CONFIDENCIAL

MEMORIA TÉCNICA

SERVICIO DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES GESTIÓN DE REDES SOCIALES DE SWITCHMED

EVELB TÉCNICAS Y SISTEMAS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 5

1.2. Equipo 4

1.3. Investigación 5

2. PROPUESTA DE ESTRATEGIA 5

2.1. Estrategia y planificación para la gestión de las Redes Sociales 5

3. METODOLOGÍA DEL TRABAJO 7

3.1. Metodología 7

3.2. Recursos para el proyecto: herramientas y sistemas para la planificación y la comunicación 8

3.3. Sistema de planificación 9

4. FASES DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO 10

4.1. Plan de comunicación 10

4.2. Ejecución del plan 11

5. EQUIPO DE TRABAJO 12

5.1. Perfiles profesionales 12

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

Declaración de confidencialidad y protección de datos

La presente documentación es propiedad de evelb Técnicas y Sistemas S.L., tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de evelb Técnicas y Sistemas S.L, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

Cualquier dato, inclusive de carácter personal, entregado y/u obtenido por las partes como consecuencia de la provisión/recepción del Servicio, única y exclusivamente podrá ser utilizado o aplicado para dicho fin, no pudiendo ser entregados o cedidos a terceros bajo ningún título (salvo el tratamiento o acceso por aquellos terceros relacionados con la recepción/provisión del Servicio o aquellos casos en los que legalmente la parte viniera obligada, sirviendo en dicho caso esta cláusula como consentimiento expreso a tales efectos), ni siquiera a los meros efectos de su conservación. Las partes deberán adoptar las medidas de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el Cliente para la gestión de la presente solicitud de oferta comercial y/o relación contractual con evelb Técnicas y Sistemas S.L, así como para otras finalidades que nos permita o autorice en virtud de lo establecido en la Política de Datos de Empresa, cuyo contenido íntegro podrá consultar en la web *https://evelb.es/politica-privacidad/*. En este contexto, le rogamos que facilite esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por evelb Técnicas y Sistemas S.L.

En caso de que como consecuencia de la provisión del Servicio el proveedor de este accediera o implicara la realización de obligaciones o actuaciones que, según la normativa aplicable en materia de protección de datos, se consideren un encargo de tratamiento de datos de carácter personal, tales actuaciones nunca constituirán una cesión de datos por parte del Cliente a evelb Técnicas y Sistemas S.L, sino un tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente que será el único responsable del tratamiento. En tal caso, las Partes formalizarán el correspondiente Anexo de encargo del tratamiento.

1. Introducción

1.1. Datos de la empresa

EVELB TÉCNICAS Y SISTEMAS es una empresa ubicada en Santiago de Compostela y cuenta con sedes en Vigo, Ourense, A Coruña y Madrid.

Nuestro objetivo principal es dar soluciones objetivas e inmediatas a los problemas y las necesidades tecnológicas de identidades públicas y también de empresas privadas.

Basamos nuestro trabajo en el asesoramiento objetivo ante una necesidad tecnológica en cualquier área de las cuales trabajamos y en las que tenemos una amplia experiencia como son el diseño, desarrollo de software, plataformas web, páginas web, comercio electrónico, aplicaciones móviles, marketing online, posicionamiento web, etc.

Durante estos años, hemos trabajado para tener medios humanos cualificados en las últimas tecnológicas, contando con una formación actualizada para lograr otorgar un servicio de calidad con una perfecta ejecución del trabajo. Si insistimos en algo es en la perfección en los proyectos, que actúe como reflejo del esfuerzo en el día a día y porque creemos y nos responsabilizamos en el mismo.

1.2. Equipo

Pensamos que los buenos proyectos surgen de la colaboración entre profesionales con experiencias y puntos de vista diferentes, por eso nuestro equipo está formado por expertos en diversos campos.

Desde el departamento de sistemas se encargan de gestionar los bienes y servicios que tienen que ver con el software y hardware que una empresa necesita para desarrollar su actividad. Según las necesidades y retos que nos plantean, ellos se ocupan de administrar los sistemas operativos, el software “de base” para que puedan trabajar, la infraestructura de hardware y ofrecen soporte a los usuarios. En definitiva, evalúan las necesidades de la entidad y lo proveen de sistemas e infraestructuras con las que trabajar.

En nuestro departamento de desarrollo hacen todo el trabajo relacionado con las soluciones de software, web y app que ofrecemos a nuestros clientes. Es un proceso que se inicia con el estudio de los objetivos y viabilidad del proyecto; y que se prolonga hasta su puesta en práctica y mantenimiento. Por el camino, son muchos los aspectos sobre los que decidir, como el lenguaje de programación, el tipo de plataforma y cómo

CONFIDENCIAL

será la experiencia de usuario. Con tanto trabajo por delante, es normal que nuestro equipo nunca deje de formarse para ofrecer nuevas técnicas y perspectivas con las que mejorar lo que hacemos.

