



Ayuntamiento
de Málaga

Malaga WorkBay



PLAN DE ACTUACIÓN

Promálaga/ Oficina del Inversor del Ayuntamiento de Málaga

Málaga, a 31 de Agosto de 2023

PLAN DE ACTUACIÓN PARA NÓMADAS DIGITALES (Certificación AENOR)

ÍNDICE

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO	4
3. DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	5
3.1 Difusión en Redes Sociales	5
3.2 Dinamización de la comunidad BayWorkers con la organización de un evento cada dos meses	6
3.3 Gestión de la oficina técnica con la resolución de consultas vía email	6
3.4 Actualización información web	6
3.4.1 Actualizar página web con nuevos contenidos y noticias actualizadas mensualmente.	6
3.4.2 Realización de videos sobre experiencias de teletrabajadores.	6
3.5 Altas, bajas y actualizar base de datos de los coworkings y espacios de trabajo que hay en Málaga e informar sobre este proyecto	7
3.6 Soporte, asistencia técnica y mantenimiento integral de la plataforma:	7
4. VISIBILIDAD Y CONTENIDOS	8
5. ESTUDIO DE RIESGOS y OPORTUNIDADES	8
6. ACCIONES DE SEGUIMIENTO E INDICADORES.	8
6.1 Acciones de seguimiento.....	8
6.2 Otros Indicadores de interés.....	9
6.2.1 Condiciones para el trabajo:	9
6.2.2 Comunicaciones electrónicas:.....	9
6.2.3 Alojamiento y restauración:.....	10
6.3 Entorno urbano y natural	10
6.3.1 Parques y zonas verdes	10
6.3.2 Seguridad.....	10
6.3.3 Accesos a la ciudad y movilidad (aeropuerto, puerto, alta velocidad, carretera, movilidad urbana)	10
6.3.4 Sanidad.....	10
6.3.5 Contaminación y limpieza de la ciudad.	10

6.3.6	Espacios verdes y naturaleza (Espacios verdes urbanos, entorno natural)	11
6.3.7	Clima y meteorología (clima de la ciudad, condiciones meteorológicas)	11
6.4	Calidad de vida y ocio:	11
6.4.1	Actividades deportivas	11
6.4.2	Actividades culturales y sociales	11
6.4.3	Oferta turística ciudad y entorno	11
	Amabilidad de la gente local	11
	Lengua – conocimiento de idiomas (ingles)	11
	Discriminación (raza, orientación sexual, ...)	11
6.4.4	Precio de la vida	11
6.5	Servicios adicionales:	11
6.5.1	Colegios y guarderías	11
6.5.2	Disponibilidad de asesoramiento especializados en nómadas	11
6.5.3	Dinamización de la comunidad de nómadas - Organización de eventos y reuniones de nómadas	11
7.	OFERTA DE RECURSOS DE LA CIUDAD PARA LOS NÓMADAS DIGITALES	12
7.1	Crear una comunidad activa	12
7.2	Preparar un procedimiento de asesoramiento gratuito	12
7.3	Preparar un welcome pack	12
7.4	Crear un grupo de Facebook y demás redes sociales que se llame Málaga digital nomads	12
7.5	Crear un grupo de WhatsApp	13
7.6	Preparar entrevistas a los nómadas digitales	13
7.7	Crear en la página web un apartado de quejas y sugerencias	13
7.8	Crear en la página web un apartado de seguimiento de las actuaciones de quejas sugerencias y reclamaciones	13
8.	Informe de auditoría AENOR	14

PLAN DE ACTUACIÓN PARA NÓMADAS DIGITALES (Certificación AENOR)

1. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que nació en los años 70 en EEUU en el contexto de la crisis del petróleo del 73, para posteriormente desarrollarse progresivamente. Si bien no ha sido hasta la década pasada que su nombre se ha hecho popular y ha empezado a implementarse la práctica del teletrabajo de forma más habitual y en paralelo a la evolución tecnológica. Si bien los medios tecnológicos estaban ya muy desarrollados, la crisis pandémica del COVID-19, provocó la implementación del teletrabajo a gran escala permitiendo así a los trabajadores, a las empresas y en definitiva a la economía global mantener su actividad.

