ANEXO V

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DEL CENTRO DE COWORKING

Introducción.
Este documento pretende ser una guía orientativa para que las entidades locales presenten el Plan de Gestión del Centro de Coworking valorado con 25 puntos facilitando la evaluación del plan por parte del comité de valoración. El plan puede incluir las siguientes estrategias:

- Plan de mantenimiento del equipamiento e infraestructuras del centro.
- Plan de difusión.
- Personal adscrito y dinamización del centro.
- Seguimiento y evaluación del centro.
- Políticas de uso y convivencia.

Se aconseja:

- Particularizar el plan para cada entidad local, no se valorarán planes que sean copias de planes de otras entidades locales solicitantes.
- Ser realista, adaptando el plan a las dimensiones y recursos del centro.
- Evaluar periódicamente el plan al menos una vez al año

Plan de Mantenimiento del Equipamiento e Infraestructuras
Su propósito es garantizar que las instalaciones y los equipos estén en óptimas condiciones, asegurando un servicio de calidad y una buena experiencia para los usuarios. A la hora de redactar este plan, os recomendamos incluir los siguientes apartados:

1. **Inventario de equipamiento e infraestructuras.**

Se trata de describir todos los elementos que requieren mantenimiento, incluyendo:

- Mobiliario (mesas, sillas, etc…).
- Equipos informáticos (PCs, impresoras, pantallas).
- Infraestructura tecnológica (wifi, routers, cableado, etc…).
- Equipos de climatización, ventilación e iluminación.
- Instalaciones eléctricas, sanitarias y de seguridad.
- Espacios comunes y elementos estructurales del local, etc…

Se recomienda utilizar una tabla con nombre del elemento, cantidad, ubicación y fecha de instalación o compra.

2. **Mantenimiento preventivo.**

Habrá que indicar qué tareas se realizarán regularmente para evitar fallos:

- Limpieza y revisión mensual/trimestral de equipos electrónicos e informáticos.
- Revisión anual/trimestral de la instalación eléctrica y de climatización.
- Actualización de software y sistemas de seguridad.
- Sustitución de consumibles (tóner, lámparas, etc.).
- Se aconseja incluir un calendario de mantenimiento con frecuencias (mensual, trimestral, anual).

3. **Mantenimiento correctivo.**

Explicar cómo se actuará ante averías o incidencias:

- Protocolos de reporte de fallos (vía email, app interna, etc.).
- Tiempo estimado de respuesta y resolución
- Personas o empresas responsables de la reparación, etc…

Es útil tener acuerdos con proveedores de soporte técnico y crear un registro de mantenimiento donde se documenten todas las actuaciones realizadas.

4. **Responsables del mantenimiento.**

Identificar quién o qué empresa se encargará del mantenimiento:

- Personal interno o equipo técnico.
- Contratación de servicios externos.
- Supervisión del cumplimiento del calendario.
- Definir roles claros para asegurar seguimiento.

5. Presupuesto estimado y renovación de equipamiento.

Detallar los costes asociados:

- Servicios contratados (mantenimiento técnico, limpieza especializada).
- Reposición de equipos o piezas.
- Costes imprevistos.
- Evaluación anual del estado del mobiliario, equipos informáticos y tecnológicos.
- Sustitución progresiva de elementos obsoletos o deteriorados.
- Presupuesto estimado para reposición y mejoras.

6. Sostenibilidad y eficiencia.

Explicar cómo el mantenimiento contribuirá a la sostenibilidad del centro:

- Incluir medidas para reducir el consumo energético mediante uso de equipos eficientes y mantenimiento de climatización.
- Reducción de residuos electrónicos.
- Reutilización o reciclaje de materiales, etc…

Plan de Difusión

Su objetivo es asegurar que el centro sea conocido por sus públicos objetivos, que se genere una comunidad activa y que se fomente su sostenibilidad a largo plazo. Recomendamos incluir los siguientes apartados:

7. Objetivos del Plan de Difusión y público objetivo.

Se debe definir con claridad qué persigue su estrategia de difusión. Es importante que el plan identifique claramente los públicos a los que se dirigirá la comunicación. Algunos ejemplos de objetivos son:

- Dar a conocer el centro en el entorno local o regional.
- Atraer usuarios (freelancers, pymes, startups, etc.).
- Promover actividades y eventos del centro.
- Posicionar el centro como un espacio de innovación, colaboración y dinamismo empresarial.
- Emprendedores locales.
- Profesionales independientes.
- Startups o empresas emergentes.
- Entidades públicas o privadas colaboradoras.
- Comunidad educativa o investigadora (en caso de sinergias posibles).

