

ken's  
**canada**



**Manual de Alojamiento  
y Normas**  
para familias españolas

[www.kens.es](http://www.kens.es)



# Manual de Alojamiento para familias españolas

*El siguiente manual sirve como lista de obligaciones de las familias españolas hacia el estudiante de intercambio que recibirán. En algunos casos, facilitamos sugerencias basadas en nuestra experiencia. Lea las diferentes secciones con detenimiento y si tiene alguna pregunta, no dude en contactarnos en [canada@kens.es](mailto:canada@kens.es) o [info@kens.es](mailto:info@kens.es)*

## Alojamiento

- Se deberá respetar el derecho a la intimidad de los estudiantes. Los alumnos podrán cerrar la puerta de su habitación cuando lo deseen (no es obligatorio colocar un pestillo en la puerta).
- Sus dormitorios deberán constar de los siguientes elementos:
  - a.- cama de tamaño estándar
  - b.- armario ropero
  - c.- cajonera/cajones en el armario
  - d.- escritorio/mesa y silla para estudiar
  - e.- lámpara de escritorio
  - f.- ropa de cama y toallas, cambiadas semanalmente
- Recomendamos que comprueben su póliza de seguro del hogar para asegurarse de que tienen cobertura en caso de daño accidental, ya que Ken's Education Group no se hará responsable del daño ocasionado en su propiedad.

## Cuarto de Baño

- Los estudiantes tendrán derecho a bañarse o ducharse al menos una vez al día. Sería necesario que los padres de la familia de acogida le explicasen al alumno las normas de convivencia del hogar (si se puede o no duchar a media noche, si debe limpiar la ducha después de utilizarla,...)
- Las diferencias culturales pueden ser un obstáculo. Explique la necesidad de desechar compresas/tampones de manera apropiada y de que el papel higiénico debe tirarse al inodoro.

## Lavandería

- Algunos estudiantes se muestran reacios o les da vergüenza entregar su ropa interior para que se la laven, por lo que ofrecerles una funda de almohada o un cubo de ropa sucia para ello puede ser una buena idea para que depositen su ropa interior en ella.

- Se cambiará la ropa de cama y las toallas semanalmente.
- Indiquen al alumno cómo funciona la lavadora o dónde depositar su ropa sucia (en caso de que prefieran lavar la ropa ustedes mismos).
- Los participantes deberían poder lavar su ropa al menos dos veces a la semana.

## Teléfono

- Muchos estudiantes están a miles de kilómetros de sus casas y las llamadas de o a sus padres supondrán una gran alegría, sobre todo si son menores o adolescentes.
- Las familias de los estudiantes necesitan poder contactar con ellos. Estamos seguros de que entienden que las diferencias horarias alrededor del mundo pueden causar problemas. Les pedimos paciencia en este sentido, ya que las familias de los participantes no siempre lo tendrán en cuenta al llamar. Aun así, hablen con sus estudiantes si reciben constantemente llamadas a horas inaceptables.
- Los estudiantes **no podrán usar** el teléfono de la familia de acogida para llamar a casa a no ser que tengan servicios de tarjeta de crédito o una tarjeta de teléfono internacional, o puedan realizar llamadas a cobro revertido a sus familias.

## Teléfonos móviles

Los teléfonos móviles pueden causar problemas. Animamos a nuestros estudiantes, sobre todo a los estudiantes de larga duración, a que contraten planes prepago. En el caso de los jóvenes, no son muy responsables en lo que respecta al dinero, y las facturas pueden acumularse con móviles de contrato. Vigile las facturas y asegúrese de que los estudiantes son conscientes de que tienen que pagarlas. Se recomienda restringir el uso del móvil en casa al mínimo, ya que impone barreras a la comunicación. No dude en sugerir al alumno que vea la televisión o que salga a dar un paseo.

Puede que los estudiantes prefieran comprar una tarjeta SIM prepago. En tal caso, acompañenle a un centro comercial o tienda donde puedan adquirirla.

## Correo

Los anfitriones no retendrán ni destruirán correo postal dirigido al participante cuando éste ya no se aloje en el hogar. Deberá reenviarse o devolverse a la oficina de correos como "destinatario ausente". Los anfitriones podrán elegir devolver el correo a la oficina de correos, incluso si el estudiante dejó una dirección de envío.

