participación Ciudadana en el Ecuador", son los siguientes:

- La **reciprocidad**, concebida como una actitud ética que impulsa un dar y recibir continuo por lo que la misma debe entenderse dentro del contexto de la solidaridad y la restitución.
- La **solidaridad**, entendida como la actitud de apoyo comunitario, basado en metas o intereses comunes, bajo un sentimiento de unidad de los ciudadanos que participan en este proceso encaminado a establecer relaciones personales para fomentar el intercambio de servicios, crear tejido social y fortalecer las organizaciones sociales.
- La **transparencia**, asumida como el comportamiento positivo, de carácter ético y moral que debe caracterizar el

desempeño de cada uno de los usuarios del Banco de Tiempo, alrededor de los aspectos técnicos, sociales, de intercambio de servicios y demás, dado su carácter de ejercicio democrático.

- La **pertinencia**, que consiste en que los modelos de BDT se ajustan a las condiciones, formas y atributos que los actores en cada territorio designen para la conformación de sus agencias.
- El **compromiso social**, aceptada como la conducta de los ciudadanos que apoyan actividades que deriven en el bienestar de la comunidad,

bajo el criterio de que la superación de los problemas recae también en la responsabilidad que asumen los miembros de la comunidad.

- La **interculturalidad**, entendida como la interacción social entre diversos actores alrededor de intereses compartidos, reconociendo su cultura, dada por sus costumbres, raza, ideología, credo y demás características.
- La **participación**, entendida como la intervención comprometida que establece vínculos que relacionan a los sujetos con la colectividad, intervención

que opera alrededor de las decisiones, planificación y gestión de actividades alrededor de las relaciones personales, la creación de redes y el fortalecimiento de organizaciones ciudadanas, mismas que constituyen un ejercicio de derecho ciudadano como lo establece la Constitución de la República en su artículo 95.

Recuadro 1.-

Sabías que...

En la Constitución Política del Ecuador en el artículo 95 " Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y de la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientara por los principios de igualdad, autonomía, de liberación pública, respeto a las diferencias, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria"

ESTRUCTURA DEL BANCO DE TIEMPO DEL DMQ Y DE PROVINCIAS

Agencia Central

El Banco de Tiempo cuenta con una agencia central que es la que se encarga de la operación técnica del BDT que incluye: i) la gestión de su modelo de operación, ii) la gestión de la plataforma WEB donde se registran los intercambios y se difunden las actividades, iii) el establecimiento de relaciones en territorios de cara a la conformación de nuevas agencias, iv) la capacitación y entrenamiento a promotores de la iniciativa en territorio, v) la implementación de la estrategia de comunicación inter y extra agencias; y, vi) la activación de la participación ciudadana en el BDT.

El componente tecnológico que opera a través de una plataforma web es una herramienta del BDT. Los intercambios deben tender a registrarse en la plataforma web. La misma cuenta con una página web de tipo informativo y una sección para registro de intercambios que opera a través del sistema (Timeoverflow). La página web, tiene por finalidad comunicar las acciones que realiza el BDT.

Agencias Territoriales

Las agencias territoriales a diferencia de la Central que vela por el conjunto de la red tienen una circunscripción específica en un sector. Estas cumplen un rol de organismo articulador de las sucursales que aparecen en un mismo territorio.

Las agencias territoriales promueven espacios

donde miembros de diferentes sucursales de una misma localidad dialogan y desarrollan una evaluación continua del BDT en el sector estableciendo a partir de allí acciones para fortalecer el proceso local.

Sucursales

Las sucursales son los espacios donde se desarrollan las acciones de intercambio individual o colectivo promovidas desde el BDT en una localidad.

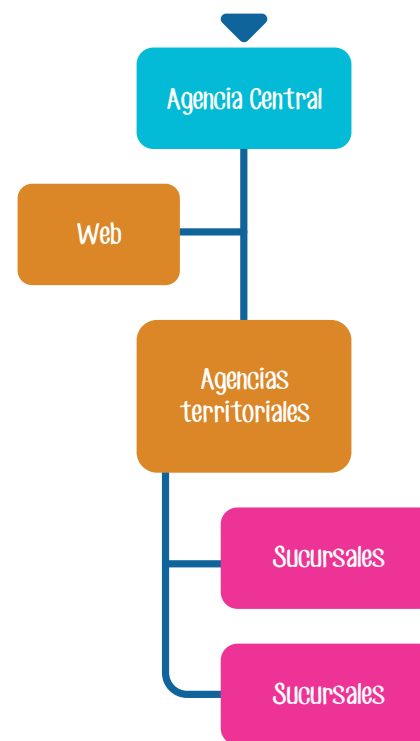
Las agencias cuentan con un modelo de estructura donde se destacan tres tipos de funciones: i) la de promoción y activación de la participación; ii) la de comunicación y difusión de actividades dirigida a pobladores de la localidad y también la comunicación para otras agencias territoriales y sucursales; y, iii) el seguimiento que es un trabajo continuo para promover que los usuarios del BDT puedan generar intercambios.

El propósito central para las sucursales es fortalecer el tejido social de la localidad, como también robustecer las organizaciones barriales para la actuación coordinada como grupo y la concreción de demandas de interés colectivo.

Por esta razón, se busca que las sucursales sean pequeños negocios y organizaciones que a partir del modelo BDT pueden generar mejores canales de vinculación con sus vecinos. En las sucursales se desarrollan además talleres o conversatorios inter

agencias que buscan conectar la red de actores del BDT diseminadas en diferentes barrios. El Organigrama de la Estructura del BDT va como sigue:

Gráfico 1.- Organigrama de estructura



CAPÍTULO 3

MODELO DE OPERACIÓN DEL BANCO DE TIEMPO DEL DMQ

Sabías que...

Existen monedas denominadas sociales que se definen como una herramienta creada y utilizada por comunidades, colectivos y particulares al objeto de poder facilitar intercambios tanto de productos como de servicios o de conocimientos.

Otra definición, en este caso de Bernard Lietaer, considera al dinero local como "Un acuerdo dentro de una comunidad de usar algo como medio de intercambio".

MODELO DE OPERACIÓN ESTRATÉGICA

El BDT cuenta con tres lineamientos operativos que dan orientación a las distintas acciones que se emprenden. Estos lineamientos operativos son los siguientes:

Esquema 2.- Lineamientos operativos

El Banco de Tiempo es un sistema de intercambio de servicios por tiempo.

Genera activación de participación cívica, fortalecimiento del capital social local, empoderamiento de actores.

Se adapta al contexto. Parte de la realidad local para responder a las formas que los actores quieren darle.

Adicionalmente para su constitución se consideran Modelos Operacionales Estratégicos denominados MOE los cuales pueden ser utilizados según las condiciones de origen de cada BDT en territorio. Esto quiere decir que en cada lugar dependiendo de los actores interesados en impulsar el BDT se puede promover uno u otro de los cuatro tipos de MOE identificados.



Qué son los Modelos de Operación Estratégica

MOE I de autonomía privada y gestión voluntarista

El MOE I de autonomía privada y gestión voluntarista se orienta a dinamizar los intercambios desde la sociedad civil de forma autónoma, sin ningún tipo de vinculación con las administraciones públicas. Esta modalidad se adapta a contextos con una cultura participativa-voluntarista muy dinámica, que no necesita de la implicación de la administración pública.

“Los MOEs son modelos –ideales- de desarrollo organizativo, definidos a partir de la consideración de variables clave que ofrecen un criterio orientador tanto para la estructura como para las dinámicas de funcionamiento que puede tomar la organización para realizar con éxito la misión y los objetivos que tiene predefinidos. Las variables clave, definidas en forma de dilemas, sirven de base para el diseño de escenarios de desarrollo organizativo a partir de los cuales ubicar los MOEs” (Ramió y Salvador, 1999)

Los Modelos de Orientación Estratégica pueden clasificarse en función de dos variables:

- Por su naturaleza institucional (pública o privada-tercer sector)
- Por la vinculación de los recursos humanos gestores de la secretaría (voluntarista o profesionalizado)

Tabla 1.- Descripción MOE I

CEOs	Descripción
Estrategia	Uso de dependencias privadas. Se dependería de los voluntarios y de las aportaciones de los usuarios del Banco de Tiempo para la gestión de la secretaría.
Estilo	Gestión Participativa.
Sistema	Aumento de dificultades para los gestores de las Secretarías y de las cargas a sus usuarios. Mayor necesidad de alianzas y cooperación con otras entidades de la sociedad civil.
Estructura	Estructura de dinamización intensiva para la dinamización de los BDT.
Personal	Necesidad de personal motivado y formación continuada para los gestores voluntarios.
Procedimiento	Búsqueda de vías no públicas de financiación y de ubicaciones de las secretarías de los BDT.

MOE II de autonomía privada y gestión profesionalizada

El MOE de autonomía privada y gestión profesionalizada se orienta a promover intercambios a través de gestores remunerados monetariamente por entidades sin tutela de las administraciones públicas. Esta modalidad se adapta a contextos con una sociedad civil potente que no requiere de la intervención pública para dinamizar los intercambios.

Tabla 2.- Descripción MOE II

CEOS	Descripción
Estrategia	Ubicaciones en dependencias privadas. Se depende de los voluntarios y de las aportaciones de los usuarios del Banco de Tiempo para la gestión de la secretaría.
Estilo	Gestión Participativa.
Sistema	La autonomía privada garantiza la estabilidad operativa en la gestión de la secretaría aunque aumenta la necesidad de regulación, planificación y control de la gestión.
Estructura	Incremento de la supervisión de los gestores para evaluar la gestión por parte de los "profesionales".
Personal	Personal gestor profesionalizado, recompensado monetariamente o mediante créditos hora. Perfiles y funciones de los puestos de trabajo en la secretaría definidas formalmente.
Procedimiento	Búsqueda de vías no públicas de financiación y de ubicaciones de las secretarías. Estandarización de procesos operativos y de formas de compensación de los gestores de las secretarías.