Este desarrollo masivo del teletrabajo ha creado un nuevo perfil de trabajador denominado nómada digital, teletrabajador o trabajador en remoto (remoters).

Este tipo de trabajador suele tener un perfil de alta cualificación profesional, por lo que resulta ser una apuesta interesante para ciudades atractivas por sus características climatológicas, calidad de vida y equipamientos tecnológicos (5G) punteros.

Finalmente se trata de un nuevo mercado en el que la ciudad de Málaga tiene un interés especial en atraer a los nómadas digitales con el fin de atraer talento a la ciudad.

Como fase inicial, Promálaga/ Oficina del Inversor del Ayuntamiento de Málaga creó la web MálagaWorkBay, un portal web con información general de la ciudad y servicio de atención online personalizado destinado a los nómadas digitales.

2. OBJETO

El objeto del presente plan de actuación es la planificación de las actuaciones orientaciones y resultados que se prevén para el proyecto Málaga WorkBay en los meses de vigencia de este plan, que será de unos 24 meses. Este proyecto que pertenece a Promálaga tiene contenidos de información general orientados a los teletrabajadores, nómadas digitales y remoters, que conforman la gestión integral de la comunicación, la gestión de redes sociales, el asesoramiento personalizado de las consultas, la creación de eventos, el apoyo en acciones de marketing y la gestión de la comunidad de *BayWorkers*, incluyendo la generación de todos los contenidos necesarios para su buen funcionamiento. Con este proyecto de Nómadas digital, Promálaga desea certificarse como ciudad referencia para los nómadas digitales.

3. DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Con el fin de certificarse y obtener el label de calidad como ciudad apta para nómadas digitales, Promálaga tiene que ajustar sus actuaciones y actividades para cumplir con los criterios y requisitos de la certificación. Para ello se ha diseñado un plan de acción con las actuaciones que se deben llevar a cabo y que se presenta a continuación

3.1 Difusión en Redes Sociales

La web MalagaWorkBay usa en la actualidad perfiles creados en las siguientes redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube. Para activar estos recursos será necesario hacer una serie de tareas que se detallan a continuación:

- De forma diaria (de lunes a viernes), con el fin de dinamizar la actividad de comunicación en los distintos canales, así como aumentar la comunidad e interacciones que la empresa tiene en redes sociales, medios digitales y audiovisuales, se establecen, como mínimo, las siguientes acciones a llevar a cabo:
- **Mejorar del posicionamiento SEO de la página web y generación de informes**
Mejorar el posicionamiento SEO de la web, realizando las siguientes acciones, entre otras:
 - a. Creación de un sitemap del sitio completo.
 - b. Análisis e investigación de palabras clave.
 - c. Revisión y actualización del contenido de la web para mejorar el SEO (títulos, etiquetas, estructuración de datos, títulos en las imágenes, etc.)
 - d. Mantenimiento, control y seguimiento de la herramienta Search Console.
 - e. Mantenimiento, control y seguimiento de la herramienta Google Analytics.
- **Dinamización de redes sociales. Promoción de la web por redes sociales.**
 - f. Promocionar la web y las actividades de BayWorkers en las redes sociales.
 - g. La dinamización de las redes sociales: Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter.
 - h. Calendarización de acciones y campañas en redes sociales.
 - i. Puesta en marcha de eventos y acciones promocionales según lo requiera la actualidad que genera la propia web.
 - j. Posicionamiento de cada uno de los perfiles o canales en el sector en el que su promoción sea más efectiva.
 - k. Seguimiento de la acción de promoción online.
 - l. Creación de materiales promocionales (stories, minivídeos, emisiones en directo, boomerangs...) y su difusión en las diferentes redes sociales.
 - m. La creación de creatividades y contenido visual para las mismas
 - n. La creación de copys en inglés/español de cada publicación.
 - o. Emisión de informes mensuales con las acciones de dinamización realizadas.
 - p. Todos los canales de redes sociales deben tener un sistema de escucha activa para responder posibles comentarios y reacciones de los usuarios. El plazo de respuesta debe ser menor de 24 horas los 7 días de la semana, a consensuar con Promálaga.