## Alimentación

Algunos participantes, por motivos religiosos o éticos, no comen carne. Se les avisará de las necesidades alimenticias de los participantes, de lo que les gusta y de lo que no. Es importante tenerlas en cuenta para ayudar a los participantes a relajarse y a sentirse como en casa.

La mayoría de los participantes esperan recibir comida casera y propia del país. No existen reglas

fijas sobre qué ofrecer de desayuno, únicamente directrices generales: zumo/cereales/té/café/tostadas/bollos/mermelada/miel/yogur/fruta. Descubrirán que algunos alumnos comen más que otros. No duden en ofrecerles más comida, ya que algunos participantes son demasiado tímidos para pedirlo. Si realizan viajes o comidas familiares, invítenle a acompañarles. Lo ideal sería que el participante se convierta en parte de la familia y que se le trate como tal.

Una bolsa de almuerzo con un bocadillo es aceptable si el participante va a salir con un amigo o tiene una excursión de fin de semana que no incluya comida. Intenten proporcionarle una dieta equilibrada, saludable y variada.

**La familia debe asegurarse de que los participantes conocen las horas de las comidas y de que les avisarán si van a llegar tarde o no irán a comer a casa.**

En el caso de niños y jóvenes asegúrense de que realizan tres comidas diarias como mínimo. El almuerzo y la merienda son una buena idea si piensan que el participante necesita comer algo más.

## **Alergias**

Cualquier información relevante a este punto se tendrá en cuenta en el proceso de selección de la familia de acogida. Para cualquier pregunta o preocupación, consulten al coordinador o a las propias familias.

## **Trastornos Alimentarios**

Permanezcan alerta por cualquier hábito alimentario inusual. Se trata de una tendencia peligrosa que por desgracia puede pasarse por alto. Contáctenos tan pronto como detecten algo alarmante.

## **Accidentes / Enfermedades**

- En caso de que un estudiante enferme, se le pedirá a la familia que contacte con el teléfono de emergencia tan pronto como pueda. Se tratará de alguien en la zona, el coordinador local o la oficina central. Cada programa tiene designado un procedimiento de emergencias.
- Si la enfermedad es repentina, especialmente de noche, llame al 112 (teléfono de emergencias), o lleve al alumno al servicio de urgencias del hospital más cercano.
- Contacten con la oficina central en cuanto pueda una vez que se hayan seguido los procedimientos de emergencia.
- Si el participante es un menor, y enferma en la escuela, se contactará con la familia y se enviará al participante a casa, siempre y cuando la familia pueda ir a recogerle. A continuación, contacte con el coordinador del programa.
- No debe suministrarse NINGUN MEDICAMENTO como Paracetamol, Ibuprofeno o Aspirina sin prescripción médica, a menos que lo autoricen los padres por escrito. Puede que no parezca importante, pero la posología en ambos países es bastante diferente.

- Si el estudiante tiene una condición médica que nos parezca relevante, se la comunicaremos en el momento de asignarlo. Si descubren algo que consideren que debamos saber, no duden en contactar con el coordinador de la oficina central.
- Todos los estudiantes tendrán seguro, sigan los pasos necesarios. **Es vital que el estudiante conserve todas las facturas y sus expedientes médicos.**
- Si su estudiante se encuentra mal, siga las directrices en la sección Accidentes/Enfermedades. Si el estudiante está enfermo y debe quedarse en casa en horario escolar, un adulto responsable debe estar presente en todo momento. Como se especifica, los responsables de Ken's actúan "in loco parentis" con estos niños y puede que sea necesario que contacten con sus padres, o que el niño desee hablar con su familia en este momento.
- En el caso de los menores puede que el participante moje la cama. Suele ser común en niños pequeños, sobre todo cuando están lejos de casa y en un entorno desconocido. Les recomendamos encarecidamente que usen cubiertas protectoras en sus colchones. Pueden adquirirse en la mayoría de tiendas de equipos de descanso.

## Seguridad

- En caso de los menores, uno de los padres o tutor responsable, debe estar en casa cuando el estudiante regrese. No pasa nada si desean darle al estudiante una llave en caso de que llegue unos minutos antes que ustedes. Es importante que sean conscientes del horario de su participante y viceversa.
- Siempre debe haber un adulto responsable presente por la noche mientras los participantes duermen. Debe tratarse de un adulto de quien la agencia tenga constancia y con un certificado de antecedentes penales aprobado.
- Los participantes menores de 14 años no tienen permitido salir solos, a menos que tengan permiso del coordinador del programa o de sus padres. Se les informará de esto, por escrito o por teléfono. Deben ser conscientes de dónde están su participante en todo momento.
- Los participantes tendrán acceso a un número de teléfono de emergencias 24 horas tanto en España como en el extranjero. Es importante que sean conscientes de esto y de que se lo recuerden a sus participantes.