MOE III de intervención pública y gestión voluntarista

El tercer modelo, de intervención pública y gestión voluntarista (gestión pública indirecta), se orienta a dinamizar los intercambios a través de una secretaría gestionada por voluntarios, con el apoyo y la tutela del sector público. Este MOE III se adapta a contextos con cultura asociativista-voluntarista importante y también implicación de las administraciones públicas. En muchos casos la secretaría se encuentra ubicada físicamente en un edificio público y en colaboración con una o varias entidades vecinales que aportan los voluntarios gestores del Banco de Tiempo.

Tabla 3.- Descripción MOE III

CEOS	Descripción
Estrategia	Ubicación de la oficina de la secretaría de los BDT en edificios de titularidad pública.
Estilo	Gestión participativa. Colaboración entre el municipio y una o varias entidades vecinales sin ánimo de lucro.
Sistema	Estabilidad operativa en la secretaría. Diversificación de las interacciones de los gestores voluntarios tanto con entidades del sector público como de la sociedad civil.
Estructura	Gestión operativa por parte de voluntarios bajo la tutela de la Administración Pública.
Personal	Personal gestor voluntario, normalmente inestable y escasamente formado. Destinatario de apoyo técnico y del material físico necesario en la oficina de la secretaría.
Procedimiento	Publicación de la financiación del material necesario para la gestión de la secretaría del BDT. Refuerzo de la función de coordinación, formación y asesoramiento a los voluntarios gestores por parte de la Administración.

MOE IV de intervención pública y gestión profesionalizada

El MOE IV de intervención pública y gestión profesionalizada (conocidos como BDT Municipales o de gestión pública directa) son creados generalmente desde una administración local y gestionados por un funcionario o empleado municipal. Se orienta a promover las “buenas prácticas ciudadanas” implícitas en un Banco de Tiempo desde la administración pública, a partir de una gestión municipal directa que implica la tutela explícita de los intercambios.

Este modelo se adapta a contextos con una sociedad pasiva y/o alta implicación de la administración pública. Estos Banco de Tiempo son muy vulnerables a los cambios de liderazgo político.

En el caso del DMQ no hemos definido un MOE específico. Hemos intentado promover los diferentes modelos. La única excepción es el modelo IV caracterizado por una administración exclusivamente pública. Dado que este proyecto se impulsa desde la sociedad civil al momento no hemos encontrado una contraparte de administración pública que impulse una operación de BDT sin conexión

alguna con sociedad civil y con personal asignado con recursos propios para esto.

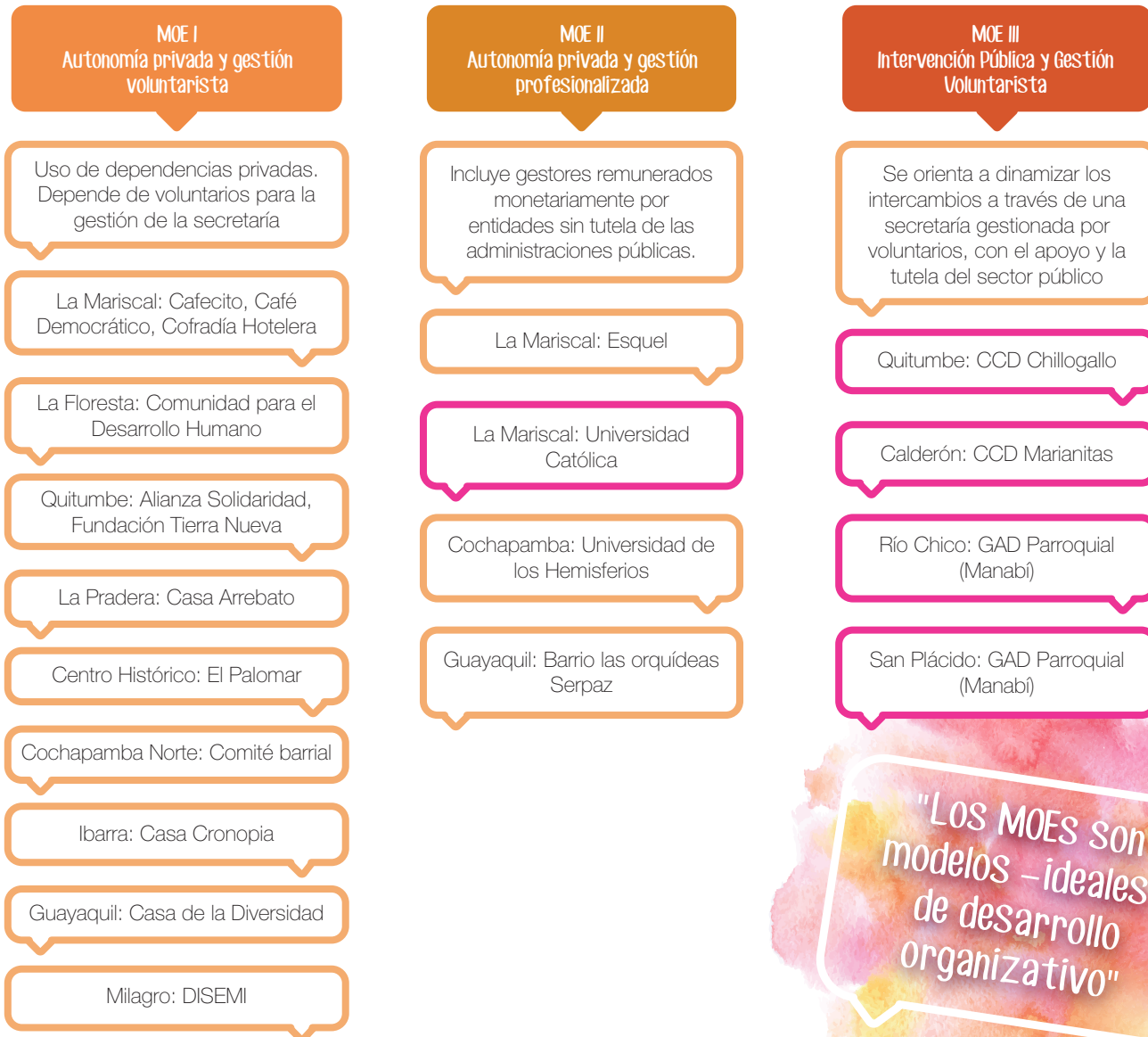
Para agosto de 2017 los diferentes tipos de MOE impulsados desde la iniciativa en relación a los diferentes territorios se pueden observar en el esquema que presentamos a continuación. Hay que añadir que nos todos los intentos fueron exitosos en términos de que

se haya logrado consolidar un proceso que decante en la conformación de una agencia y sucursales pero lo presentamos como ejemplo de como la diversidad de esfuerzos pueden estructurarse desde diferentes tipos de MOE. Los modelos en color fucsia no lograron tomar fuerza.

Tabla 4.- Descripción MOE IV

CEOS	Descripción
Estrategia	Consolidación de política pública de gestión directa, normalmente municipal, con medios plenamente públicos.
Estilo	Exclusión de la participación de los voluntarios en la gestión de la secretaría de los BDT. Control exclusivo de la administración pública.
Sistema	Asimilación de las operaciones de los BDT a otras actividades del sector público. Desvinculación de la sociedad civil y mayor potencial de cooperación con otros servicios públicos.
Estructura	La administración pública municipal ejerce plenamente la gestión y financiación de los BDT. Estructura de la secretaría de los BDT jerárquica, propia de la gestión pública directa.
Personal	Técnicos públicos, competentes para la gestión de BDT. Retribución de los gestores de la secretaría-empleado público es monetaria (o menos frecuentemente en créditos-hora). Riesgo de escasa motivación de los empleados públicos gestores.
Procedimiento	Estandarización de procesos operativos y de evaluación de la secretaría. Consolidación de técnicos municipales en la gestión de BDT y de vías estables de financiación pública.

Esquema 3.- Distribución de pilotos MOES según sucursal y territorio



"Los MOES son modelos –ideales– de desarrollo organizativo"

MODELO DE OPERACIÓN FUNCIONAL

Funciones de la agencia central

La distribución de funciones al interior del BDT tiene diferencias solo en el caso de la Agencia Central.

Esta agencia tiene funciones asociadas al rol que debe cumplir como articulador de las agencias y sucursales que entran en su red. La división de funciones la presentamos como sigue:

La Agencia Central tiene seis funciones asociadas.

Una de estas funciones es eminentemente técnica, y tiene que ver, con el manejo del WEB y los instrumentos en línea que sirven para el registro y difusión de actividades a nivel de todas las agencias.

La gestión informática es función exclusiva de la Agencia Central. Esta tiene la responsabilidad de velar por el correcto funcionamiento de los medios web del Banco. Se encarga de hacer las acciones necesarias para garantizar que hardware y software den respuesta a las necesidades de desarrollo del BDT y sus agencias y sucursales.

La función de articulación apunta a promover el desarrollo de planes y estrategias de trabajo dirigidas al desarrollo de la iniciativa que cuentan con una perspectiva y alcance inter agencias.

El proceso general de desarrollo de la iniciativa es coordinado desde la agencia central en espacios de comunicación directa con las agencias y sus sucursales.

La función de capacitación se dirige a generar acciones dirigidas a la construcción de capacidades que alimenten el proceso de desarrollo del BDT y de sus agencias y sucursales.

La capacitación enfatiza en aquellas destrezas y habilidades que son necesarias para fortalecer el modelo de operación en las distintas fases del sistema de gestión del BDT en los diferentes niveles de su estructura.

