



la caja coworking

trabaja a tu manera

**MANUAL DE ATENCIÓN
IMPLEMETACIÓN ESPACIOS
LA KAJA COWORKING COMFABOY
FOMENTO Y FORTALECIMIENTO
PARA LA PRODUCTIVIDAD**



1. JUSTIFICACIÓN

La diferenciación frente a los demás espacios coworking en la ciudad se basa principalmente en las tarifas preferenciales para nuestros usuarios afiliados, gestión de la experiencia del cliente, la cultura de servicio y el acompañamiento a cada uno de sus usuarios por parte del equipo consolidado de fomento empresarial. Somos pioneros en ofrecer espacios inteligentes y colaborativos con la infraestructura y equipos más modernos del mercado

2. GLOSARIO

COWORKERS: Un Coworker es una persona con la que se comparte un espacio laboral, pero sin necesidad de ser compañeros de trabajo.

USUARIO: Se entiende por usuario a aquella persona que emplea un producto o servicio, bien de forma ocasional, bien de forma habitual; es aquel individuo que utiliza de manera habitual un servicio en este caso todo aquel que haga uso de los servicios del coworking.

INVITADO: Se entiende por Invitado, a toda persona que sea registrada previamente por el usuario en el sistema, y que ingrese al coworking haciendo presencia en el lugar que reservó el usuario para ser atendido.

3. FILOSOFIA DE SERVICIO DE COWORKING

COMFABOY ha creado espacios de trabajo inteligente y colaborativo para mejorar la experiencia laboral, crear una atmósfera de identidad empresarial e incrementar la productividad de nuestras empresas afiliadas, brindándoles tecnología y espacios donde puedan conectar con ecosistemas y comunidades locales permitiéndoles sinergias en el mundo de los negocios.

Es por ello que nuestra filosofía de coworking reposa en la filosofía misional y valores corporativos de COMFABOY, valores como: Servicio, Respeto, Honestidad, Integridad, Compromiso, Puntualidad, Calidad y trabajo en equipo, serán nuestros pilares para destacarnos en la comunidad que se creará con la apertura del coworking.

4. PROPUESTA DE NOMBRE PARA EL ESPACIO Y COMUNIDAD COWORKING:



5. REQUISITOS DE ACCESO A LOS ESPACIOS COWORKING

Podrán acceder Profesionales independientes, teletrabajadores, cesantes emprendedores, empresarios, MIPYMES, así como los Trabajadores activos y sus beneficiarios de las empresas y empleadores afiliados a la Caja de compensación familiar de Boyacá COMFABOY que se encuentren activos, con mínimo 6 meses de aportes continuos o discontinuos en los últimos 3 años.

- Reserva del servicio con 7 días hábiles de anticipación a la fecha de uso.
- Diligenciamiento del formato de registro, adjuntando documentación requerida.
- La persona que realiza el registro responde por las obligaciones contractuales que ha contraído personalmente, así como por las demás personas incluidas en el registro, siempre y cuando haya aceptado estas obligaciones mediante formato de solicitud.
- La prestación de este servicio comprende la entrega del puesto de trabajo y/o sala de juntas acordada en la forma y con el equipamiento que se desprende de nuestra oferta según la descripción y las correspondientes indicaciones y aclaraciones estipuladas en el formato de solicitud.

6. REGLAMENTO

Se escogieron los siguientes parámetros a tener en cuenta en el reglamento del Coworking

- **Horario de apertura y acceso:** Los Horarios de Atención serán de LUNES a VIERNES de 8:00 AM y 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM. Por ningún motivo los usuarios podrán quedar dentro del lugar de coworking en jornada continua.
- **Responsabilidad del coworking referente a artículos robados:** por ningún motivo el coworking, ni la caja de compensación se hará responsable de los artículos perdidos por parte de los usuarios.
- **Reglas de uso de las Salas de reuniones:** se hará uso profesional de las salas de reuniones, no se permitirá el consumo de bebidas y/o alimentos dentro del lugar.
- **Uso y cuidado del espacio, así como del resto de la comunidad:** Para la seguridad y disfrute de todos los miembros de nuestra comunidad, todos los miembros, invitados y otras personas que usen nuestros espacios, deberán actuar de manera respetuosa en el espacio, usar el espacio de manera compatible con el uso típico de un edificio de oficinas comerciales y no deberán realizar actividades, causar o permitir cualquier cosa que sea razonablemente perjudicial o peligrosa para nosotros o los usuarios. El uso del espacio “LA KAJA” para realizar actividades ilegales u ofensivas está estrictamente prohibido.
 - ⤴ No se permiten invitados a los miembros de coworking, excepto en relación con la reserva de una sala de juntas u espacio privado. El número de invitados está limitado al número de personas que se permite en la sala de reuniones reservada, y los invitados solo podrán acceder al espacio solicitado durante dicho periodo de reserva.
 - ⤴ Si trascurren más de 15 minutos y no se ha completado la capacidad mínima de los espacios grupales, los usuarios serán trasladados a otro espacio acorde a sus necesidades.
 - ⤴ El registro de los invitados se debe realizar en el momento de reserva, ingresando los nombres, correos electrónicos y teléfonos al sistema, los deben confirmar sus datos en recepción, y se le notificará a la persona la llegada de los mismos. No se permitirá invitados en la oficina privada o sala de juntas hasta que se haya notificado adecuadamente al personal encargado. Es posible que se requiera que los invitados muestren una identificación con foto y/o realicen trámites adicionales de acuerdo a nuestras políticas.