### Tabaco

Prohibido en casa. Sugerimos no fumar delante del estudiante a menos que él mismo fume, y siempre fuera de la casa. Hay tolerancia cero con el tabaco en casa.

### Alcohol

No está permitido el consumo de alcohol a los menores de 18 años. Si se encuentra en la habitación del estudiante, se deberá informar inmediatamente al coordinador. Se pide a las familias que nos contacten inmediatamente si sospechan de consumo de alcohol. Hay tolerancia cero en este tema.

### Drogas

En caso de posesión o consumo de drogas por parte de los participantes en la casa de acogida, los anfitriones no incurrirán en un delito incluso aunque sean conscientes de ello. Aun así, los anfitriones deberán contactar con el coordinador inmediatamente para seguir los pasos adecuados. Hay tolerancia cero en este tema.

## Dinero y objetos de valor

Cuando los participantes lleguen por primera vez, infórmenles de que no deben guardar grandes cantidades de dinero en sus habitaciones ni llevarlas encima. En caso de que el participante necesite algo, sugiéranles a ellos o a sus familias que contacten con el coordinador.

## Seguro

Ken's y sus responsables regionales no serán legalmente responsables de los daños o perjuicios causados por los participantes.

### Daños a la propiedad

Los anfitriones pueden reclamar costes por los daños causados, pero no por desgaste por uso. El coste nunca será el del reemplazo total, sino el actual (segunda mano) del artículo, por lo que el anfitrión nunca saldrá beneficiado.

### Robo

Los anfitriones no serán responsables de la seguridad de las propiedades del participante en casa. Sin embargo, se recomienda que contraten una póliza de familia estándar, que pueda cubrir las pertenencias de los participantes alojados en su domicilio (normalmente no conlleva coste adicional). Los participantes deberían contar con un seguro a todo riesgo para sus cámaras, joyas, ordenadores y otros objetos de valor. Una buena medida de protección para estudiantes y anfitriones es un cajón o armario con llave en el dormitorio del participante.

## Zonas restringidas

Asegúrense de que su participante es consciente de los problemas que pueden surgir en zonas conflictivas de la localidad. Informe al alumno de los lugares que debe evitar o de las horas más problemáticas. Si los participantes son víctimas de un delito, contacten con la policía y el coordinador inmediatamente.

- Los participantes NO PODRÁN alojarse en un lugar diferente al de su familia de acogida sin el permiso de la familia y el coordinador. Si un participante afirma tener permiso, contacten inmediatamente con el coordinador para aclarar la situación. Les llamaremos e informaremos sobre si tiene o no permiso. Si un participante no regresa a casa, contáctenos inmediatamente. Si su participante va a alojarse en otro lugar, asegúrense de tener su número de teléfono móvil, la dirección en la que se alojará y con quién.  
Cualquier estudiante menor de 18 años necesitará permiso por escrito de sus padres para salir durante un periodo de tiempo considerable (superior a unas horas).
- Si tienen preocupaciones no duden en contactarnos, preferiríamos que nos informen sobre cualquier problema potencial antes de que sea demasiado tarde.

## Transporte (según el programa)

- En el caso de los menores, el programa incluye el transporte desde y hasta la escuela del participante y/o las actividades extraescolares (si el participante desea volver por su cuenta, díganle cuándo y cómo volver). Asegúrense de conocer la hora a la que sus participantes deben presentarse en los "puntos de quedada" (cuando sea relevante) y de que saben a qué escuela van a asistir.
- Los participantes deberían salir de casa con tiempo suficiente para coger el autobús o en caso de que vayan andando para que lleguen a la escuela a tiempo.
- Animamos a los participantes a que permanezcan en la escuela para participar en las actividades extraescolares.

- En el caso de participantes adultos, el transporte depende del programa que realice.