Las funciones de promoción, comunicación y seguimiento son compartidas por todos los niveles de la estructura. Estas funciones se explican en detalle al destacar las funciones de las agencias y sucursales.

Gráfico 2.- Funciones Agencia Central



Funciones de las agencias y sucursales en territorio

Una agencia constituye un centro de referencia en un territorio.

Las sucursales, contrariamente, pueden ser espacios donde se generen los intercambios pero su nivel de participación no necesariamente es alto.

Si bien, las sucursales tienen las mismas funciones que las agencias el nivel de autonomía y de comprometimiento con la iniciativa puede variar desde una activa participación a una participación complementaria o de apoyo.

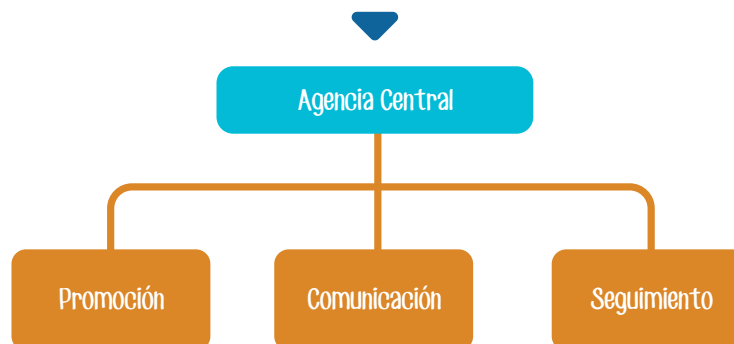
Tanto para las agencias como para las sucursales la distribución de funciones se divide como sigue:

La función de promoción es transversal a todos los niveles de la estructura. Esta función implica el desarrollo de acciones dirigidas a promover relaciones en territorio que deriven en la conformación de sucursales y agencias. Incluye un proceso de identificación y mapeo de actores en las localidades y el fomento de relaciones que deriven en la creación de cadenas de confianza a nivel local.

Las acciones de promoción incluyen el desarrollo de reuniones informativas, entrevistas y también actividades de difusión pública de la iniciativa de BDT.

La función de comunicación también es transversal a todos los niveles de la estructura. Esta función apunta a responder a las necesidades de información y difusión que se requieren para poner en marcha en cada territorio la conformación de un BDT.

Gráfico 3.- Funciones de las agencias y sucursales en territorio



En cada nivel de la estructura se promueve la generación de una identidad particular. Se comparten algunos elementos básicos a nivel general pero el interés es que en cada agencia o sucursal exista una apropiación de elementos de la iniciativa que otorguen a cada línea de comunicación una identidad y pertenencia territorial, sin que esto signifique, que no exista elementos de imagen corporativa compartidos que permitan identificar unidad en la diversidad.

La función de comunicación no solo es interna con una estrategia dirigida al territorio. Sino que también incluye una perspectiva inter agencias con el fin de poder generar vasos comunicantes entre los diferentes territorios.

La función de seguimiento es también transversal. Por seguimiento se entiende una serie de acciones dirigidas a que

los participantes del BDT a nivel territorial puedan establecer relaciones de intercambio. El seguimiento implica generar acciones concretas a nivel de llamadas telefónicas, mail, mensajes de texto y otros medios con el fin de motivar el encuentro de participantes del BDT en cada localidad para hacer efectivos intercambios y el registro de cuentas en los medios WEB del BDT.

En el caso de la agencia central respecto a las otras agencias y sucursales el seguimiento implica promover reuniones periódicas inter agencias en las cuales se pueda compartir los hitos aprendizajes y dificultades que han enfrentado cada una de las agencias para establecer las acciones y servicios generados desde el BDT. En estos encuentros se evalúan los compromisos adquiridos y se formulan nuevos.

CAPÍTULO 4

INDICADORES DEL BANCO DE TIEMPO DEL DMQ

Sabías que...

- Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.
- Una de las ventajas de utilizar indicadores es la objetividad y comparabilidad; representan un lenguaje común que facilita una medida estandarizada. Son herramientas útiles porque permiten valorar diferentes magnitudes como, por ejemplo, el grado de cumplimiento de un objetivo o el grado de satisfacción de un participante en la formación.



ELEMENTOS INTRODUCTORIOS

Los indicadores actúan como punto de referencia para dar información (ya sea cualitativa o cuantitativa) formada por uno o varios datos, constituidos éstos por números, hechos, percepciones u opiniones. El indicador mide cambios en esta condición a través del tiempo y permite evaluar determinados fenómenos, mostrando total o parcialmente una realidad. Los indicadores deben ser lo más precisos posibles y ser pertinentes con el tema a analizar. Además deben ser sensibles a los cambios, demostrables y ser datos de fácil obtención.

Los indicadores cuantitativos proporcionan información numérica acerca de las cualidades sustantivas de los hechos que suceden en una

realidad social, en este caso la desarrollada por la comunidad de usuarios del Banco de Tiempo. Sus unidades de medida son el número, el porcentaje y el rango. Para su verificación se han empleado métodos matemáticos básicos.

Indicadores claves del Banco de Tiempo

Los indicadores claves del Banco de Tiempo del DMQ son indicadores de gestión, pues permiten determinar si un proyecto está siendo exitoso o si está cumpliendo con los objetivos. Para averiguar si el Banco de Tiempo está alcanzando sus objetivos, deben fijarse éstos primero una vez el proyecto arranque. A modo orientativo se procuraran datos basados en otras experiencias de bancos de tiempo para que sirvan como guía para lograr unas metas determinadas.

Los indicadores de gestión para el BDT del DMQ han sido clasificados en tres categorías diferentes: indicadores de perfil del usuario, indicadores del funcionamiento del sistema e indicadores de administración y se definen a continuación.

Indicadores de perfil del usuario

Los indicadores de perfil del usuario aportan los rasgos que definen, en parte, a los socios del banco de tiempo. Se desagregan en rangos de edad, edad media y sexo, que se consideran los más relevantes para caracterizar al usuario, aunque también se podrían incluir parámetros adicionales como el nivel de estudios, la profesión y el barrio de residencia en el DMQ.

- Rango de edades

Esta variable proporciona la distribución de los usuarios del banco de tiempo según los grupos de edades. La estructura de edad es de ayuda para predecir a qué rangos etarios hay que destinar acciones dirigidas específicas.

La plataforma de intercambios (TimeOverflow) facilita los rangos de edad establecidos de la forma siguiente: de 18 a 24 años, de 25 a 34, de 35 a 44, de 45 a 54, de 55 hasta 64 y de más de 65 años.

Tabla 5.- Descripción indicador rango de edades

Nombre	Rango de edades
Definición	Nos indica la composición por edades de los usuarios del Banco de Tiempo.
Unidad de medida	Porcentaje.
Forma de cálculo	El cálculo debe realizarse para cada rango de edades. Esta información es proporcionada directamente por la plataforma (pestaña administración / estadísticas / datos demográficos). $\left[\frac{\sum(\text{Usuario de cada rango de edades})}{\text{Número total de usuarios}} \right] \times 100$
Frecuencia de medición	Anual.
Finalidad	El conocimiento de los rangos de edades mayoritarios o minoritarios nos permitirá planificar actividades dirigidas específicamente a estos segmentos de la población.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Media de edad

La media de edad (o edad promedio) es un indicador demográfico que proporciona un solo valor de la distribución por edad de los usuarios del banco de tiempo.

Tabla 6. Descripción Indicador Media de Edad

Nombre	Media de edad
Definición	La edad media se obtiene sumando las edades correspondientes a todos los individuos y volviéndolos a repartir entre tales individuos.
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	$\frac{\sum(\text{Edades de cada uno de los usuarios})}{\text{Número total de usuarios}}$
Frecuencia de medición	Anual.
Finalidad	El conocimiento de los rangos de edades mayoritarios o minoritarios nos permitirá planificar actividades dirigidas específicamente a estos segmentos de la población.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Sexo de los usuarios

Mide la proporción de hombres y mujeres usuarias del banco de tiempo. Los últimos datos de los bancos de tiempo españoles indican que el porcentaje de hombres usuarios de este servicio se sitúa alrededor del 35% actualmente (en el 2006 la media española de hombres participantes era sólo del 30%).

Tabla 7.- Descripción de Indicador Sexo

Nombre	Sexo
Definición	Proporciona el porcentaje de mujeres respecto de los usuarios totales del Banco de Tiempo. A través de esta medida será deducible el porcentaje de hombres fácilmente.
Unidad de medida	Porcentaje.
Forma de cálculo	$\left[\frac{\Sigma(\text{Número de mujeres})}{\text{Número total de usuarios}} \right] \times 100$
Frecuencia de medición	Anual.
Finalidad	Averiguar el porcentaje de mujeres participantes en el BDT.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.
Objetivo propuesto	35% de hombres participantes.

Tabla 8.- Descripción de Indicador de Intercambios Totales

Indicadores del sistema

Los indicadores del sistema evalúan el funcionamiento de los intercambios realizados dentro del banco de tiempo y brindan información del grado de actividad del proyecto y de los servicios más demandados. Su diagnóstico permite realizar acciones correctivas para la consecución de las metas fijadas.

- Número de intercambios totales

Los intercambios totales miden el número total de experiencias canjeadas entre los usuarios del Banco de Tiempo. El BDT de Valladolid, que es el que más intercambios registra mensualmente en España, se sitúa en 92 intercambios al mes. El del Barrio de Peñalolén de Chile con un funcionamiento exitoso tiene casi 50 intercambios mensuales. Aun así la mayoría de bancos del tiempo más modestos se sitúan alrededor de los 25. Sería prudente entonces establecer alrededor de 30 intercambios mensuales para el BDT del DMQ, teniendo en cuenta la población de la ciudad.

