CONFIDENCIAL

MEMORIA TÉCNICA

SERVICIO DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y COMMUNITY MANAGER DEL AYUNTAMIENTO DE DAIMIEL

EXPEDIENTE: DAIMIEL2022/1021

EVELB TÉCNICAS Y SISTEMAS

1. INTRODUCCIÓN 3

1.1. DATOS DE LA EMPRESA 3

1.2. EQUIPO 3

1.3. INVESTIGACIÓN 4

2. METODOLOGÍA DEL SERVICIO 4

3. ESTRUCTURA DEL EQUIPO 5

4. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE DAIMIEL 6

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 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. Metodología del servicio

Desde evelb Técnicas y Sistemas somos conscientes de la importancia actual de gestionar de forma solvente las redes sociales, especialmente para entidades públicas de ámbito local como los ayuntamientos. En base a esto, nuestra propuesta tendrá como objetivo principal dotar al Ayuntamiento de Daimiel de una imagen y un discurso homogéneo, fiable, transparente y, sobre todo, de utilidad para la ciudadanía.

Para la ejecución del servicio, desde evelb Técnicas y Sistemas designaríamos a **María Veiga Franco** como contacto principal entre el Ayuntamiento y el equipo que desarrollará el servicio. Profesional graduada en Periodismo por la Universidad Carlos III de Madrid y con formación especializada a través del Programa en Marketing Digital de *The Power Business School,* como persona interlocutora. Dispone de amplia experiencia en la gestión de redes sociales de instituciones públicas y clientes privados, maneja herramientas digitales como Acumbamail, Hootsuite, Metricool, Echobox, Canva o LinkTree, entre otras, y gestores de contenido web como Wordpress o Joomla. Asimismo, domina los idiomas castellano y gallego a nivel nativo y dispone de certificado oficial B2 de inglés.

3. Estructura del equipo

Además de la persona de contacto, contamos con un equipo de Comunicación, Marketing Digital y Diseño que reúne todas las competencias necesarias para desempeñar de forma satisfactoria todos los servicios demandados por el Ayuntamiento de Daimiel.

- **Cristina Sánchez Marchán**, licenciada en Periodismo por la Universidad Complutense de Madrid. Posee amplia experiencia en la gestión de redes sociales y contenidos web, con conocimientos a nivel intermedio de SEO técnico y semántico. Ha trabajado tanto en medios como en gabinetes de comunicación y agencias de noticias. En cuanto a manejo de herramientas informáticas, domina distintos programas de gestión de redes sociales (Facebook Creator Studio, Metricool, Hootsuite, Linktree, TweetDeck...), de analítica y SEO (Google Analytics/Google Search Console/Google Keyword Planner, SEMRush, ScreamingFrog, MOZbar, Ubersuggest), de gestión de contenidos web (Wordpress, Joomla), de contenidos y diseño (paquete de Office, Photoshop, InDesign, Canva) y de gestión de equipos y flujos de trabajo (Trello, Microsoft Teams, Basecamp, Asana). Además de castellano (su lengua nativa), dispone de certificación Celga4 en gallego, B2 de portugués y C1 de inglés.

- **Alexandre Cubillos Simó**, graduado en Bellas Artes por la Universidad Politécnica de Valencia, con un Máster en Diseño Gráfico y formación especializada en distintos programas de diseño y edición de fotografía y vídeo (suite Adobe, Cinema4D, Sketch), que maneja con solvencia. Tiene experiencia en la creación de contenidos para redes sociales tanto audiovisuales como escritos. Además de castellano y valenciano (lenguas nativas), cuenta con nivel B2 de inglés certificado.

- **Alexandra Abalo Valderrama**, graduada en Diseño Gráfico por la Universidad Escola Superior Gallaecia de Portugal. Cuenta con una amplia experiencia en el manejo de la suite Adobe, destacándose Adobe Illustrator, Photoshop, Indesign, After Effects y Premier, así como Final Cut, Cinema 4D y Real Flow.

La persona designada como contacto principal podrá ser contactada, dentro del horario laboral (de lunes a viernes, de 07:00 a 15:00 h), por teléfono o por email. Se facilitarán también los contactos del resto de personas del equipo, para asegurar la máxima practicidad en las gestiones cotidianas. En caso de emergencias fuera del horario laboral, se establecerán, en coordinación con los responsables del Ayuntamiento, otras vías posibles de contacto y resolución de incidencias.

4. Estrategia y planificación para la gestión de las Redes Sociales del Ayuntamiento de Daimiel.

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 informativas del Ayuntamiento:

- **Auditoría inicial** de la presencia online del Ayuntamiento, 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 e Instagram, según las conclusiones del análisis inicial. Se organizarán bloques temáticos según los intereses y áreas de actuación del Ayuntamiento (Urbanismo y Obras, Parques y Jardines, Limpieza, Festejos, Deportes, Comercio, etc.), calendarizando con antelación suficiente aquellos eventos de especial interés.

- Semanalmente, se elaborará y enviará para su aprobación una **programación de contenidos completa** para Facebook e Instagram. 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 5, preferentemente de lunes a viernes, y siguiendo siempre las indicaciones del Ayuntamiento y los criterios de veracidad, utilidad, transparencia, relevancia e interés para la ciudadanía. Si el consistorio no genera información de actualidad suficiente para cumplir dichos mínimos, se utilizarán contenidos genéricos atemporales (información de interés, recursos patrimoniales y naturales, efemérides, etc.) o información sobre iniciativas en las que esté implicado el ente municipal.

- Para la **transmisión en directo** de las actividades de especial interés, se creará un canal propio del Ayuntamiento en Youtube (actualmente, existe uno solo del área de Turismo), realizando los streaming a través del mismo.

- Se organizarán **campañas creativas** para los eventos que el Ayuntamiento indique como de gran relevancia e interés (por ejemplo, fiestas patronales, festivales culturales, acciones turísticas de gran impacto, etc).

- **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 para la ciudadanía. 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.

- Como complemento a este seguimiento cotidiano, se monitorizará también la **actividad de otras entidades, públicas y privadas**, que puedan influir en la difusión de la actividad del Ayuntamiento o en sus temas de interés (por ejemplo, entidades supramunicipales, autonómicas o estatales, empresas de la zona, agrupaciones culturales…).

- **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.

- 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.**

Además de estas acciones y estrategias, se proponen las siguientes mejoras:

- **Creación de un canal de Youtube** del Ayuntamiento para la difusión de contenidos en vídeo y la realización de streamings.
- **Creación de una cuenta en Twitter,** que se enfocará a la difusión de previsiones de agenda y de actualidad municipal, con un mínimo de publicaciones en consonancia con las otras redes.

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.

CONFIDENCIAL