El área de marketing online y comunicación es la encargada de la elaboración y ejecución de planes de medios sociales, gestión de redes sociales, así como la creación y mantenimiento de planes SEO y SEM.

1.3. Investigación

En Evelb, contamos con un área específica de I+D+i, apostando por la innovación teniendo como principales objetivos el de aumentar y mejorar nuestra capacidad de respuesta a las necesidades que se plantean tanto en nuestros clientes como en la sociedad en general. Así pues, diferentes miembros de cada departamento disponen de un tiempo asignado para aplicar a la labor de investigación, conformando un equipo compuesto por personas con diferentes conocimientos para obtener un resultado adaptado y completo.

Actualmente, hemos aumentado el nivel de medios y dedicación a la investigación debido al incremento de incógnitas que se plantean en diferentes proyectos que se encuentran en proceso de ejecución. Estos proyectos mezclan conocimientos de Software y Hardware, lo que genera que ambos departamentos se encuentren en continua investigación, comunicación y obtención de soluciones conjuntas.

2. Propuesta de estrategia

2.1. Estrategia y planificación para la gestión de las Redes Sociales

La estrategia y planificación en redes sociales se plantea según estas líneas generales, que serán en todo caso flexibles para asegurar la correcta cobertura de las necesidades de SwitchMed:

- **Auditoría inicial** de la presencia online de SwitchMed, tanto a nivel técnico (SMO – optimización para medios sociales) como de contenidos (tipos de publicaciones, aumento de la comunidad a lo largo del tiempo, estadísticas de engagement y participación, etc). Se detallará también el peso relativo de las redes sociales en el tráfico web.

- Elaboración de una **estrategia de contenidos a medio y largo plazo** para Facebook, Instagram, Twitter, Flicker, Linkedin y Youtube, según las conclusiones del análisis inicial. Se organizará la información calendarizando con antelación suficiente aquellos eventos de especial interés.

- Semanalmente, se elaborará y enviará para su aprobación una **programación de contenidos completa** para las redes mencionadas previamente. Dicho documento incluirá: fechas y horas aproximadas de publicación, texto del post, imágenes o vídeos adjuntos, enlaces, etiquetas, hashtags y cualquier otra información necesaria. Las propuestas se adaptarán, en tono y formato, a las características del público de cada red.

- El **mínimo de publicaciones semanales** será de 3 por cada red social, preferentemente de lunes a viernes, y siguiendo siempre las indicaciones de departamento de comunicación. Si no se genera información de actualidad suficiente para cumplir dichos mínimos, se utilizarán contenidos genéricos atemporales.

- Para la **transmisión en directo** de mínimo 4 eventos durante todo el contrato organizados por el ARC-MedWaves, como por ejemplo el SwitchMed Connect, se usará el canal propio de Youtube y las redes relevantes. Así como también la organización de las playlists.

- **Escucha activa y monitorización diaria** de comentarios e interacciones en las redes sociales para responder de la forma más ágil posible y mejorar así la utilidad de estos canales. Esta forma de proceder nos permite, además, detectar entre la comunidad aquellas personas, empresas y/ o entidades con participación más activa o mayor base de seguidores. De esta forma, se podrán emprender acciones contando con su colaboración.

- **Imagen y diseño:** especialmente en Instagram, es fundamental realizar creatividades bien pensadas, con una línea gráfica clara, que incluyan marcas corporativas, y cuyo resultado sea globalmente estético. En este sentido, se crearán distintas plantillas para la difusión de actividades, eventos, noticias, etc., lo que contribuirá a profesionalizar la imagen en esta red social, mejorando su influencia. Esta línea de actuación también ayuda a transmitir fiabilidad y estabilidad.

CONFIDENCIAL

- Se realizará un **informe mensual** que recoja, para cada red social, al menos la siguiente información: crecimiento de la comunidad, engagement, perfil sociodemográfico y publicaciones más relevantes. Se incluirá un documento de conclusiones cada mes, en el que se evalúen los resultados y, de ser necesario, se propongan mejoras.

- A cierre del año se recopilarán los datos globales para la realización de un **informe anual.**

3. Metodología de trabajo

3.1. Metodología

Frente a las metodologías tradicionales, con un enfoque predictivo y secuencial del proyecto, en evelb se trabaja siguiendo una metodología ágil, mucho más versátil, flexible y robusta al cambio. Como marcos de trabajo ágiles, en evelb utilizamos Scrum y Kanban.