8. Estrategias y Canales de Difusión.

El plan debe describir las estrategias de comunicación y los canales que se utilizarán. Debe haber una combinación de acciones online y offline.

- Canales Online:
- Redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn, X/Twitter).
- Página web del centro informativa y con sistema de reservas.
- Campañas de email marketing.
- Blogs, podcasts, canales de YouTube (si aplica).
- Plataformas de eventos (Eventbrite, Meetup, etc.).
- Canales Offline:
- Participación en ferias, encuentros o eventos de networking.
- Alianzas con asociaciones empresariales o universidades.
- Difusión a través de medios locales (radio, prensa, revistas).
- Cartelería y folletos en espacios clave del municipio.

9. Acciones de Comunicación, mensaje e imagen.

El plan debe especificar qué tipo de acciones de comunicación se van a implementar, su periodicidad y alcance. El plan debe prever una identidad visual coherente (logo, colores, estilo gráfico) y definir los mensajes clave que quieren transmitir para garantizar la consistencia en todos los canales. Algunos aspectos para considerar:

- Lanzamiento inicial del centro con evento de inauguración.
- Campañas mensuales de captación de nuevos usuarios.
- Boletines informativos periódicos.

- Publicaciones semanales en redes sociales.
- Jornadas de puertas abiertas.
- Alianzas colaborativas con instituciones locales y viveros de empresas.
- Valores del centro (innovación, colaboración, sostenibilidad, etc.).
- Tonos de comunicación (formal/informal, cercano/profesional).
- Mensajes diferenciadores frente a otros espacios.

10.Medición y Evaluación.
El plan debe incluir mecanismos para evaluar el impacto de la difusión. Pueden incluir:

- Número de seguidores/engagement en redes.
- Asistencia a eventos.
- Número de nuevos usuarios captados.
- Tráfico web.
- Encuestas de percepción.

11. Presupuesto y cronograma.
Si es posible, se recomienda incluir una estimación de los recursos económicos y humanos que se dedicarán a las acciones de difusión. Debe incluirse un calendario con las principales acciones planificadas durante al menos el primer año de funcionamiento del centro.

Personal Adscrito y Dinamizador del Centro
Este apartado debe describir de forma clara y coherente qué perfiles humanos se implicarán en la puesta en marcha y dinamización del centro, y cómo contribuirán al éxito del proyecto. Se recomienda incluir los siguientes apartados:

12. Estructura del equipo, funciones y responsabilidades.

Descripción del equipo que gestionará y operará el centro a través de roles.

- Responsable de gestión general o coordinador del centro: persona encargada de la coordinación general, atención a usuarios, supervisión de servicios y cumplimiento de objetivos.
- Dinamizador/a del centro: Este es un rol clave y debe describirse con especial atención. Es un perfil clave para fomentar la participación, organizar actividades, conectar a los usuarios y generar comunidad, impulsar la colaboración con entidades locales, detectar necesidades de los usuarios
- Apoyos técnicos, logístico o administrativos: personal de soporte para tareas de mantenimiento, limpieza, recepción, atención técnica o gestión documental.
- Atención a usuarios y resolución de incidencias.
- Organización de eventos, talleres y actividades de networking.
- Difusión del centro y captación de nuevos usuarios.
- Coordinación con entidades locales, asociaciones y empresas.
- Seguimiento de indicadores de uso y satisfacción.

13. Perfil profesional recomendado.

- Formación en gestión de espacios colaborativos, dinamización comunitaria, emprendimiento o áreas afines.
- Habilidades comunicativas, proactividad, capacidad de organización y trabajo en red.
- Conocimiento del entorno local y sensibilidad hacia la inclusión y la sostenibilidad.
- Formación en dinamización social, gestión de proyectos o emprendimiento.
- Habilidades comunicativas y organizativas.
- Conocimiento del ecosistema emprendedor local o regional.
- Dominio básico de herramientas digitales.

14. Modalidad de contratación, dedicación, disponibilidad y plan de formación, actualización y mejora continua.
Indicar si el personal será propio, contratado, externo (mediante convenio), mixto, voluntario, etc.
Previsión de acciones formativas para el equipo en áreas como gestión de espacios, dinamización, herramientas digitales, igualdad, etc.

- Indicar si el personal será contratado directamente, mediante convenios con entidades colaboradoras o a través de servicios externalizados.
- Justificar la adecuación del número de personas y su dedicación (jornada completa, parcial,

etc.) a las dimensiones y objetivos del centro.
- Incluir un cuadro o calendario de cobertura del centro (por ejemplo: atención al público de lunes a viernes, de 9 a 14 h).