Nombre	Número de intercambios totales
Definición	Mide el número de servicios intercambiados entre los usuarios inscritos en la plataforma.
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	La plataforma facilita este dato desde la pestaña de administración/ actividad. $\Sigma(\text{Número de intercambios})$
Frecuencia de medición	Mensual.
Finalidad	Evalúa el grado de actividad entre los usuarios y nos indica si es necesario incrementar las actividades de difusión o promoción del Banco de Tiempo.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.
Objetivo propuesto	30 intercambios/mes.

- Número de intercambios individuales

Los intercambios individuales miden el valor total de experiencias canjeadas entre dos usuarios del banco.

Tabla 9. Número de Intercambios Individuales

Nombre	Número de intercambios individuales
Definición	Mide el intercambio de servicios efectuados durante un período de tiempo determinado.
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	Este dato lo proporciona la plataforma de forma directa. $\Sigma(\text{Número de intercambios})$
Frecuencia de medición	Mensual.
Finalidad	Conocer el total de intercambios nos proporciona información acerca del estado de salud del BDT.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Número de intercambios grupales

Los intercambios grupales miden el número de canjes realizados por una persona y dirigidos a varios usuarios del banco simultáneamente. Un taller de yoga por ejemplo se considera un intercambio colectivo, ya que un ofertante comparte sus conocimientos en esta materia a más de un usuario a la vez.

La plataforma TimeOverflow arroja datos globales de los intercambios efectuados en un período de tiempo determinado sin diferenciar si los intercambios han sido individuales o grupales. Es por ello que habrá que confeccionar una hoja de cálculo para controlar el número de intercambios efectuados de cada tipo y, en el caso de los intercambios grupales, el número de usuarios implicados en las actividades.

Tabla 10.- Número de Intercambios grupales

Nombre	Número de intercambios grupales
Definición	Número de intercambios de servicios colectivos y/o grupales efectuados entre los usuarios.
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	Σ (Número de intercambios grupales efectuados)
Frecuencia de medición	Trimestral.
Finalidad	Contabilizar el número de intercambios grupales y conocer el número de asistentes da información sobre la efectividad de los intercambios colectivos y la viabilidad de repetición de talleres.
Fuente de información	Hoja de cálculo Excel.

- Número de horas intercambiadas

La hora es la moneda de intercambio en el Banco de Tiempo independientemente del servicio que se intercambie. La medida del tiempo total destinado al intercambio de experiencias facilita diagnosticar el estado de salud del banco.

Tabla 11. Número de horas intercambiadas

Nombre	Número de horas intercambiadas
Definición	Mide el tiempo total empleado durante los intercambios.
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	Este dato es calculado directamente desde la plataforma de intercambio (estadísticas/actividad global). $\Sigma(\text{Número de horas de cada intercambio})$
Frecuencia de medición	Mensual.
Finalidad	Es un mecanismo para evaluar el tiempo utilizado durante los intercambios (por ejemplo un intercambio puede suponer dos horas de tiempo).
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Número de usuarios inactivos

Este indicador aporta el número de usuarios totales que presentan falta de actividad en la plataforma de intercambios. La propia plataforma aporta un listado de los días de inactividad de los usuarios. Para evitar el crecimiento de la inactividad deben establecerse políticas de caducidad de las horas, tal y como se explicará con mayor detalle en la Guía de Recomendaciones y que forma parte de los productos de la presente consultoría.

Tabla 12. Número de usuarios Inactivos

Nombre	Número de usuarios inactivos
Definición	Mide el total de usuarios que no muestran actividad en los intercambios desde hace como mínimo 3 meses (90 días).
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	$\Sigma(\text{Usuarios inactivos desde hace más de 90 días})$
Frecuencia de medición	Trimestral.
Finalidad	La medición de este indicador puede ser de utilidad para efectuar acciones dirigidas específicamente a estos individuos.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

- Porcentaje de servicios más intercambiados

La plataforma TimeOverflow clasifica en 9 categorías las áreas temáticas disponibles. Estas son: acompañamiento, asesoramiento, clases, ocio, salud, tareas administrativas, tareas domésticas y otros (en el que se agrupan ofertas que no están en ninguna de las otras categorías).

El rango de servicios más intercambiados hace referencia a los servicios de cada categoría que más demanda tienen entre los usuarios del Banco de Tiempo. Así, por ejemplo, dentro de la categoría acompañamiento el servicio más demandado es la de acompañamiento de personas mayores al centro de salud más cercano.

Generalmente las ofertas más demandadas en la mayoría de los bancos de tiempo estudiados son: reparaciones domésticas, clases de refuerzo académico, las categorías de formación e idiomas, cuidado del cuerpo y de la salud (yoga, relajación, estética, peluquería) y acompañamiento de personas adultas.

Tabla 13. Porcentaje de servicios intercambiados

Nombre	Porcentaje de servicios más intercambiados
Definición	Porcentaje de servicios más intercambiados.
Unidad de medida	Porcentaje.
Forma de cálculo	$\left[\frac{\sum(\text{Servicio más intercambiado})}{\text{Número de intercambios totales}} \right] \times 100$
Frecuencia de medición	Semestral.
Finalidad	Conocer los servicios preferidos por los usuarios permite planificar talleres en las áreas temáticas más demandadas.
Fuente de información	Plataforma TimeOverflow.

Indicadores de administración

Para la gestión del Banco de Tiempo se implicarán varios agentes del tiempo (se prevén como mínimo uno en cada barrio objetivo del DMQ) y varias personas voluntarias. Conocer el número de horas presenciales dedicadas a la coordinación de la secretaría permitirá saber si un modelo puramente telemático para la atención de los usuarios es factible a largo plazo.

- Número de horas invertidas en administración

Proporciona una idea del tiempo destinado por los voluntarios o por los agentes del tiempo a gestionar el banco en tareas administrativas tales como realizar altas y bajas en la plataforma, envío de correos electrónicos, etcétera, así como del tiempo dedicado a la atención e información al público y a la realización de entrevistas iniciales de confianza.

Indicador adicional a considerar

Los indicadores cualitativos pueden definirse como la opinión o la percepción del usuario sobre un tema determinado, en este caso, del funcionamiento y de la calidad de los servicios que se ofrecen y demandan en el banco de tiempo. Algunas de las técnicas de verificación de estos indicadores son las entrevistas y las encuestas. También son instrumentos adecuados para registrar estos indicadores los videos y grabaciones de testimonios.

Tabla 14. Número de horas de administración

Nombre	Número de horas de administración
Definición	Mide el número de horas invertidas por el voluntariado en la gestión de la Secretaría, en promoción, difusión, o preparación de eventos para el Banco de Tiempo.
Unidad de medida	Número.
Forma de cálculo	$\Sigma(\text{Número de horas empleadas en Secretaría})$
Frecuencia de medición	Anual.
Finalidad	Conocer el número de horas invertidas en administración servirá como base para planificar el tiempo requerido para la coordinación correcta de la Secretaría.
Fuente de información	Hoja de cálculo Excel.

Para la medición del grado de satisfacción del usuario se propone utilizar encuestas breves y que incluyan también sugerencias para mejorar los intercambios, la gestión de la secretaría y nuevas ideas. De esta forma las encuestas ayudan a suministrar información importante para corregir los puntos de las áreas que el usuario señale. La medición de la satisfacción del usuario resultará rentable siempre y cuando se establezcan acciones que conduzcan a la mejora en el funcionamiento y a la innovación del banco de tiempo.

Actualmente la plataforma de software no permite evaluar el grado de satisfacción de los intercambios y por lo tanto habría que diseñar el contenido de las encuestas de manera que los usuarios pudieran indicar sus opiniones y sugerencias. Estas encuestas podrían ser enviadas telemáticamente por los agentes del tiempo o bien entregadas en las sucursales físicas que se hayan establecido para que pudiesen ser cumplimentadas.

CAPÍTULO 5 SISTEMAS WEB DEL BDT

Sabías que...

TimeOverflow, **es un popular software de gestión de bancos de tiempo** que ya cuenta con más de 50 Bancos de Tiempo y 4.000 usuarios. Esta herramienta, que se ofrece gratuitamente a los bancos de tiempo que lo soliciten a través de la ADBDT, potencia y facilita el uso de la moneda social "tiempo".

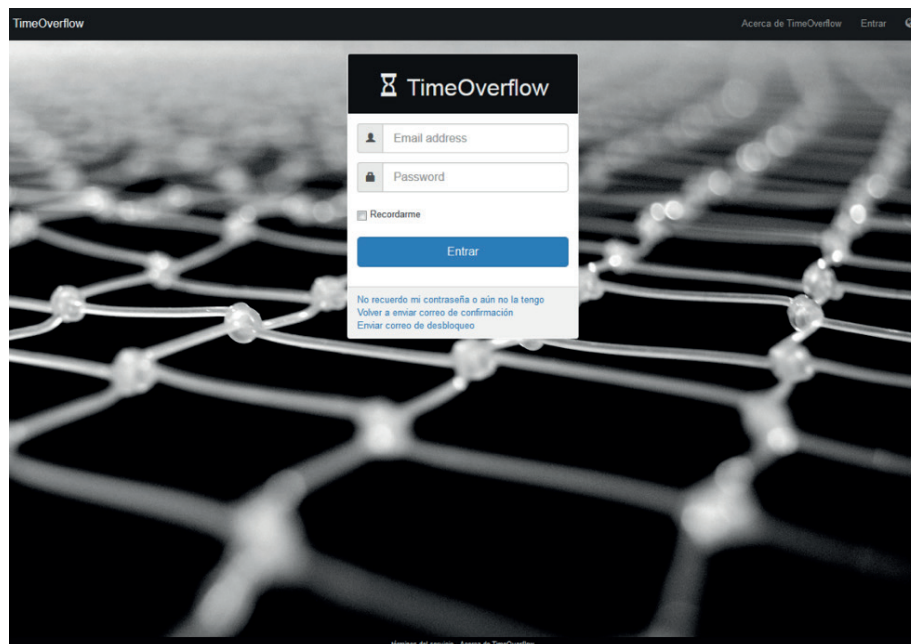
SOFTWARE DEL BDT DEL DMQ

El sistema informático seleccionado del BDT del DMQ usa la herramienta de administración Timeoverflow. Esta se encuentra bajo licencia OpenSource, esta guía está orientada para que el usuario de la herramienta pueda realizar la publicación de ofertas, demandas y transacciones con otros usuarios.