Scrum

Scrum es básicamente un marco de trabajo simple que promueve por encima de todo la colaboración en los equipos para lograr desarrollar productos complejos priorizando la entrega de valor al cliente. Está basado en un modelo empírico que busca la autoorganización de los equipos para lidiar con los cambios, muchas veces imprevisibles, la flexibilidad y la adaptación al proyecto.

Kanban

Kanban es otro marco de trabajo que nació como un “sistema de producción altamente efectivo y eficiente”. Kanban permite gestionar de un modo visual, mediante el uso de un tablero, las tareas necesarias para la ejecución del proyecto. Se trata de una herramienta muy potente para llevar un control del estado de las tareas. En Kanban se definen únicamente tres directrices:

• Visualizar el trabajo y las fases del flujo por las que va pasando una tarea hasta completarse.

CONFIDENCIAL

• Determinar el límite de trabajo en curso o Work In Progress. Esto permite, entre otras cosas, identificar cuellos de botella en el proceso y mejorarlo.
• Medir el tiempo en completar cada tarea, con el objetivo de ser capaces de predecir la cantidad de trabajo que se va a poder realizar en el futuro en un tiempo determinado. Kanban es la herramienta perfecta que permite llevar el control de las tareas del proyecto, por lo que se utiliza juntamente con Scrum a menudo.

3.2. Recursos para el proyecto: herramientas y sistemas para la planificación y la comunicación

El equipo que se encargue de llevar a cabo el plan utilizará diferentes herramientas que faciliten la comunicación con los miembros del equipo, así como con los responsables del Departamento de comunicación del sector público de la Generalidad de Cataluña, específicamente con la agencia de Residuos de Cataluña:

• **Trello** es un software de administración de proyectos que permite organizar mediante el sistema Kanban las diferentes tareas del plan. En las correspondientes tarjetas que compondrán el tablero se pueden incluir archivos adjuntos, enlaces y demás funcionalidades que permitan la organización del equipo.

• **Redmine:** Este software libre funcionará especialmente en las tareas más vinculadas con el seguimiento. Permite realizar diagramas Gantt que faciliten la organización, así como contabilizar el tiempo dedicado a cada tarea y en qué estado se encuentra. También tiene habilitadas funciones de wiki y de foro para que los diferentes miembros del equipo de trabajo puedan trabajar de forma cooperativa.
Además, emplearán herramientas específicas destinadas a la gestión de las redes sociales:

- Para la edición fotográfica: Adobe Photoshop y Lightroom.
- Para la edición básica de contenido y adaptación a los formatos de redes: Canva como herramienta principal.
- Para la programación del contenido en redes:
    - Hootsuite para Twitter, Linkedin y YouTube
    - Meta Business Suite para Facebook e Instagram
- Para la elaboración de creatividades y edición de las mismas: paquete de Adobe (Photoshop, Illustrator, Indesign...).

- Para la medición de resultados y elaboración de evaluaciones: los informes de Analytics propios de Facebook y Twitter. Herramientas de seguimiento de terceros como SEMRush, Metricool.
- Para el seguimiento de tendencias, popularidad de “la marca”, obtener sugerencias de contenido: Principalmente Google Trends, que se complementará con Ubersuggest y con las propias tendencias (trending topics y similares) que se reflejen en cada red social.
- Herramientas puntuales para la creación de contenido: GIF Maker, UMUM,Giphy...
- Software de organización: Slack, Redmine, Trello, Google Calendar...
- Software de ofimática para la realización de los informes y demás tareas:
    - Microsoft Office

3.3. Sistema de planificación

Este apartado está estrechamente vinculado con las metodologías referidas anteriormente. Como primera aproximación al funcionamiento, esta es una versión esquematizada de las fases de trabajo de un proyecto, tal y como se ejecutan en evelb: En la primera fase, correspondiente a la elaboración del plan se trabajará de forma continuada atendiendo a los epígrafes habituales en los estudios de social media. A saber:

- Estudio de la situación actual: canales, “competencia” (otras instituciones de características similares)
- Estudio de públicos: delimitación de públicos objetivos, sus necesidades, expectativas
- Definición de objetivos y meta: objetivos de marketing, objetivos online.
- Estrategia: de contenidos, por redes sociales, tipos de perfil en cada red.
- Acciones: calendarización de las publicaciones,
- Medidas de evaluación y corrección del plan

En la fase de puesta en práctica del plan a través de la gestión de los perfiles sociales, las horas de dedicación se dispersarán a lo largo de los días en función del volumen de contenido de cada uno.