## Llegada de Participantes

Contactaremos con las familias con al menos un día de antelación a la llegada del participante. En caso de llegadas en sábado o domingo, contactaremos el viernes por la tarde como muy tarde. Los horarios que les proporcionaremos serán orientativos, ya que hay muchos factores que pueden retrasar la llegada del alumno, como retrasos en los vuelos o tráfico intenso. Si descubrimos algún retraso y lo consideramos apropiado, intentaremos comunicarlo lo antes posible. Pedimos disculpas por adelantado si les hacemos esperar, pero les pedimos que entiendan que no siempre contamos con toda la información. No hay nada peor que un estudiante llegue a un país extranjero y que su familia de acogida no se encuentre disponible para recogerlo. En caso de los menores, es obligatorio que el anfitrión recoja al participante en el punto de encuentro.

- Es vital que contacten con nosotros inmediatamente si no pueden estar en casa por circunstancias imprevistas. Tomaremos las medidas apropiadas con el alumno hasta su regreso.

## Vuelta a sus Hogares

Una vez más, intentaremos informarles el viernes por la tarde del horario de salida de los estudiantes. Agradecemos su ayuda para llevarles al punto de encuentro. Las familias deben despedir a los estudiantes en dicho punto.

## Haciendo Amigos

- Los participantes vienen para aprender español según el plan de estudios, y muchos para experimentar la cultura española. Independientemente del camino que sigan, todos necesitan mejorar su español, por lo que les animamos a que les den conversación. No duden en corregir su pronunciación o gramática. Agradecerán su ayuda.
- Si el participante es un menor y no participa en las actividades extraescolares, puede que sea debido a su timidez. Anímenle a mantenerse activo o a acompañar a su hijo cuando hace actividades. No pasa nada si prefieren quedarse en casa estudiando, pero si tienen alguna preocupación, contacten con el coordinador.
- Hagan el esfuerzo de hablar con el participante y anímenle a participar en la vida familiar. A veces necesitarán que les animen a hacerlo, sobre todo al principio.

## Disciplina

Las medidas disciplinarias deberían tomarse con delicadeza y deberían evitarse los enfrentamientos a toda costa. Ken's Education Group es la responsable de los asuntos disciplinarios, por lo que ante cualquier conflicto contacte con nosotros inmediatamente.

## Comportamiento inapropiado

Si consideran que su estudiante se comporta de manera inapropiada (puede que sea fuera de casa) no duden en contactar con el coordinador. Es vital que mantengamos los canales de comunicación abiertos.

## Vida familiar

Para muchos de los participantes jóvenes ésta será su primera vez fuera de su país y alejados

de su familia. Habrá momentos en los que se sientan inquietos. La estancia en su casa es tan importante como las clases y actividades sociales que realice.

- Les agradecemos que les hagan sentirse parte de la familia. Intenten incluirles en la vida familiar siempre que sea posible, sobre todo los fines de semana en los que no haya excursiones.
- Los juegos de mesa o de cartas pueden ser útiles para romper el hielo. La mayoría de los jóvenes son aficionados a los ordenadores. Si tienen niños en casa, anímenlos a incluir al participante en sus actividades.
- Cuando su participante se haya instalado, muéstrenle dónde coger el autobús o cómo llegar al instituto andando y, si es posible, llévenle hasta allí la primera mañana.

