

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
ASESORIA, SEGUIMIENTO, GESTIÓN Y
EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA
DIGITAL DEL ÁREA DE CULTURA DEL
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA, POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

1. INTRODUCCIÓN

Zaragoza Cultural viene trabajando en el desarrollo de un plan de Audiencias en el marco del proyecto europeo Adeste desde 2014. En este tiempo se ha puesto en marcha diferentes medidas para mejorar el trabajo con los diferentes públicos y facilitar el acceso a la cultura de todos los ciudadanos. La estrategia digital es una de las herramientas clave en este nuevo escenario donde la Web, las redes sociales, el ticketing, la comunicación segmentada y las relaciones con los ciudadanos son de vital importancia en un contexto de una cultura más participativa y participada.

Desde el Área de Cultura se trabaja en la gestión coordinada de la comunicación con una única política cultural para el Ayuntamiento de Zaragoza, y por extensión para toda la ciudad; sea quién sea quién la produzca la actividad dentro o fuera de la administración.

En Zaragoza, la cultura viaja hacia la política del "bien común". Esta nueva forma de gestionar la cultura apuesta por la participación: tanto desde el sector, a través del Consejo de Cultura y las Mesas Sectoriales, como con nuestros públicos, a través del trabajo que se está haciendo en el ámbito de las Audiencias.

Siete son los adjetivos que definen la cultura del bien común:

- PARTICIPADA, PARTICIPATIVA
- TRANSPARENTE Y RESPONSABLE
- SOSTENIBLE
- TRANSFORMADORA
- COOPERATIVA Y TRANSVERSAL
- ACCESIBLE
- CRÍTICA

2. OBJETIVOS

Los objetivos de esta licitación se dividen en dos grandes bloques que conllevan los siguientes ámbitos de trabajo:

1. Asesoría, seguimiento, planificación y evaluación de la estrategia digital en el marco de un plan de desarrollo de audiencias

- a. Diseño de un plan de comunicación online
 - i. Entorno Web (ZCultura, portales Auditorio, Patronato Artes escénicas y de la Imagen, portal de Museos).
 - ii. Análisis previo
- b. Evaluación: Informes mensuales e informe anual
 - i. Establecimiento indicadores de evaluación
- c. Gestión de Publicidad (Posicionamiento y redes)

2. Gestión de datos y contenidos

- a. Mantenimiento portal de Zcultura.
 - i. Subida de actividades
 - ii. Generación de 4 contenidos semanales.
 - iii. Edición de un video semanal y de un directo en la red semanal.
- b. Elaboración de un contenido semanal (redacción, video o directo) para los portales del PMAEI, Auditorio de Zaragoza y Museos y Exposiciones.
- c. Envío boletín mensual y semanal de las actividades de ZCultura. Envío mensual de los boletines del Auditorio, además de los diferentes ciclos. Gestión mediante mailchip.
- d. Gestión de los perfiles sociales de ZCultura y seguimiento y coordinación de los otros perfiles del área (estrategia)
 - i. Agenda semanal
 - ii. Cobertura en directo de un evento semanal del área
- e. Gestión y seguimiento del sistema de Business Intelligence del ticketing del Área.
- f. Elaboración y tabulación de tres encuestas anuales sobre hábitos y consumo cultural en sus versiones online y offline (no ejecución).
- g. Gestión de eventos especiales que puedan surgir.

2.1. **Asesoría, seguimiento, planificación y evaluación de la estrategia digital en el marco de un plan de desarrollo de audiencias**

Al inicio del contrato y al inicio de cada año natural, se deberá realizar una **planificación que incluya asesoría y consultoría en comunicación online y campañas publicitarias en la red**, así como un plan de actuaciones que contribuya a la consecución de los objetivos de comunicación y gestión del Área de Cultura. Todo ello se plasmará en un **Plan de Comunicación Online** que deberá ser evaluado al finalizar cada ejercicio. Para ello, se trabajará a partir de la documentación proporcionada por los técnicos del Área. (Consultar el documento "Hacia una cultura del Bien Común" y el "Resumen del Plan de Desarrollo de Audiencias de Zaragoza").