Se trabajará con un calendario de publicaciones para aquellas que se puedan programar con antelación, a la vez que cada día se contemplará la posibilidad de que surjan algunas nuevas que se deban introducir en la programación diaria.

CONFIDENCIAL

4. Fases de ejecución del proyecto

4.1. Plan de comunicación

El punto de partida será un estudio pormenorizado sobre el estado real de la comunicación de SwitchMed, que incluirá el análisis de los canales propios, del mercado, de los públicos y de la estrategia seguida por entidades similares. Todo ello, quedará recogido en un Plan de Comunicación Corporativo que definirá la estrategia a seguir en la comunicación online a partir de ahora.

- **Análisis de la situación inicial de SwitchMed**

A partir de las métricas obtenidas en las diferentes redes sociales - número de seguidores, alcance de las publicaciones, interacción con los usuarios, etc - se llevará a cabo un análisis pormenorizado de la evolución de los perfiles en las diferentes redes sociales. De este, se obtendrán las conclusiones necesarias sobre qué está funcionando y sobre lo que se debe cambiar o reformular de cara a la obtención de mejores resultados.

- **Análisis de los públicos**

Otro factor relevante en la creación de un Plan de Comunicación es el estudio de los públicos tanto actuales como potenciales. De esta forma, se determinarán cuáles son sus características sociodemográficas, su comportamiento en el uso de redes sociales y sus intereses. A partir de las conclusiones extraídas, se podrá delimitar cuál es el contenido que más interesa, así como el estilo, diseño y lenguaje más atractivo para los públicos de interés.

- **Análisis del mercado y de otras entidades**

El entorno en el que se desarrolla la comunicación digital es otro de los elementos fundamentales a la hora de conseguir unos buenos resultados. Por ello, es importante incluir en el plan de comunicación un análisis del mercado, con el que se identificarán las oportunidades que el entorno brinda, así como las problemáticas que pueden constituir una amenaza o generar una crisis.
En un ejercicio de benchmarking, se incluirá una descripción de cómo es la comunicación de entidades similares a SwitchMed identificando aquellas pautas o acciones que se pueden incluir en el nuevo plan de comunicación.

CONFIDENCIAL

- **Objetivos y metas**

Una vez se hayan obtenido las conclusiones derivadas de los puntos anteriores, se formularán los objetivos y metas a conseguir con la estrategia de comunicación. Para su delimitación, se tendrán en cuenta los objetivos descritos en el pliego de esta licitación, así como la imagen corporativa y los valores propios de SwitchMed.

- **Definición de la estrategia de comunicación y de acciones específicas**

A partir de las conclusiones extraídas del análisis pormenorizado de la comunicación actual de la marca, de su entorno, públicos y objetivos a cumplir; se desarrollará una estrategia unificada. De esta forma, se establecen las líneas de actuación a la hora de desarrollar acciones concretas que tengan en cuenta las especificidades de cada red social y que estén encaminadas a la consecución de cada uno de los objetivos.
Por otro lado, la estrategia permitirá unificar la comunicación de todos los canales de SwitchMed, creando una imagen de marca propia que sea fácilmente reconocible entre los usuarios y que repercuta de forma positiva en la reputación de esta administración local. Asimismo, la delimitación de un diseño coherente y unificado favorecerá esta imagen de marca que se quiere conseguir a la hora de comunicar.

- **Sistema de evaluación**

Por último, se implementará una nueva propuesta del sistema de evaluación. Dicho método, facilitará un seguimiento continuado de los resultados de las acciones de comunicación, permitiendo reducir los tiempos necesarios para corregir aquellas tareas que no están cumpliendo los objetivos tal y como se había programado.

4.2. Ejecución del plan

Nuestra metodología a la hora de afrontar un proyecto se basa en los preceptos de las metodologías ágiles como Scrum y se divide en las siguientes fases:

- Inicio
- Planificación
- Ejecución
- Cierre

La fase de inicio contemplaría el comienzo del proyecto, el primer contacto real con las redes como administradores y el mayor acceso a las métricas y resultados que ello

CONFIDENCIAL

conlleva. A continuación, se iniciaría la elaboración del plan de comunicación, tal y como se ha descrito en el apartado anterior*4.1 Plan de Comunicación*

La segunda fase, la de planificación, correspondería con un acercamiento a la gestión real de los diferentes perfiles, que incluya una calendarización de publicaciones de cada red social, que tenga en cuenta los diferentes públicos de interés.

En la fase de ejecución se contemplará la realización de las publicaciones diariamente. Además, también se incluye en esta fase la gestión de la interacción y el seguimiento de la reputación. A efectos prácticos, esta fase se solapará de forma reiterada con la de planificación, ya que se trabajará con una calendarización de posts semanal.