3.2 Dinamización de la comunidad BayWorkers con la organización de un evento cada dos meses

Este apartado se creó para ayudar a los teletrabajadores y nómadas digitales durante su estancia en Málaga.

- a. La web tiene un apartado de #BayWorkers con un cuestionario para los teletrabajadores/nómadas y "remoters". Se trata de generar actividades de interés para los nómadas digitales (ocio, cultura, deporte, networking) <https://malagaworkbay.com/bayworkers/>
- b. Dinamizar este apartado organizando un evento presencial cada dos meses y enviando al menos una comunicación al mes.

3.3 Gestión de la oficina técnica con la resolución de consultas vía email

La oficina técnica se encarga de las siguientes tareas:

- a. La resolución de todas las consultas vía web, reportando de una manera ágil, individualizada y cercana.
- b. De ofrecer un servicio de información y de ayuda eficiente y de calidad para los nómadas digitales y los teletrabajadores.
- c. Generar una base de datos con todas las normativas, reglamentaciones y asuntos de interés para los teletrabajadores nacionales e internacionales
- d. Realizar un informe mensual de todas las consultas atendidas y nuevas propuestas que mejoren la propuesta de valor del proyecto.

3.4 Actualización información web

3.4.1 Actualizar página web con nuevos contenidos y noticias actualizadas mensualmente.

- a. El apartado noticias mantiene contenidos relacionados con el desarrollo económico de la ciudad, noticias generalistas y artículos de interés. <https://malagaworkbay.com/noticias/>
- b. En el apartado de prensa figuran las noticias que salen en los diarios nacionales o internacionales que hablan de la ciudad, sea por una noticia específica relacionada con la economía o una noticia que hable de la transformación de la ciudad. <https://malagaworkbay.com/prensa/>

3.4.2 Realización de videos sobre experiencias de teletrabajadores.

- a. *Contactar con un teletrabajador por trimestre, con el fin de realizar una entrevista y subirla a la web. En español e inglés.*
- b. *Estos videos se deberán subirán al apartado de #BayWorkers.* <https://malagaworkbay.com/bayworkers/>

3.5 Altas, bajas y actualizar base de datos de los coworkings y espacios de trabajo que hay en Málaga e informar sobre este proyecto

- a. La web ofrece un apartado para que los coworkings y los co-living puedan prestar servicios a los teletrabajadores.

- i. <https://malagaworkbay.com/coworkings-espacios-creativos/>

- b. Además, Málaga cuenta con varios centros de coworking casi todos modernos pues se ha establecido recientemente en la ciudad. En la web de Málaga WorkBay hay una pestaña en referencia a los coworking y a los espacios de co-living, si bien por el momento solo cuenta con una empresa afiliada. Habría que llamar a todos los centros y proponerles entrar en la web de Málaga WorkBay. La lista de coworkings establecidos en Málaga es la siguiente:

Regus	La Workeria
Grow Working	Espacio Coworking El Palo
Coworking Be Creative	Marlife Business Hub
Doble Mitad Centro	Monday Muelle Uno
Metropolitan Design Lab	El Carmen HUB
El Círculo Coworking	Coworking 2gether
Area Cowork	Dream Coworking
First Workplaces Larios	Synergia Business Center
BeWorking	El Platanero
Malaca XXI Coworking	Bunker Coworking 24 Hrs.
Doble Mitad Soho	VIEWTEK
Impact Hub Málaga	Pettipod
Malaga Next Coworking	The Green Lemon
VérticEmprende	Gotelé Estudio Creativo
Quantum Center	Oficinas 10 Centro de
Neurona center	Negocios
Free Working	Bettercoworking.space
Ecolaboral	Hygge House
Coworking La Comanda	The Cowork Spot
La Marina Coworking	Ideally High Performance
Vértice Emprende	area360 coworking
Promálaga Coworking	Nordik Coliving Urban
The Corner Coworking	CO+WORK

- c. Introducir principales co-living en la web
Málaga también cuenta con numerosos espacio de co-living. Este apartado también figura en la web de Málaga WorkBay y como en el punto anterior habría que rellenar el apartado de la web:

Livensa Living Studios Málaga (1 Centro)
Nordik co-living urban.
THR Coliving (11 centros)
Flipcoiving (4 Centros)

3.6 Soporte, asistencia técnica y mantenimiento integral de la plataforma:

- a. Soporte y mantenimiento integral de la plataforma web y todos sus componentes en producción.