2.2. **Gestión de datos y contenidos**

Se deberá elaborar un **Plan de Contenidos** (por objetivos) para todo el entorno digital del Área que de forma coherente gestione la comunicación online en sus diferentes canales: portales Web (noticias y actividades), boletines, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, Prezzi o cualquier otro que en el periodo de duración del contrato se considere relevante por su novedad e interés público), y será responsabilidad de la empresa la ejecución de dicho plan durante la vigencia del contrato.

3. **TRABAJOS A REALIZAR**

Todos estos trabajos pueden ser exigidos tanto en castellano como en inglés, como en ambas lenguas.

3.1. **Asesoría, seguimiento, planificación y evaluación de la estrategia digital en el marco de un plan de desarrollo de audiencias**

3.1.1. **Asesoría y evaluación en la implantación de la estrategia digital del Área de Cultura en el marco de un Plan de Desarrollo de Audiencias**

En coordinación y colaboración con el Área de Comunicación y Patrocinio de la Sociedad Municipal Zaragoza Cultural se prestará este servicio partiendo de una fase de análisis exhaustivo de la situación actual, con su correspondiente DAFO y detallando propuestas de actuación a partir de las conclusiones. En este apartado quedan incluidos los trabajos de seguimiento del plan de desarrollo de audiencias: asistencias, ticketing, Business Intelligence, evaluaciones de cada proyecto.

El importe máximo de asesoría y consultoría será de 30 euros/hora (IVA no incluido) estimando un total de 200 horas al año. En este apartado se incluye la evaluación mensual, así como la gestión del análisis procedente de la gestión del sistema de Business Intelligence que actualmente tiene contratado el área.

3.1.2. Plan anual de comunicación online

Realización de un plan anual de comunicación online que contribuya a la consecución de los objetivos generales y líneas de trabajo del descritas en la introducción de este documento. *El importe máximo de elaboración del plan anual será de un máximo 1.300 euros (IVA no incluido).*

3.2. Gestión de datos y contenidos

3.2.1. Generación de contenidos y mantenimiento del portal de Zcultura.

- i. Subida de todas las actividades culturales de la ciudad, junto a la actualización de las ya cargadas, y 4 noticias semanales al portal de Zcultura. El contenido irá siempre acompañado de una breve sinopsis, fotos, videos o enlaces que puedan resultar información de interés para la ciudadanía.
- ii. Edición de un video semanal y de un directo en la red semanal.
- iii. Elaboración de un contenido semanal (redacción, video o directo) para los portales del PMAEI, Auditorio de Zaragoza y Museos y Exposiciones.

El importe máximo de estos trabajos será de un máximo de 900 euros mensuales (IVA no incluido).

3.2.2. Envío boletín mensual y semanal de las actividades de ZCultura y del Auditorio de Zaragoza. Gestión mediante mailchimp.

Se elaborarán los contenidos con las adaptaciones graficas y redaccionales necesarias, así como se mantendrá actualizada la base de datos de usuarios. Se realizará un informe semestral de balance del servicio.

El importe máximo mensual de la gestión de boletines será 800 € al mes (IVA no incluido).

3.2.3. Gestión de los perfiles sociales de ZCultura y seguimiento y coordinación de los otros perfiles del área (estrategia).

El importe máximo de estos trabajos será de hasta 1.000 euros mensuales (IVA no incluido), salvo septiembre y octubre que con motivo de la gestión específica de las redes de las fiestas del Pilar el importe de esta gestión será de un máximo de 2.500 euros (IVA no incluido).