- ✦ Únicamente se permitirá el ingreso de invitados si el usuario responsable de la reserva se encuentra dentro de las instalaciones, de lo contrario, los invitados deberán esperar a que se haga efectivo el ingreso del mismo.
- ✦ El usuario se hace responsable de sus invitados mientras están en el espacio del lugar compartido, COMFABOY se reserva el derecho de restringir el
- ✦ acceso a los invitados en caso de que dicho acceso o uso del espacio de Coworking viole las reglas del lugar o los términos de uso y condiciones.
- ✦ Las armas de cualquier tipo y cualquier otro material ofensivo, peligroso e inflamable o explosivo están estrictamente prohibidos en los espacios de coworking. Si se llega a tener conocimiento de la presencia de un arma en un espacio del coworking, el asistente o gestor deberá comunicarse con su coordinador o llamar a la línea telefónica de seguridad de inmediato.
- ✦ Los usuarios del coworking no podrán usar la dirección de las instalaciones para la recepción de correos y paquetes.
- ✦ No se permitirá la discriminación ni el acoso. Específicamente, El coworking prohíbe la discriminación y/o el acoso contra cualquier persona en nuestras instalaciones, incluido el personal, los usuarios, los proveedores y los invitados, debido al género, orientación sexual, estado civil, embarazo (o condiciones relacionadas con el embarazo) de esa persona, identidad o expresión de género, estado transgénero o reasignación de género, raza, color, origen nacional o ascendencia, ciudadanía, religión o creencias religiosas, edad, discapacidad física o mental o cualquier otro motivo o características protegidas por la ley.
- ✦ También se prohíbe la discriminación y/o el acoso contra cualquier persona vinculada laboralmente a COMFABOY. Sí se descubre que un usuario o invitado ha infringido esta política de discriminación y acoso, COMFABOY tomará medidas correctivas apropiadas para tratar la conducta, hasta, prohibir el ingreso del usuario, proveedor o invitado a las instalaciones o retirar inmediatamente al usuario, proveedor o invitado infractor de las instalaciones.
- ✦ Mientras se utilice el espacio de “La Kaja” Coworking, el usuario será responsable de sus bienes personales. COMFABOY no se hará responsable por los artículos perdidos o robados.
- ✦ Las personas que utilicen nuestro espacio no pueden, sin nuestra autorización previa, operar equipos en nuestro espacio que tengan salida de calor o un consumo eléctrico más alto que en un entorno de oficina típico, o que ejerzan una presión excesiva sobre nuestros sistemas eléctricos, informáticos y estructurales.
- ✦ Los usuarios serán informados que, por razones de seguridad, podemos, a nuestra entera discreción, grabar regularmente ciertas áreas de nuestros espacios mediante cámaras de video.

- ✦ Para los artículos que se le proporcione al usuario por parte del coworking para uso temporal, el usuario será el responsable de asumir el costo para reemplazarlos en caso de pérdida, daño, robo o destrucción.

Estas reglas se aplican a todos los usuarios, proveedores, miembros, invitados u otras personas en nuestro espacio de coworking, a menos que es indique específicamente lo contrario en los acuerdos de uso del espacio de trabajo.

Consentimiento a modificar el diseño del espacio y personalizar el espacio de trabajo:

Solo se podrá hacer modificación del diseño de los muebles, contando con previa autorización de dirección y/o coordinación y haciendo presencia un integrante por parte del equipo de fomento empresarial. El Gestor revisará sí se justifica la solicitud por parte del usuario y acudirá a realizar la modificación que se solicita.