Este software garantiza la confiabilidad de los datos del usuario. Al igual que otras aplicaciones y software solo se tiene acceso público a los datos publicados por el mismo usuario en el momento de registro. Lo que se visibiliza son los datos de contacto y las ofertas y demandas.

PASOS PARA GENERAR CUENTAS EN EL BDT

Para ingresar a Timeoverflow (Sistema del BDT) se digita en el navegador de internet la siguiente dirección <https://BDT.ec> y se busca la opción de "¡Tu Banco!" en la página web, luego de haber realizado este paso se mostrará la siguiente pantalla.



Si es la primera vez que se ingresa no se dispondrá de contraseña, pero si se cumple el proceso de inscripción adecuadamente no existirán inconvenientes.

Solicitud de contraseña

En la siguiente pantalla se dispone varias opciones de las cuales se escoge:

- No Recuerdo mi contraseña o aun no la tengo.



TimeOverflow

user@example.com

Password

Recordarme

Entrar

No recuerdo mi contraseña o aún no la tengo

Volver a enviar correo de confirmación

Enviar correo de desbloqueo

El paso anterior envía a la siguiente pantalla en donde solicitará el correo electrónico, colocaremos el mismo que se proporcionó en el momento de la inscripción, luego se presiona:

- Reenviar instrucciones de confirmación.



TimeOverflow

Acerca de TimeOverflow Entrar

Entrar

No recuerdo mi contraseña o aún no la tengo

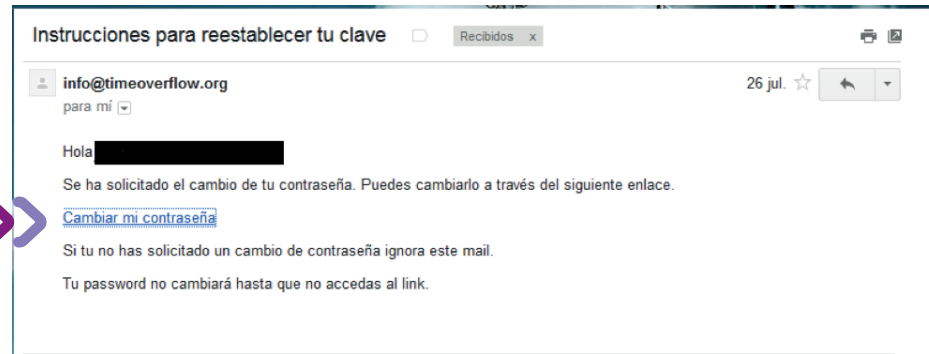
Enviar correo de desbloqueo

Reenviar instrucciones de confirmación

Correo

Reenviar instrucciones de confirmación

Abrimos el correo electrónico (revisar la bandeja de correo no deseado en el caso de que no ha llegado el correo) al cual llegará un mensaje parecido al siguiente:



Se presiona el enlace:

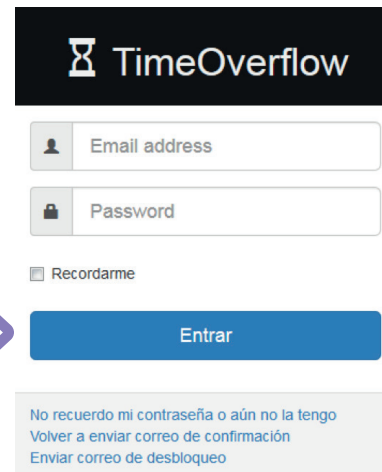
- Cambiar mi contraseña.

Este paso direccionará a la siguiente pantalla en donde se escribe la contraseña y su respectiva confirmación, luego se presiona:

- Cambiar mi contraseña.

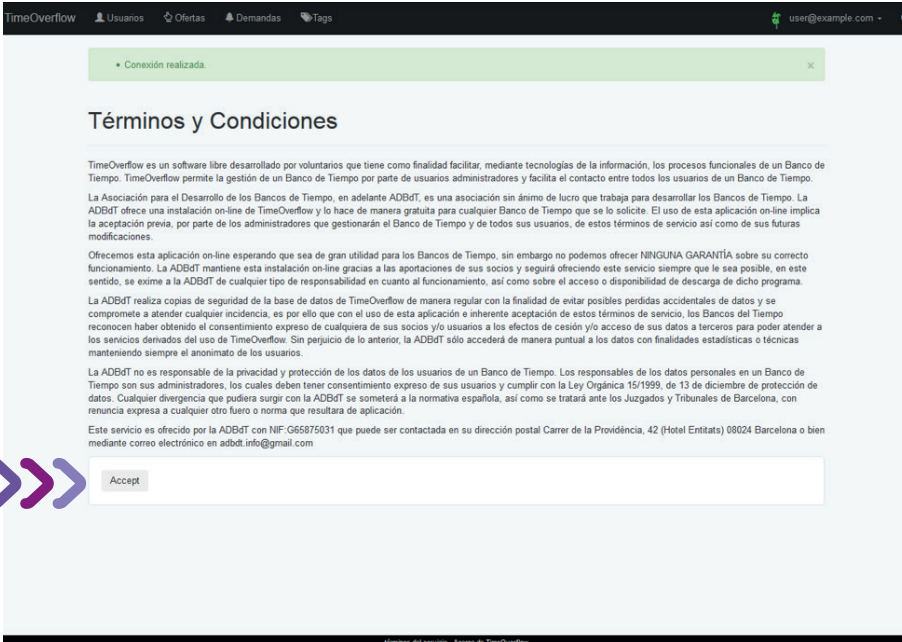


Esto nos direccionara a la pantalla de inicio y colocaremos nuestro correo y la contraseña que acabamos de proporcionar.



Términos y condiciones

Luego de presionar “Entrar” se presenta la siguiente pantalla en la que se encuentra los “Términos y Condiciones del Banco de Tiempo”, se los debe leer y luego se acepta. Esta pantalla solo aparece la primera vez que se ingresa al sistema.



TimeOverflow es un software libre desarrollado por voluntarios que tiene como finalidad facilitar, mediante tecnologías de la información, los procesos funcionales de un Banco de Tiempo. TimeOverflow permite la gestión de un Banco de Tiempo por parte de usuarios administradores y facilita el contacto entre todos los usuarios de un Banco de Tiempo.

La Asociación para el Desarrollo de los Bancos de Tiempo, en adelante ADBdT, es una asociación sin ánimo de lucro que trabaja para desarrollar los Bancos de Tiempo. La ADBdT ofrece una instalación on-line de TimeOverflow y lo hace de manera gratuita para cualquier Banco de Tiempo que se lo solicite. El uso de esta aplicación on-line implica la aceptación previa, por parte de los administradores que gestionarán el Banco de Tiempo y de todos sus usuarios, de estos términos de servicio así como de sus futuras modificaciones.

Ofrecemos esta aplicación on-line esperando que sea de gran utilidad para los Bancos de Tiempo, sin embargo no podemos ofrecer NINGUNA GARANTÍA sobre su correcto funcionamiento. La ADBdT mantiene esta instalación on-line gracias a las aportaciones de sus socios y seguirá ofreciendo este servicio siempre que le sea posible, en este sentido, se exige a la ADBdT de cualquier tipo de responsabilidad en cuanto al funcionamiento, así como sobre el acceso o disponibilidad de descarga de dicho programa.

La ADBdT realiza copias de seguridad de la base de datos de TimeOverflow de manera regular con la finalidad de evitar posibles pérdidas accidentales de datos y se compromete a atender cualquier incidencia, es por ello que con el uso de esta aplicación e inherente aceptación de estos términos de servicio, los Bancos del Tiempo reconocen haber obtenido el consentimiento expreso de cualquiera de sus socios y/o usuarios a los efectos de cesión y/o acceso de sus datos a terceros para poder atender los servicios derivados del uso de TimeOverflow. Sin perjuicio de lo anterior, la ADBdT sólo accederá de manera puntual a los datos con finalidades estadísticas o técnicas manteniendo siempre el anonimato de los usuarios.

La ADBdT no es responsable de la privacidad y protección de los datos de los usuarios de un Banco de Tiempo. Los responsables de los datos personales en un Banco de Tiempo son sus administradores, los cuales deben tener consentimiento expreso de sus usuarios y cumplir con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos. Cualquier divergencia que pudiera surgir con la ADBdT se someterá a la normativa española, así como se tratará ante los Juzgados y Tribunales de Barcelona, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o norma que resultara de aplicación.

Este servicio es ofrecido por la ADBdT con NIF: G65875031 que puede ser contactada en su dirección postal Carrer de la Providència, 42 (Hotel Entitats) 08024 Barcelona o bien mediante correo electrónico en adbdt.info@gmail.com

Accept

Menú principal del sistema

El menú principal muestra las siguientes opciones:

- Timeoverflow
- Usuarios
- Ofertas
- Demandas
- Tags (Etiquetas)

Las opciones de “Timeoverflow” y “Usuarios”, envían a la pantalla principal del aplicativo.

Pantalla principal

La siguiente pantalla muestra un listado de los usuarios y sus datos de contacto, además de su balance de horas.