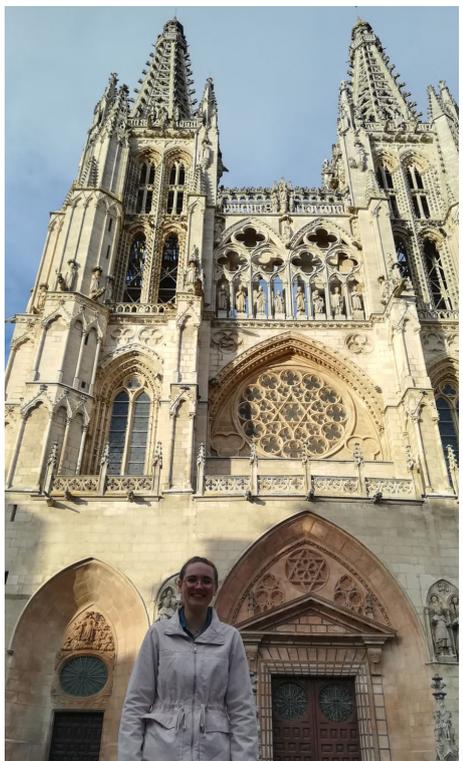
### **Hora de llegada**

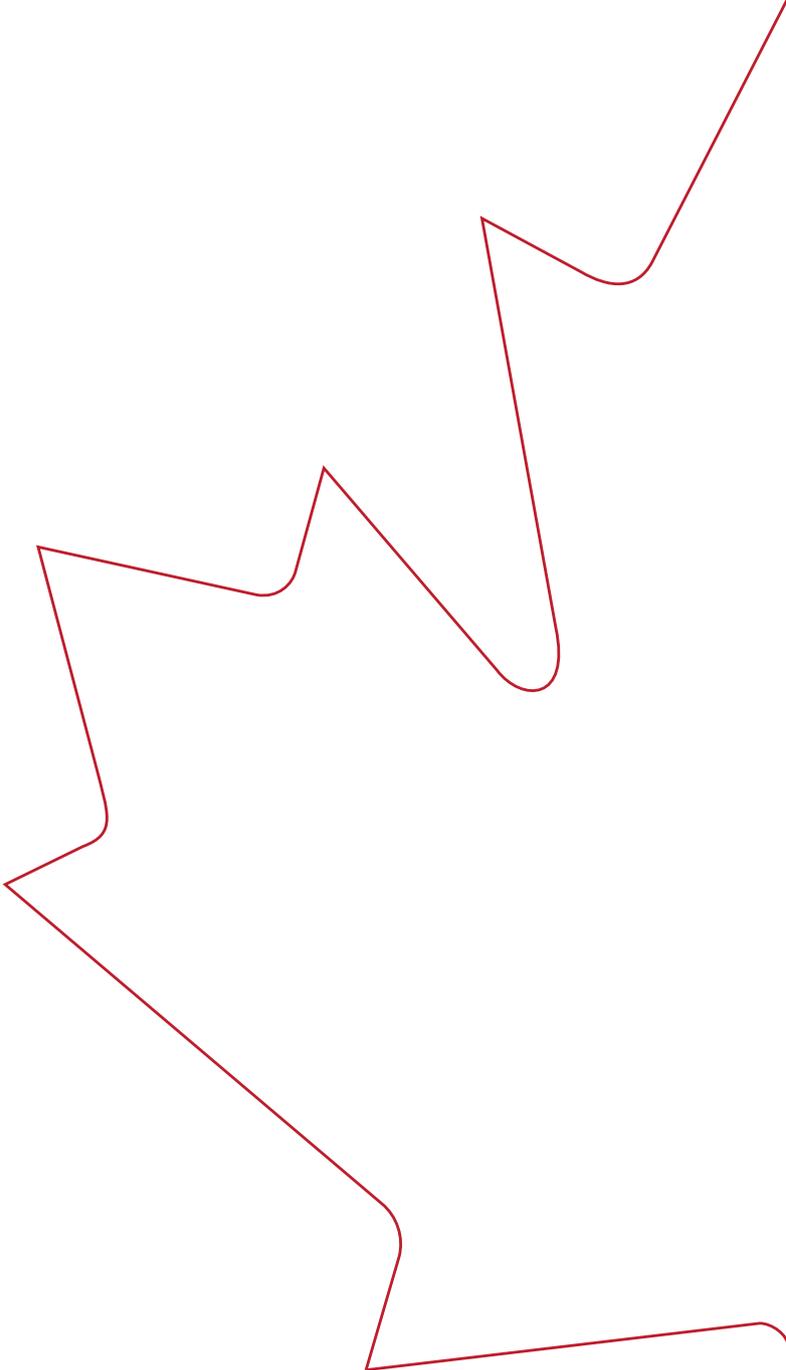
- Entendemos que esto puede ser difícil de imponer a algunos participantes, pero agradeceríamos que intentasen hacerles ver la importancia de seguir las siguientes directrices:
  - Todos los participantes entre 12 y 18 años deberán estar en su casa de acogida como tarde a la hora fijada por sus familias de acogida. Si un participante pide una excepción por la razón que sea, contacte con el coordinador del programa.
  - Si un participante menor de 18 años no vuelve a casa en el horario establecido, es **CRUCIAL** contactar con él. Si no contesta, contacte con el **COORDINADOR** o con nuestro teléfono de **EMERGENCIAS**, para que podamos localizarle.

## **Requisitos legales**

Ken's será responsable de los participantes menores de 18 años y tendrá autoridad sobre ellos durante su estancia.

- Las familias deben ser conscientes de que debe llevarse a cabo una comprobación de antecedentes penales de todos los miembros de la familia (mayores de 18 años) que viven en el domicilio.





**ken's**

[www.kens.es](http://www.kens.es)  
[+34 91 04 80 326](tel:+34910480326)  
[canada@kens.es](mailto:canada@kens.es)