Uso de las áreas comunes:

- ✦ Uso del logo y la imagen de la marca del coworking en las comunicaciones: el uso del logo de “La Kaja” Coworking para eventos por parte de terceros, será usado con autorización previa y exclusivamente el que se les suministre por correo electrónico.
- ✦ Protocolo de confidencialidad: es responsabilidad del usuario la segura gestión de la información que va administrar desde el equipo que se le facilite, no nos haremos responsables de cualquier fuga de la información o plagios de contenidos creados o trabajados desde los equipos de cómputo de “La Kaja” Coworking.
- ✦ Política de animales de compañía dentro del espacio: Los visitantes “La Kaja” Cno podrá ingresar con mascotas de ninguna especie, ya que estos espacios son considerados ambientes de trabajo y empresariales.

7. MODELO DE MANUAL DE COMPORTAMIENTO, CONVIVENCIA Y RESPONSABILIDAD

- ✦ Pautas de comportamiento, convivencia y responsabilidad.
- ✦ Cuida de ti mismo
- ✦ Cuida de los demás.
- ✦ Cuida del Lugar.

Ambiente:

- En “La kaja” Coworking apelamos al sentido común: Se amable y respetuoso con tus compañeros. No toleramos comportamientos poco profesionales o maliciosos.
- Respetar a los demás y sus diferencias. Ten en cuenta que en “La kaja” Coworking generamos comunidad y trabajo colaborativo, y recibimos personas de perfiles muy diversos.
- Si estás de paso, o vienes de vez en cuando, preséntate al llegar.
- Muéstrate dispuesto a ofrecer y recibir la ayuda de los demás, respetando siempre su trabajo.
- Haz saber al resto cuáles son tus “tiempos de foco”. Y respeta el de los demás.
- Utiliza auriculares para disfrutar de tu música o material audible que estes escuchando. También es una forma sutil de indicar que “no estas disponible”.
- Respetar el espacio y déjalo tal como lo encuentras. Deja las cosas como estaban... y básicamente el que rompe, paga.
- No dejes objetos personales desatendidos o vulnerables a pérdida en las zonas comunes cuando no estés cerca, no debe haber problema, pero puede ser que “en ocasiones dejamos de ver cosas”.
- Contamos con tu amor y compromiso por el espacio que te ofrecemos, por eso trata de mantener limpio tu zona de trabajo y el espacio en general.

8. MANUAL DE REGISTRO

La información brindada es tentativamente propuesta, ya que obedece al diseño y estructura del software que se vaya a adquirir para el espacio “La kaja” Coworking.

- Se contará con un software diseñado para tener el completo control de registro, ingreso, gestión de espacios y salida de los usuarios.
- El sistema validará si es afiliado o no.
- El software permitirá que, en el momento del registro, el usuario pueda visualizar y escoger el día, hora y el espacio disponible al que puede hacer uso.
- Los usuarios tendrán oportunidad de registro y agendamiento por medio de los distintos canales en la web que tiene habilitado COMFABOY (página web y canales de redes sociales), allí se le pedirá al usuario información clave para que el software
- pueda validar si se encuentra afiliado o no. (link de acceso que dará el software para ingresar desde cualquier canal).
- Si cumple con el requisito de ser afiliado inmediatamente se desplegará el calendario para realizar reserva, generando simultáneamente la facturación del servicio del que desea recibir en el espacio coworking.

- El usuario simultáneamente al registro deberá seleccionar el lugar de trabajo que desea usar dentro del espacio de coworking.
- Registro, agendamiento, selección del espacio de trabajo (disponible). (es importante que en este proceso se dé a conocer los términos y condiciones de uso).
- Luego de terminar el proceso de registro el sistema le brindará un código QR, que será leído en la entrada de “La Kaja” Coworking como control de ingreso y acceso al lugar.
- Sí el usuario no ha realizado su registro en el sistema, al llegar a “La Kaja” Coworking, lo podrá realizar en el lugar de entrada.