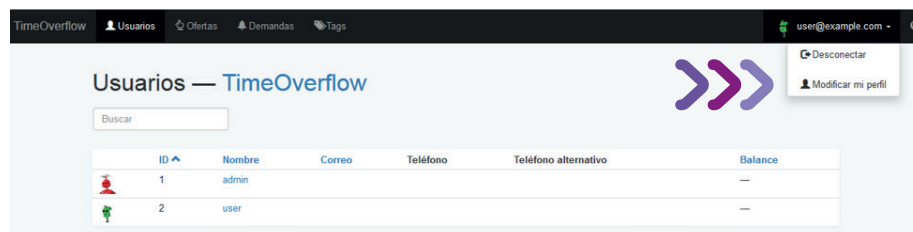


ID	Nombre	Correo	Teléfono	Teléfono alternativo	Balance
1	admin				—
2	user				—

Administración de perfil

En la parte superior derecha se encuentra el correo electrónico, si se presiona sobre él se desplegará un menú con las opciones:

- Desconectar
- Modificar mi perfil

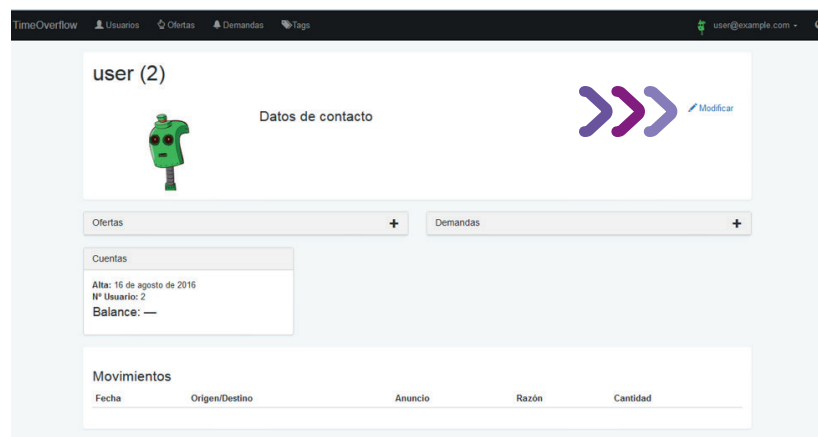


Modificar perfil

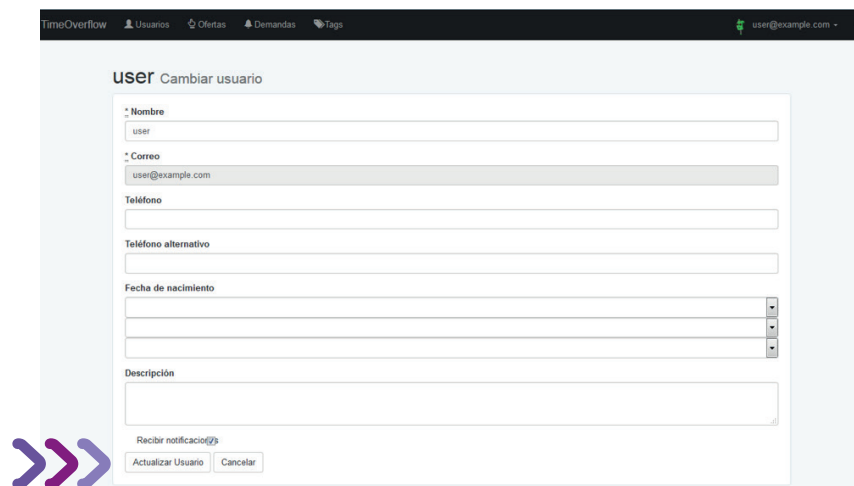
Se debe presionar la segunda opción "Modificar mi perfil", lo cual enviará a la siguiente pantalla.

En la parte derecha de la pantalla en color azul se encuentra el menú

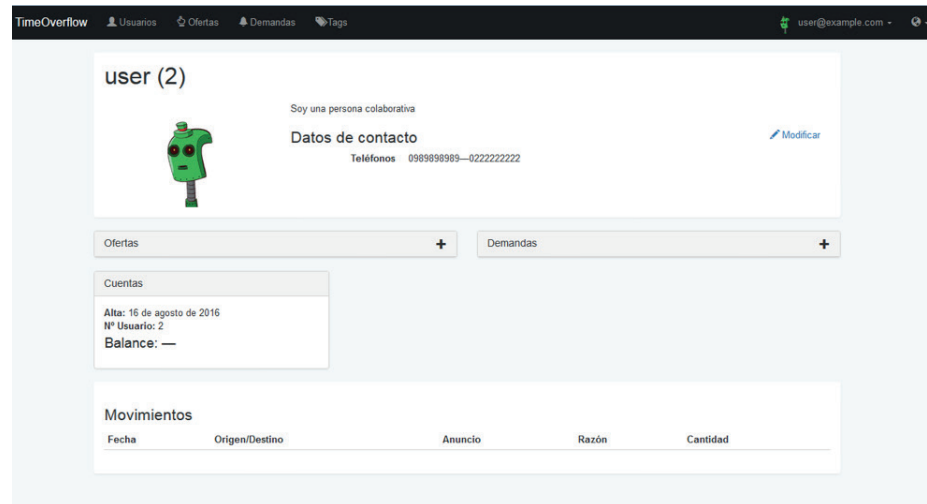
- Modificar (Color azul)



Se presiona "Modificar", esto direccionará a la siguiente pantalla en la que se puede modificar los datos básicos del usuario, luego que se haya terminado la edición se presiona el botón "Actualizar Usuario".



El paso anterior enviará a la siguiente pantalla donde se observa los cambios realizados.



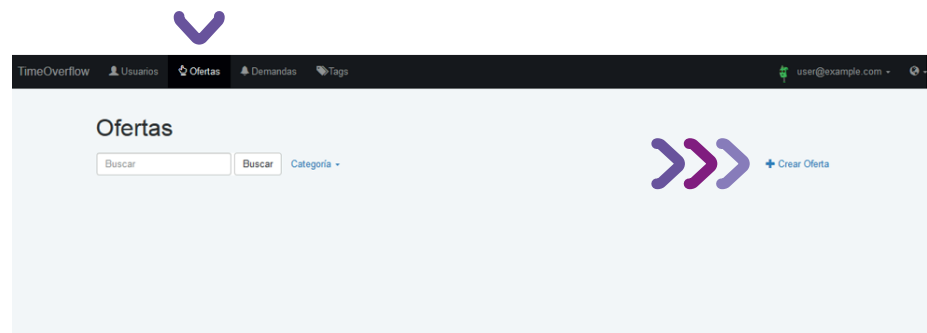
Oferta

Aquella cantidad de servicios que los usuarios están dispuestos a proporcionar considerando las reglas del Banco de Tiempo.

Crear oferta

En el menú principal se escoge la opción de "Ofertas", lo que enviará a la siguiente pantalla, en la parte derecha en color azul se encuentra la opción:

- Crear Oferta



Al presionar la opción de “Crear oferta”, enviará a la siguiente pantalla, que contiene los siguientes campos.

- Título (El nombre principal con el que identifican la oferta)
- Descripción (Una descripción detallada del servicio, colaborará para que este sea consumido)
- Categoría (Se escoge la categoría que se considera más adecuada para describir la oferta)
- Etiquetas (Son palabras que ayudan a identificar de manera más ágil la oferta, la forma de poner las etiquetas es escribir la palabra que identifique a la oferta en el campo y separar por comas (,))
- Botón de “Crear oferta” (Cuando los datos estén llenos se presiona este botón para guardar la oferta)



TimeOverflow | Usuarios | Ofertas | Demandas | Tags | user@example.com

Crear Oferta

Título *
Oferta de prueba

Descripción
Oferta de prueba
Puedes usar Markdown

Categoría *
Clases

Etiquetas
clases |
No results found

Crear oferta

Luego de haber presionado “Crear oferta”, el sistema direccionará a la siguiente pantalla:

TimeOverflow | Usuarios | Ofertas | Demandas | Tags | user@example.com

Oferta de prueba

Oferta de prueba

Oferta

17 de agosto de 2016

Clases

clases

user (2)

Datos de contacto

Teléfono
0989898989 — 0222222222

Modificar Borrar

Vuelve a presionar en el menú principal la pestaña de “Ofertas” y podemos observar que la oferta ha sido creada.

Si se requiere buscar alguna oferta en especial, se presiona en el menú “Categoría” que se encuentra al lado derecho del cuadro de búsqueda.

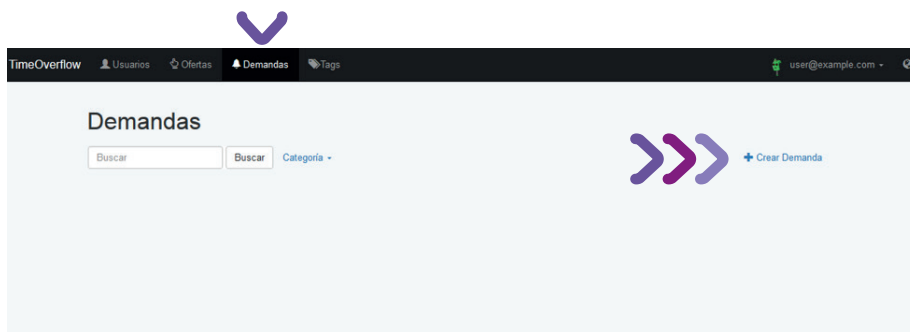


Demanda

Aquella cantidad de servicios que los usuarios están dispuestos a solicitar considerando las reglas del Banco de Tiempo.