5. Equipo de trabajo

El equipo estará compuesto por dos perfiles especializados en comunicación, uno con tareas más orientadas a la redacción y otro a la gestión de redes sociales; aunque en la ejecución ambos podrán ejecutar los mismos trabajos.

5.1. Perfiles profesionales

- **Social Media Manager**

Perfil Social Media Manager que cuenta con 5 años de experiencia como responsable en proyectos creativos, redacción de contenidos, elaboración de estrategias. Especializado en contenidos turísticos, culturales, agroalimentarios, hostelería y tecnológicos.

La persona que llevará a cabo el trabajo de Social Media Manager cuenta con la siguiente formación y experiencia:

- Responsable de contenidos. Redacción publicitaria, elaboración y publicación de contenidos web y realización de reportajes, entrevistas y encuestas.
- Asesor de publicidad. Captación de clientes. Asesoramiento en campañas de prensa, radio, televisión y online. Conceptualización y elaboración de cuñas, anuncios y spots.
- Desarrollo de planes y estrategias de comunicación y branding, creación de contenido para social media, comunicación online y relaciones con

medios para empresas e instituciones de diferentes sectores. Dinamización de redes sociales y gestión de comunidades.

- **Social Media Manager**

Perfil Social Media Manager que cuenta con 3 años de experiencia elaborando información de empresas y sectores (gran consumo, industria agroalimentaria, hostelería, agricultura, medioambiente y sostenibilidad), en formatos *on line* y papel, así como en agencias de comunicación la creación de contenidos en Redes Sociales.

La persona que llevará a cabo el trabajo de Social Media Manager cuenta con la siguiente formación y experiencia:

- Elaboración de notas de prensa. Elaboración de argumentarios. Contacto con medios. Elaboración de planes de comunicación.
- Creación de comunicación corporativa propia. Marketing de contenidos. Elaboración de contenido offline y online.
- Elaboración de planes de comunicación. Elaboración y envío de newsletters. Marketing de contenidos y branded content.
- Gestión y coordinación de contenidos online y offline. Diseño, implementación y seguimiento de estrategias de comunicación y de Redes Sociales.

- **Programador/maquetador web**

Cuenta con 6 años de experiencia en desarrollo de proyectos web y maquetación de estos.
La persona que llevará a cabo el trabajo de Social Media Manager cuenta con la siguiente formación y experiencia:

- Ciclo Superior en Desarrollo de aplicaciones Web
- Desarrollador en proyectos para empresa privada (freelancer) (2015-2016)
- Desarrollador Full Stack en proyectos para Administración Pública y Privada (2016- actualidad)
- Diseñador y maquetador Frontend especialista en usabilidad (2018 - actualidad

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

Declaración de confidencialidad y protección de datos

La presente documentación es propiedad de evelb Técnicas y Sistemas S.L., tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo,tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de evelb Técnicas y Sistemas S.L, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

Cualquier dato, inclusive de carácter personal, entregado y/u obtenido por las partes como consecuencia de la provisión/recepción del Servicio, única y exclusivamente podrá ser utilizado o aplicado para dicho fin, no pudiendo ser entregados o cedidos a terceros bajo ningún título (salvo el tratamiento o acceso por aquellos terceros relacionados con la recepción/provisión del Servicio o aquellos casos en los que legalmente la parte viniera obligada, sirviendo en dicho caso esta cláusula como consentimiento expreso a tales efectos), ni siquiera a los meros efectos de su conservación. Las partes deberán adoptar las medidas de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida tratamiento o acceso no autorizado, habidacuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del mediofísico o natural.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el Cliente para la gestión de la presente solicitud de oferta comercial y/o relación contractual conevelb Técnicas y Sistemas S.L, así como para otras finalidades que nos permita o autorice en virtud de lo establecido en la Política de Datos de Empresa, cuyocontenido íntegro podrá consultar en la web *https://evelb.es/politica-privacidad/*. En este contexto, le rogamos que facilite esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por evelb Técnicas y Sistemas S.L.

En caso de que como consecuencia de la provisión del Servicio el proveedor de este accediera o implicara la realización de obligaciones o actuaciones que, según la normativa aplicable en materia de protección de datos, se consideren un encargo de tratamiento de datos de carácter personal, tales actuaciones nuncaconstituirán una cesión de datos por parte del Cliente a evelb Técnicas y Sistemas S.L, sino un tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente que seráel único responsable del tratamiento. En tal caso, las Partes formalizarán el correspondiente Anexo de encargo del tratamiento.