9. ACCESO

- El acceso debe mantenerse libre de obstáculos, facilitará el ingreso de las personas con discapacidad y cuenta con espacios en un único nivel. Las mesas, equipos y espacios serán amigables e inclusivos para nuestros usuarios dependiendo su condición.
- Se deben evaluar las circulaciones más transitadas teniendo en cuenta los espacios requeridos para que las personas con limitaciones en la movilidad puedan acceder a todas las áreas (salas de reuniones, archivos, fotocopiadora, cafetería, sanitarios, etc.).
- Se contará con señales de acceso y avisos, estos contendrán sus respectivas leyendas debajo de los mismos junto con la información en señalética y se colocarán a una altura tal que puedan ser vistos por todos los usuarios, incluidas las personas que van en silla de ruedas.
- Una vez ingresado el usuario, se realiza visita guiada (sí es primera vez) por las instalaciones de “La Kaja” Coworking, mostrándoles las áreas de los diferentes espacios que ofrecemos y cómo se desarrollan las personas en cada ambiente.
- En el momento de la visita guiada se enseñarán las normas de convivencia buscando generar un ambiente de confianza, profesionalismo y cultura de servicio del lugar.
- Las normas de convivencia estarán visibles en el lugar de acceso de nuestros usuarios.
- Para las personas que ingresan a “La Kaja” Coworking con la curiosidad y necesidad de conocer el lugar para saber sí se ajusta a sus necesidades, se les hará registro en el sistema y se les brindará la visita guiada.

- Sí el usuario adquiere 1 día de uso del espacio, este deberá respetar los horarios de apertura y cierre del lugar, es decir, “La Kaja” Coworking operará con los mismos horarios especiales de COMFABOY.

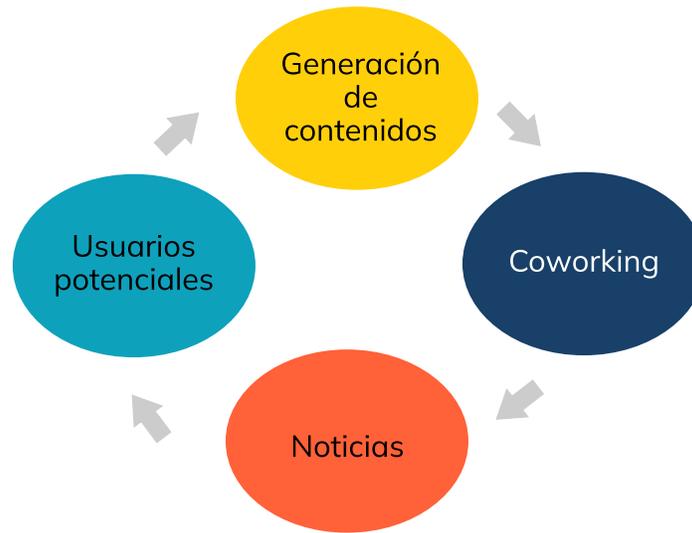
10. INGRESO Y SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO

A la hora de gestionar “La Kaja” Coworking, nos encontramos con 2 ámbitos que atender, cuidar, impulsar y dinamizar: la comunidad y el espacio; teniendo esto en cuenta la tecnología que se use como herramienta jugará un papel importante en la optimización de la gestión del tiempo en relación con las múltiples tareas a desarrollar de los coworkers.

- Se realizará proceso de monitoreo y seguimiento a los espacios, junto con las actividades desarrolladas en este, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos y condiciones.
- Todos los espacios que sean habilitados deberán contar con las siguientes características generales para brindar un servicio de calidad:
 - Los espacios que contarán con accesibilidad según la norma para usuarios en condición de discapacidad.
 - Iluminación confortable (cálida o neutra).
 - Ambiente amigable y práctico.
 - Espacios con privacidad y confort.
 - Software de Control y Seguimiento de uso de los espacios.
 - Servicios complementarios que brinden un valor agregado para garantizar la permanencia y fidelidad de los usuarios.

Los usuarios e invitados no podrán ingerir bebidas o consumir alimentos en la zona de trabajo, anexo a esto, no podrán usar herramientas de trabajo que pongan en riesgo el estado de los muebles, como pinturas, aerosoles, herramientas cortopunzantes etc.

11. ESQUEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE LA KAJA COWORKING



Generación de contenidos y publicidad.

Contenidos y publicidad creados circulando en nuestra página web, redes sociales ((Facebook, Instagram, Tiktok y Twitter) y red profesional LinkedIn.

Coworking: Eventos Online, Eventos presenciales (charlas, talleres, entrenamientos, asesorías, encuentros empresariales, gestión empresarial, etc.)

Noticias: se dará a conocer todo lo que se esté viviendo de manera presencial y virtual dentro de la órbita inteligente del coworking, por medio de la Página Web, Redes Sociales, Grupo LinkedIn, WhatsApp y medios de comunicación prensa y radio.

Usuarios Potenciales:

Esta fase corresponde a:

- Gestionar citas telefónicamente.
- Mail con información.
- Visita gratuita por parte de los usuarios como cortesía de apertura y fuerza comercial en beneficio de “La Kaja” Coworking.