- b. Actualización de los plugin y de la versión de WordPress (o el CMS que se esté utilizando en cada momento). Realización de copias de seguridad semanales, mensuales de todo el contenido y BBDD semanalmente.
- c. Resolución de incidencias técnicas que puedan mermar el funcionamiento óptimo de la web.

4. VISIBILIDAD Y CONTENIDOS

Elaboración y creación de contenido para ponencias o actos públicos, que incluye desde el soporte gráfico (*PowerPoint, prezi, etc.*) hasta el soporte escrito según la temática que será facilitada por Promálaga.

- a. Gestión de email marketing: Incluirá el planteamiento, creatividad, diseño, maquetación y estadísticas de 4 *newsletter* al año. Deberá usarse la herramienta que Promálaga indique (actualmente se usa MailChimp) y realizar todas las acciones para que el envío se realice desde la cuenta de Promálaga. Además, poder identificar en Google analytics aquellas visitas procedentes de esas campañas de mailing lanzadas con MailChimp, que actualmente aparecen como "fuente no determinada"
- b. Elaboración de 9 diseños originales y 27 adaptaciones de originales al año.
- c. Servicio de generación de contenidos para la web: Incluirá la creación, redacción y publicación de, al menos, 52 post para la web al año.
- d. Elaboración e implementación de una estrategia de posicionamiento en buscadores y otros portales y creación de objetivos y conversiones, que pueden definirse en Google Analytics.

5. ESTUDIO DE RIESGOS y OPORTUNIDADES

Dentro del plan de acción se plantea la elaboración de diagnósticos que tengan en cuenta la precepción de los nómadas digitales, así como el resto de actores involucrados en la llegada de este colectivo (ciudadanos y empresas) como evaluando los potenciales impactos de la presencia de nómadas en la ciudad. Para ello se elaborará un estudio en el que se tenga en cuenta la opinión de todos los agentes involucrados en los nómadas digitales, así como la opinión de la ciudadanía.

6. ACCIONES DE SEGUIMIENTO E INDICADORES.

6.1 Acciones de seguimiento

Para ejercer el correcto control del trabajo realizado, se deberán elaborar las siguientes tareas

- a. Reuniones de seguimiento. Periódicamente o cuando Promálaga lo requiera, se celebrarán reuniones para establecer las prioridades comunicativas, ejes que trabajar, etc.
- b. Informe anual. Se presentará un informe anual con los resultados más destacables obtenidos durante el periodo señalado.
- c. Actualización del cuadro de mandos e indicadores definidos para el seguimiento de la iniciativa.

- d. Informe mensual entregable con medición de resultados y presentación de impactos, mediante la utilización de métricas en los que debe constar los siguientes apartados:
- i. Número de impresiones
 - ii. Número de clics
 - iii. Porcentaje de CTR (click-through-rate)
 - iv. Porcentaje de VTR
 - v. Porcentaje de Bounce
 - vi. TOP (time on page)
 - vii. Número de sesiones
 - viii. Número de visitas totales (desde que se publicó la web - 1 Feb. 2021), Usuarios y visitas
 - ix. Países de donde proceden las visitas
 - x. Visitas por título de página y clase de pantalla en los últimos 7 días.
 - xi. Número de visitas de la última semana (últimos 15 días)
 - xii. Número de contestaciones a consultas por email
 - xiii. Número de consultas del asesoramiento personalizado de la oficina técnica
 - xiv. Número de BayWorkers registrados en la web
 - xv. Informe por cada evento que se organice, incluyendo la base de datos de los asistentes.
 - xvi. Informe de Google analytics. Como el que se está recibiendo hasta la fecha. Estos informes tienes que recibirse cada 15 días

6.2 Otros Indicadores de interés

6.2.1 Condiciones para el trabajo:

- a. *Fiscalidad*
- b. *Visas*
 - *Número de visas solicitadas (nómadas de fuera de la Unión Europea)*
- c. *Espacios laborales y de convivencia (coworking, coliving, ...)*
 - *Número de coworkings disponibles*
 - *Número de co-living*
- d. *Entorno profesional*
 - *Sociedades mercantiles creadas*
 - *Importaciones & exportaciones*