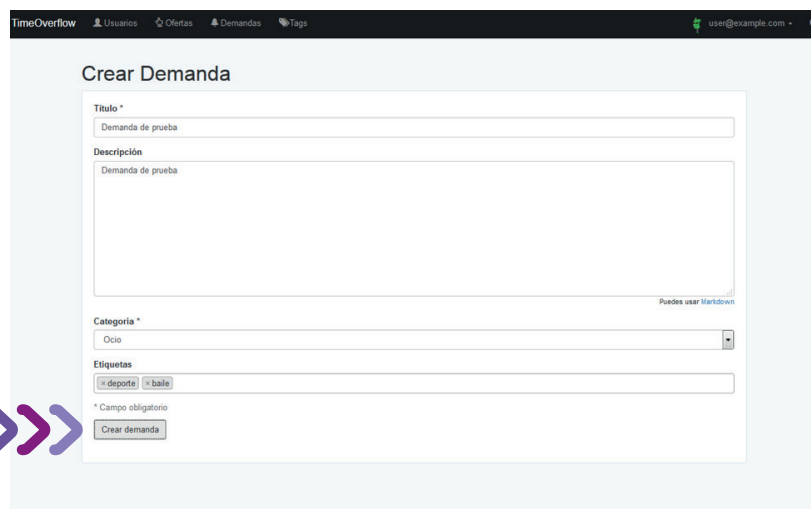
Crear Demanda

En el menú principal se escoge la opción de “Demandas”, esto enviará a la siguiente pantalla, en la parte derecha de la pantalla se encuentra la opción de “Crear Demanda” en color azul.



Luego de escoger la opción “Crear Demanda”, aparecerá una pantalla como la siguiente en la que se cuenta con los siguientes campos:

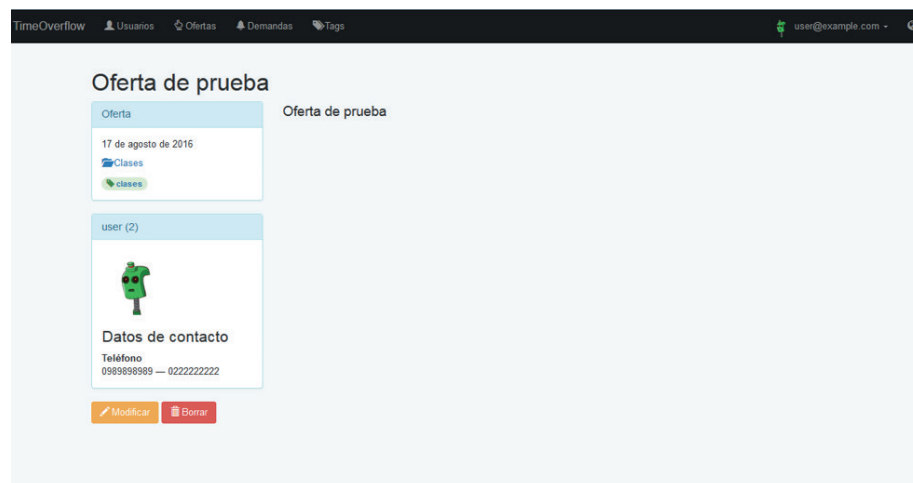
- Título (El nombre principal con el que identifican la demanda)
- Descripción (Una descripción detallada del servicio, colaborará para que este sea atendido)
- Categoría (Se escoge la categoría que se considere más adecuada para describir la demanda)
- Etiquetas (Son palabras que ayudan a identificar de manera más ágil la



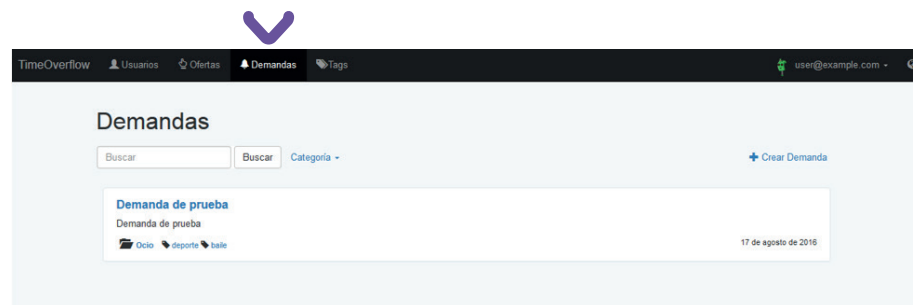
demanda, la forma de poner las etiquetas es escribir la palabra que identifique la demanda y separar por comas (,))

- Botón de “Crear demanda” (Cuando los campos estén llenos se presiona este botón para guardar la demanda)

Luego de haber presionado “Crear Demanda”, direccionará a la siguiente pantalla.



Presionar en el menú principal la pestaña de “Demandas” y se observa que la demanda ha sido creada.



Modificar o borrar una oferta o una demanda

Regresar a la modificación del perfil de usuario y se observa que ahora se encuentran las ofertas o demandas creadas en sus respectivas columnas.

The screenshot shows the profile page for 'User Ejemplo (3)'. The header includes navigation links: TimeOverflow, Usuarios, Ofertas, Demandas, Informes, Estadísticas, and Administrar. The user's name is 'User Ejemplo (3)' and the description is 'Descripción del usuario ejemplo.'. There is a 'Transferir tiempo' button. The contact information shows 'Teléfonos: 0996989898—023432321'. Below this are two columns: 'Ofertas' and 'Demandas'. The 'Ofertas' column contains two items: 'Clases de origami' (Aprende a realizar figuras complejas con papel te enseño como.) and 'Clases de computación' (En la tarde a partir de las 5 de la tarde puedo colaborar con clases de computación básica.). The 'Demandas' column contains one item: 'Guitarra' (Estoy muy interesado en aprender a tocar la guitarra). Below these is a 'Cuentas' section with 'Alta: 09 de agosto de 2016', 'N° Usuario: 3', and 'Balance: 2:30'. At the bottom is a 'Movimientos' table with columns: Fecha, Origen/Destino, Anuncio, Razón, and Cantidad.

Para realizar una modificación se debe dar clic sobre el nombre de la oferta o demanda y esto llevará a la siguiente pantalla.

En la pantalla anterior se muestra dos botones:

- Modificar (Color naranja)
- Borrar (Color rojo)



The screenshot shows the 'Oferta de prueba' page. The header includes navigation links: TimeOverflow, Usuarios, Ofertas, Demandas, and Tags. The user's name is 'user@example.com'. The main content area shows 'Oferta de prueba' with a date of '17 de agosto de 2016', 'Clases' (Classes), and 'clases'. Below this is the user profile for 'user (2)' with a green robot icon. The contact information shows 'Teléfono: 0989898989 — 0222222222'. At the bottom are two buttons: 'Modificar' (orange) and 'Borrar' (red).

Modificar oferta o demanda

Si se presiona el botón “Modificar”, se enviará a la siguiente pantalla en la que se dispone los mismos campos que se utiliza en la creación de la oferta o la demanda, se modifica lo que se considere conveniente y cuando todo esté listo se presiona el botón “Cambiar Demanda” o “Cambiar Oferta”, dependiendo de la situación.



The screenshot shows the 'Oferta de prueba' edit form in the TimeOverflow application. The form is titled 'Oferta de prueba Edit' and contains the following fields:

- Título ***: A text input field containing 'Oferta de prueba'.
- Descripción**: A large text area containing 'Oferta de prueba'. A small link 'Puedes usar Markdown' is visible at the bottom right of the text area.
- Categoría ***: A dropdown menu with 'Clases' selected.
- Etiquetas**: A text input field containing 'clases'.

At the bottom of the form, there is a note: '* Campo obligatorio' and a button labeled 'Cambiar oferta'.

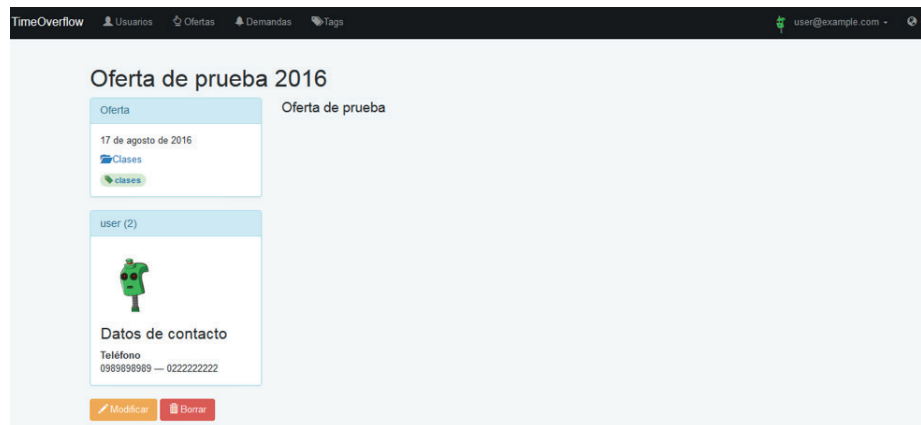


This screenshot is identical to the one above, showing the 'Oferta de prueba' edit form in the TimeOverflow application. The form is titled 'Oferta de prueba Edit' and contains the following fields:

- Título ***: A text input field containing 'Oferta de prueba'.
- Descripción**: A large text area containing 'Oferta de prueba'. A small link 'Puedes usar Markdown' is visible at the bottom right of the text area.
- Categoría ***: A dropdown menu with 'Clases' selected.
- Etiquetas**: A text input field containing 'clases'.