Seguimiento y Evaluación del Centro
Debe servir para comprobar si el centro de coworking está cumpliendo sus objetivos, medir su rendimiento, detectar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para su desarrollo continuo. Este plan refuerza la sostenibilidad y la calidad del proyecto a lo largo del tiempo.

15. Objetivos a evaluar e indicadores de seguimiento.
Establecer los objetivos principales del centro que se evaluarán periódicamente. Definir indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar el desempeño. Deben ser medibles, claros y relevantes. Pueden estar relacionados con:
- Nivel de ocupación de los espacios.
- Satisfacción de los usuarios.
- Número y calidad de actividades realizadas.
- Impacto en el ecosistema local (colaboraciones, sinergias, etc.).
- Sostenibilidad económica y operativa del centro.
- Nº de usuarios activos / tasa de ocupación.
- Nº de nuevas altas mensuales.
- Nº de eventos, talleres o actividades organizadas.
- Asistencia media por evento.
- Nivel de satisfacción (encuestas periódicas).
- Nº de colaboraciones con agentes locales.
- Tiempo medio de resolución de incidencias.

16. Herramientas e instrumentos de evaluación.
Indicar cómo se recopilará la información, con qué frecuencia y con qué herramientas. Algunas herramientas recomendadas:
- Encuestas de satisfacción a usuarios (semestrales o anuales).
- Registros internos de uso del espacio y asistencia.
- Formularios post-evento.
- Reuniones periódicas del equipo para revisión interna.
- Herramientas digitales (CRM, hojas de control, software de coworking, etc.).

17. Frecuencia y calendario de evaluación.
Especificar cada cuánto se hará seguimiento (mensual, trimestral, anual) y qué se revisará en cada fase.

18. Responsables del seguimiento.
Asignar personas o equipos encargados de la recogida de datos, elaboración de informes y propuesta de mejoras.

19. Informe de resultados y toma de decisiones.
Incluir un procedimiento para:
- Elaborar informes periódicos (trimestrales o anuales).
- Analizar los datos y detectar áreas de mejora.
- Incorporar los aprendizajes en la toma de decisiones de gestión.

20. Sistema de mejora continua.
El plan debe explicar cómo los resultados del seguimiento se traducirán en acciones concretas de mejora y en la actualización del plan de gestión del centro.

Políticas de Uso y Convivencia.
Se debe establecer las normas de funcionamiento del centro de coworking para garantizar una convivencia armónica, el aprovechamiento equitativo de los recursos, la seguridad, el respeto mutuo entre usuarios y el cumplimiento de los valores del proyecto. El lenguaje debe ser claro, directo y accesible, el reglamento debe estar adaptado a la tipología del centro (tamaño, perfil de usuarios, tipo de espacios…), se debe fomentar un entorno de respeto, colaboración y diversidad y se recomienda implicar a los futuros usuarios en su revisión periódica.

21. Normas de uso de los espacios y normas de uso del equipamiento y servicios.
- Horarios de apertura y cierre del centro.

- Reservas y uso de espacios comunes (salas de reuniones, cocina, zonas de descanso…).
- Ocupación de puestos fijos y flexibles.
- Condiciones de uso de cabinas de videollamadas, impresión, taquillas, etc.
- Normas de limpieza y orden personal de los espacios compartidos.
- Acceso a internet y equipos tecnológicos.
- Condiciones para uso de impresoras, proyectores, materiales comunitarios.
- Uso responsable de la climatización, electricidad, etc.

22. Normas de convivencia.

- Respeto al resto de usuarios: volumen de voz, uso de música o llamadas.
- Política frente a comportamientos discriminatorios o irrespetuosos.
- Normas para la convivencia con mascotas (si están permitidas).
- Mecanismos para resolver conflictos entre usuarios.
- Fomento de la colaboración y la participación.

23. Seguridad y protección.

- Normas básicas de seguridad en el uso de instalaciones eléctricas o equipos.
- Protocolo ante emergencias (incendios, accidentes, etc.).
- Protección de datos de usuarios (confidencialidad).
- Accesos al centro y uso de llaves, tarjetas o códigos.

24. Canales de comunicación y participación.

- Cómo pueden los usuarios enviar sugerencias o comunicar incidencias.
- Canales de comunicación oficiales (email, tablón, app interna…).
- Posibilidad de revisión participada de las normas.

25. Sanciones o medidas ante incumplimientos.

- Qué ocurre si un usuario incumple las normas de uso (avisos, suspensión temporal, pérdida de beneficios).
- Quién es la figura responsable de velar por su cumplimiento.