6.2.2 Comunicaciones electrónicas:

- a. *Telecomunicaciones móviles*
 - *Número de proveedores de internet.*
 - *Velocidad media de descarga de los operadores.*
- b. *Información web MalagaWorkBay*
 - *Número de impresiones*
 - *Número de clics*
 - *Porcentaje de CTR (click-through-rate)*
 - *Porcentaje de VTR*
 - *Porcentaje de Bounce*
 - *TOP (time on page)*
 - *Número de sesiones*
 - *Número de visitas totales (desde que se publicó la web - 1 Feb. 2021), Usuarios y visitas*

- Países de donde proceden las visitas
- Visitas por título de página y clase de pantalla en los últimos 7 días.
- Número de visitas de la última semana (últimos 15 días)
- Número de contestaciones a consultas por email
- Número de consultas del asesoramiento personalizado de la oficina técnica
- Número de BayWorkers registrados en la web

c. Redes sociales

- Número de RRSS activas
- Número de consultas por canal

a. Canales de apoyo, ayuda o asistencia

- Número de sugerencias en la web
- Número de sugerencias resueltas por la oficina técnica
- Número de quejas en la web
- Número de quejas resueltas en la web

6.2.3 Alojamiento y restauración:

a. Alojamientos

- Número de co-living en la ciudad
- Alojamientos turísticos y de corta temporada
- Precio medio de vivienda libre por m²
- Precio medio luz, agua, otros servicios

b. Restauración y manutención

- Listado de restaurantes
- Precio medio por categoría

6.3 Entorno urbano y natural

6.3.1 Parques y zonas verdes

- Parques forestales urbanos (m²)
- Total, de superficies de zonas verdes, sin parques forestales (m²)

6.3.2 Seguridad

- Índice de criminalidad.

6.3.3 Accesos a la ciudad y movilidad (aeropuerto, puerto, alta velocidad, carretera, movilidad urbana)

- Número de pasajeros, viajeros y turistas que vienen a Málaga por año.
- Cuantas personas llegan a Málaga y por qué medio. Anual y mensual.

6.3.4 Sanidad

- Número de centros de salud.
- Número de camas en hospitales.

6.3.5 Contaminación y limpieza de la ciudad.

- Calidad del aire mensual.
- Calidad del aire anual.

6.3.6 Espacios verdes y naturaleza (Espacios verdes urbanos, entorno natural)

- *Superficie verde útil (m2) Ciedes.*
- *Zona verde útil por habitante (m2) Ciedes.*

6.3.7 Clima y meteorología (clima de la ciudad, condiciones meteorológicas)

- *Temperatura media anual.*
- *Precipitaciones / año.*
- *Emisiones de Co2 (Toneladas) Ciedes.*

6.4 Calidad de vida y ocio:

6.4.1 Actividades deportivas

- *Número de gimnasios en Málaga y centros deportivos.*

6.4.2 Actividades culturales y sociales

- *Número de actividades culturales.*
- *Número de espectáculos*
- *Número de infraestructuras culturales (Ciedes).*

6.4.3 Oferta turística ciudad y entorno

- *Número de museos (Ciedes).*
- *Amabilidad de la gente local*
- *Lengua – conocimiento de idiomas (ingles)*
- *Discriminación (raza, orientación sexual, ...)*

6.4.4 Precio de la vida

- *Precio medio café en cafetería.*
- *Precio medio coca cola 0,33L.*
- *Precio medio de alquiler (a través de Airbnb).*
- *Coste de la vida para una persona local, que alquila fuera del centro (suburbios y que compra en el supermercado y come en casa).*
- *Coste de la vida de un nómada digital (se basa en una estancia de máximo tres meses, viviendo en hoteles baratos o alquiler de corta estancia y comiendo fuera tres veces al día).*
- *Precio medio de un hotel.*
- *Precio medio de una mesa de coworking.*
- *Precio medio de una carrear de taxi de 5km.*
- *Precio medio de colegios privados internacionales.*