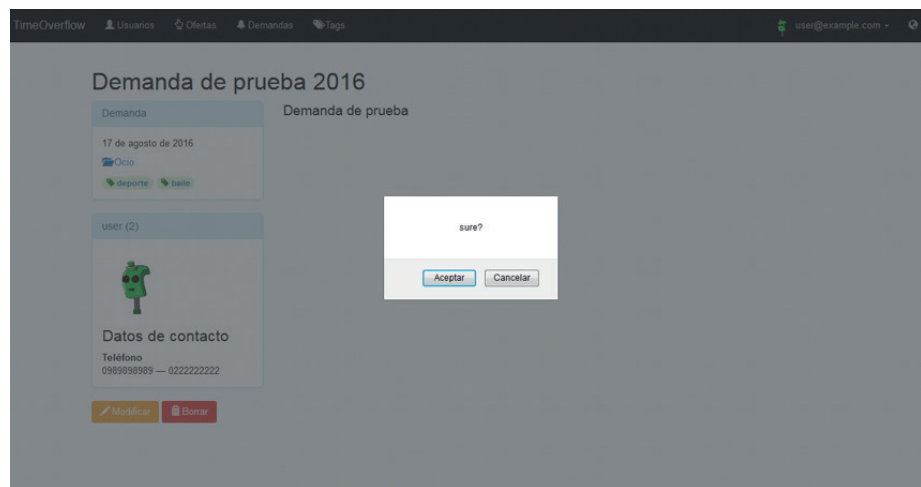
At the bottom of the form, there is a note: '* Campo obligatorio' and a button labeled 'Cambiar oferta'.

Luego de guardar el cambio nos enviará a la siguiente pantalla.



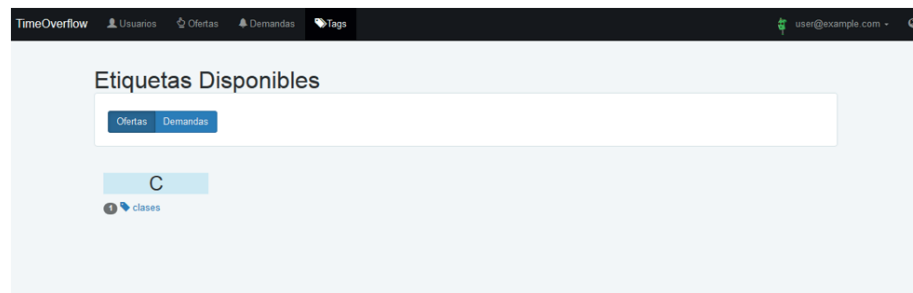
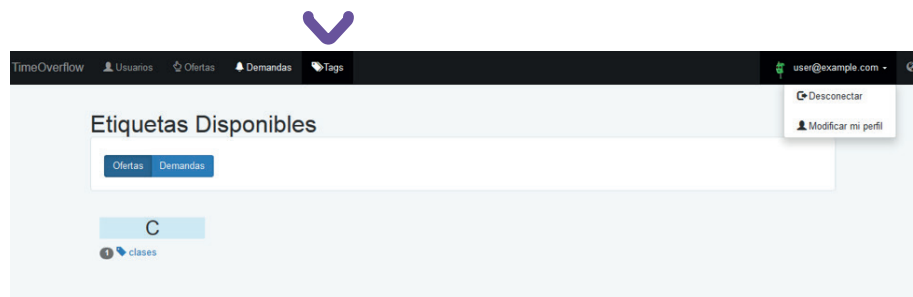
Borrar oferta o demanda

Ahora se escogerá la opción de "Borrar", enseguida se muestra un mensaje en donde preguntará si estamos seguros de eliminar la oferta o demanda, se acepta o cancela según sea el caso.



Tags

En el menú principal permanece la opción de “Tags”, solo muestra un listado de las etiquetas (palabras clave para encontrar una oferta o demanda) que tenemos disponibles.

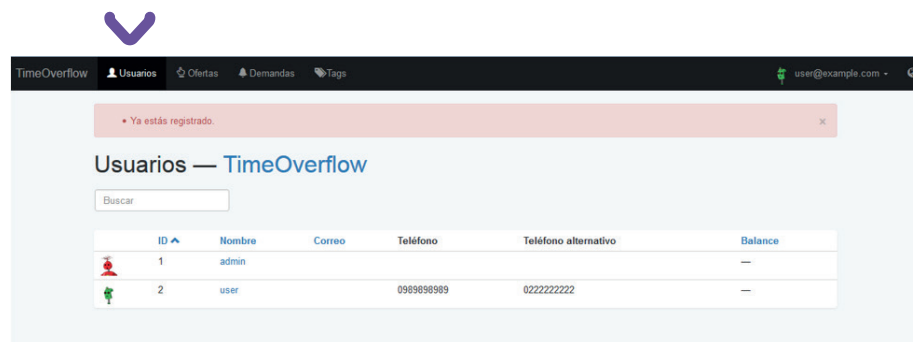


Cancelar horas (Pagar por el servicio receiptado)

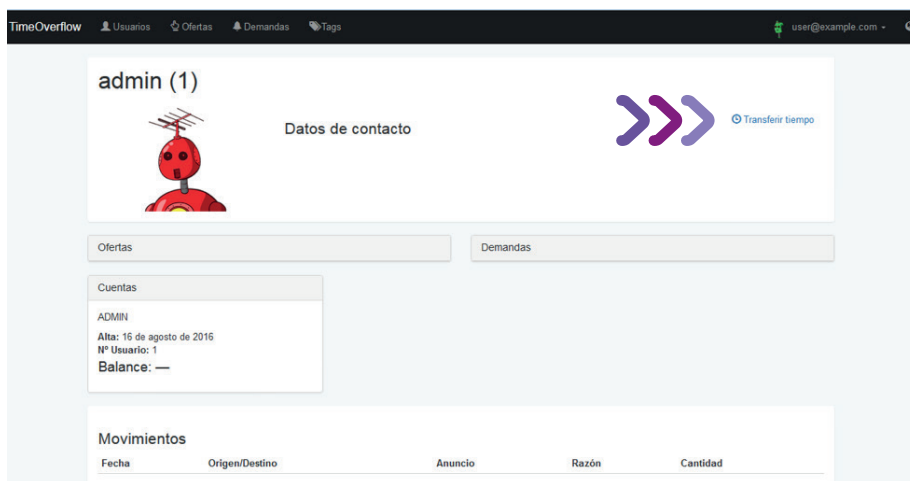
Es la cancelación que se debe hacer luego de haber recibido el servicio.

Seleccionando al usuario que realizaremos el depósito.

Situarse en la pantalla principal presionando “Timeoverflow” o “Usuarios” en el menú principal.



Hacemos clic en el nombre del usuario que ha brindado el servicio, esto enviará a su perfil como se muestra a continuación. Como se puede observar al lado derecho de la pantalla se localiza el enlace “Transferir tiempo” se da clic sobre el mismo.

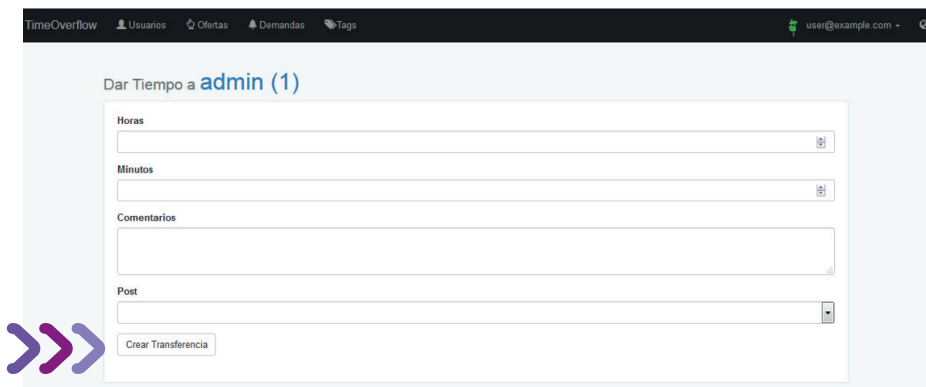


Transferencia de horas

El paso anterior llevará a la siguiente pantalla en donde se tiene los siguientes campos:

- Horas (Número de horas que el usuario demoró en brindar el servicio, con un máximo de 20 horas).
- Minutos (Solo se puede escoger entre 15, 30 y 45 minutos).
- Comentario (Es opcional generalmente se coloca aquí agradecimientos o detalles del servicio que se nos brindó).
- Post (Se encuentra el listado de los servicios que brinda el usuario, escogemos el servicio con el que nos colaboró).


Se revisa una vez más lo datos y si todo está bien, se presiona el botón de “Crear Transferencia”.



La transferencia que se ha creado ahora se visualiza en los movimientos del usuario.

TimeOverflow | Usuarios | Ofertas | Demandas | Tags | user@example.com

admin (1)

 Datos de contacto [Transferir tiempo](#)

Oferidas | Demandas

Cuentas

ADMIN
Alta: 16 de agosto de 2016
N° Usuario: 1
Balance: 2:30

Movimientos

Fecha	Origen/Destino	Anuncio	Razón	Cantidad
17 de agosto de 2016	user (2)		Gracias por tu amable colaboración	2:30



BIBLIOGRAFÍA

- BUENO, E. 2006. Guía Usuario Software Timeoverflow
- EMERSON, Kirk. 2012. "An Integrative Framework for Collaborative Governance". Journal of Public Administration Research and Theory N°22 (January): 1-29.
- MENÉNDEZ, Manuel y Hugo Aznar. 2015. "De la polis a la metrópolis: Ciudad y espacio político". Madrid: Abada.
- RAMÍREZ, Álvaro. 2011. "Open Government y Gobernanza Colaborativa: El (inevitable) camino hacia un nuevo paradigma de Gobierno y Gestión Pública. Estado del Arte, Desafíos y propuesta". Madrid: Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas.
- RODRIGUEZ, A. 2007. Estudio de Identificación de Modelos Operacionales de Banco de Tiempo.
- RODRIGUEZ, A. 2007. Indicadores del Banco de Tiempo del DMQ.