6.5 Servicios adicionales:

6.5.1 Colegios y guarderías

- *Listado de colegios internacionales.*

6.5.2 Disponibilidad de asesoramiento especializados en nómadas

- *A través de la secretaría técnica que se creará con un servicio de asesoramiento y de atención al nómada digital.*

6.5.3 Dinamización de la comunidad de nómadas - Organización de eventos y reuniones de nómadas

- *Eventos de organización de la comunidad #bayworkers.*
- *Eventos ajenos de ND de otras plataformas.*

7. OFERTA DE RECURSOS DE LA CIUDAD PARA LOS NÓMADAS DIGITALES

7.1 Crear una comunidad activa.

Hasta la fecha la comunidad de Málaga #Bayworkers es la comunidad activa por la que se mueven los nómadas digitales establecidos en la ciudad y conocedores de la página web. La oficina técnica de MWB tiene cuenta en los principales canales de RRSS (Facebook Instagram, X, LinkedIn y You Tube)

7.2 Preparar una procedimiento de asesoramiento gratuito

Desde su creación en febrero de 2021, se han atendido por escrito más de 700 consultas hechas por lo nómadas digitales en la plataforma de Málaga WorkBay. Las consultas de toda índole se han procesado a través de la oficina técnica y de manera personalizada.

7.3 Preparar un welcome pack.

El welcome pack sería un detalle que ofrece la ciudad para los trabajadores que vienen a establecerse a Málaga de forma temporal, Este tipo de acciones son bien recibidas en general pues suelen tener un impacto positivo en las personas que lo reciben. Queda por definir lo que se podría hacer como welcome pack, pero se lanza la siguiente sugerencia:

- Guía del ocio
- Guía de museos
- 1 entrada museo cortesía
- Merchandising (Molesquines, Bolígrafo, Llavero, etc...)
- Información general de la ciudad

7.4 Crear un grupo de Facebook y demás redes sociales que se llame Málaga digital nomads.

MWB ya tiene un perfil en Facebook y en las principales RRSS (léase Facebook Instagram, X, LinkedIn y You Tube), pero este no se asimila al nombre de la ciudad por lo tanto es difícil dar con el perfil de los nómadas digitales de Málaga si no se conoce previamente la web de MWB. Quizás Malaga digital nomads sea un nombre con mejor enfoque al de Málaga WorkBay. Estos son los enlaces a las RRSS:

Facebook: <https://www.facebook.com/MalagaWorkBay>

Instagram: https://www.instagram.com/malagaworkbay_bayworkers/

X (Twitter): <https://twitter.com/malagaworkbay>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/malagaworkbay/>

You Tube: <https://www.youtube.com/channel/UCW8H-80DtyQArP341WUbCEQ>

En cualquier caso, se tendría que actualizar la información en los perfiles de Facebook Instagram, X (antiguo Twitter) LinkedIn y You Tube.

En este mismo sentido, en internet figuran dos páginas webs de Nómadas digitales:

www.nomadslist.com, es un portal especializado de pago donde figura Málaga como destino para ND, que contiene valiosa información para la ciudad. Sería

conveniente hacerse socio para recibir feedback de los nómadas que pasan una temporada en nuestra ciudad. <https://nomadlist.com/malaga>

www.digitalnomadsworld es un portal similar al de "nomads list" salvo que Málaga no figura como destino de los DN, por lo tanto, actualmente Malaga carece de visibilidad en dicho portal.

7.5 Crear un grupo de WhatsApp

Pendiente. Si se crea un grupo de WhatsApp su finalidad sería tener un contacto más directo con aquellos nómadas digitales que estén en Málaga, pero también y sobre todo sería una cuenta enfocada a la comunicación entre sus miembros para que interactúen entre ellos. En la cuenta de WhatsApp se avisará de los eventos que se realicen, de los eventos que puedan tener relevancia en Málaga tanto profesionales como sociales. Investigando las cuentas de WhatsApp de nómadas en Barcelona se puede ver que la cuenta sirve principalmente para anunciar intercambio y alquiler de pisos, así como para facilitar información general sobre eventos, cultura y algunos procedimientos administrativos.

7.6 Preparar entrevistas a los nómadas digitales.

Estas entrevistas servirán para tener información acerca de los ND y de los remoters que tenemos en Málaga. Con el correspondiente permiso de los entrevistados se podrían usar como referencia para la ciudad, para atraer y difundir que Málaga es una ciudad interesada en acoger a este "colectivo" y tiene interés en desarrollar servicios para este colectivo con el fin de mejorar su experiencia en la ciudad.

7.7 Crear en la página web un apartado de quejas y sugerencias

Este apartado se creará en forma de pestaña y recogerá las quejas y sugerencias que se tramitarán a través de la oficina técnica.

Este apartado debe contener un formulario con los siguientes apartados:

1. Nombre
2. Apellidos
3. Origen
4. Edad
5. Dirección de email
6. Teléfono

Y luego un apartado más grande donde redactar la queja, sugerencia

7.8 Crear en la página web un apartado de seguimiento de las actuaciones de quejas sugerencias y reclamaciones.

En este apartado que se creará en la web de Málaga WorkBay se utilizará para incluir los informes que se realicen de Málaga WorkBay, información relacionada con el seguimiento de las acciones y actuaciones que se realizan dentro del marco de la actividad de la web.

8. Informe de auditoría AENOR

Este apartado hace referencia al documento Informe de auditoría realizado por Aenor del 26 al 28 de julio de 2023 en el que se recogían observaciones y oportunidades de mejora. Bajo estas líneas se tratan los apartados en los que figuran observaciones y puntos de mejora, por eso la numeración

1. Generalidades

- 1.1 Realizado por Fundación Ciedes
- 1.2 Realizado por Fundación Ciedes

2. Realizar un diagnóstico de situación

- 2.1 Se contempla seguir haciendo una diagnóstico de situación y además se incorporará un diagnóstico específico de riesgos y oportunidades, así como información de cómo se han obtenido los contactos.
En este apartado se debe incorporar un estudio sobre la opinión de los ciudadanos y empresarios sobre el plan de acción

3. Contar con una política y/o estrategia y publicarla

- 3.1 Se adjunto el documento por separado. Ver la posibilidad de insertar el documento en la página de MWB
- 3.2 Pendiente de realizar a través del departamento de informática. El plan de acción figurará en la web de Promálaga y en la web de Open for business Málaga

4. Haber asignado responsabilidades

- 4.1 La Delegada del Área <https://www.malaga.eu/el-ayuntamiento/organizacion-municipal/areas-de-gobierno/index.html?idUnidad=1436>
- 4.2 Pendiente de realizar y de subir las funciones a la web

8. Contar con canales de información del destino que ayuden a seleccionar y organizar el desplazamiento y estancia.

- 8.2 Se ha mandado un correo electrónico al CEMI (Centro Municipal de Informática) para que se subsane el problema.
- 8.3 El departamento de informática de Promálaga está subsanando el problema del enlace informativo en la web Málaga WorkBay la Oficina del inversor y la web openfobusiness.malaga.eu

11. Recoger información sobre la percepción de los nómadas digitales

- 11.1 Se está trabajando con el departamento de informática de Promálaga en un procedimiento para el análisis de reclamaciones quejas y sugerencias.

12. Publicar información respecto a las actividades y resultados obtenidos de su política y/o estrategias.

- 12.1 Se está trabajando con el departamento de informática en crear una pestaña de actividades & eventos para poder subir material relacionado con los eventos que se organizan para los nómadas digitales

14. Hacer seguimiento de los planes de acción y analizar los resultados

14.1 Se creará una pestaña en la web de MWB con el plan de acción y otra pestaña con el formulario de quejas y sugerencias

17. La alta dirección responsable de aprobar la política y/o estrategia debe recibir información de situación y perspectivas

17.1 Hasta la fecha se han trasladado informes trimestrales a la Delegada del área de la actividad de la web Málaga WorkBay y de las actividades que se han realizado para el colectivo.

18. El destino puede realizar análisis de Benchmarking

18.1 Poner en el plan de acción que en el futuro se realizará un análisis de Benchmarking

19. Determinar los atributos e indicadores operativos

19.1 Indicadores

19.2 Crear un apartado en la web MWB con información sobre fiscalidad y sobre la visa de nómadas digitales con los enlaces del ministerio