- 3.2.4. **Elaboración y tabulación de tres encuestas anuales sobre hábitos y consumo cultural en sus versiones online y offline (no ejecución).** *El importe de estos trabajos ascenderá a un máximo de 1400 € anuales (IVA no incluido), con un máximo de tres.*
- 3.2.5. **Gestión de eventos que puedan surgir que requieran una gestión extra.** *El importe de esta gestión será de 25 €/hora (IVA no incluido), con un máximo de 100 horas anuales.*
- 3.2.6. **Gestión de posicionamiento SEO SEM y de publicidad en redes sociales.** *La inversión máxima será de 10.000 € (IVA no incluido) en los que ya estarían incluidos los gastos de gestión que supondrán hasta un máximo del 10% del importe contratado. Queda reservado el derecho de Zaragoza Cultural de poder contratar publicidades específicas en redes sociales fuera del ámbito de este contrato.*

3.1.3. Adaptaciones de la creatividad y producción de todos los elementos digitales gráficos de la estrategia Social Media

La empresa adjudicataria debe llevar a cabo la creación, el diseño y el desarrollo de imágenes, contenidos visuales y contenidos multimedia, respetando siempre los derechos de autor, necesarios para la implementación de la estrategia Social Media.

3.1.4. Seguimiento in situ de eventos

La empresa adjudicataria debe dar cobertura y seguimiento a eventos puntuales en los casos que así se le requiera por parte de Zaragoza Cultural, en horario de mañana, tarde o noche de lunes a domingo, previo aviso mínimo de 48 horas de antelación, que tendrán lugar fundamentalmente en la ciudad de Zaragoza. Los comunicados urgentes deberán colgarse en la red en el plazo máximo de una hora.

3.2. CONDICIONES DEL MANTENIMIENTO DE LOS PERFILES SOCIALES

Gestión y dinamización de perfiles

La empresa adjudicataria debe realizar los trabajos de Community Manager en relación con los perfiles del ZCultura, el Auditorio de Zaragoza, Fiestas del Pilar (y otras cuentas que puedan surgir durante la vigencia del contrato), así como labor de refuerzo y coordinación en las diferentes redes del Área (PMAEI y Exposiciones) en las diferentes plataformas: gestión y dinamización de los perfiles, creación de

contenido, realización de las adaptaciones gráficas necesarias, monitorización y análisis mensual.

- ZCultura:

- Facebook: Mínimo de 3 mensajes/día y máximo de 5 mensajes al día. Un directo a la semana.
- Twitter: Mínimo de 3 mensajes/día y máximo de 5 mensajes al día.
- Instagram: Mínimo de 3 mensajes o vídeos/día y máximo de 7 imágenes o vídeos a la semana.
- Youtube: Mínimo de 1 vídeos/semana y máximo de 3 videos a la semana
- Prezi, Powtoon o similar: Mínimo de 2 presentaciones/mes

Los contenidos serán:

- Propios:
 - Notas de prensa
 - Recursos y servicios
 - Expresamente elaborados para redes
- Compartidos de noticias y actualidad
- Respuestas y atención a la ciudadanía
- Creados ex profeso

- Auditorio de Zaragoza:

- Facebook: Mínimo de 2 mensajes/día y máximo de 4 mensajes al día. Un directo a la semana.
- Twitter: Mínimo de 2 mensajes/día y máximo de 4 mensajes al día.
- Instagram: Mínimo de 5 imágenes o vídeos a la semana.
- Youtube: Mínimo de 2 vídeos al mes.
- Otras plataformas usadas (p.e. Soundcloud)

Los contenidos serán:

- Propios:
 - Notas de prensa
 - Recursos y servicios
 - Expresamente elaborados para redes
- Compartidos de noticias y actualidad
- Respuestas y atención a la ciudadanía
- Creados ex profeso en coordinación con el responsable de relaciones con el espectador del Auditorio.

- Fiestas del Pilar:

- Facebook: Mínimo de 4 mensajes/día y máximo de 8 mensajes al día. Un directo diario.
- Twitter: Mínimo de 5 mensajes/día y máximo de 8 mensajes al día.
- Instagram: Mínimo de 3 mensajes o vídeos/día y máximo de 7 imágenes o vídeos a la semana.
- Youtube: Mínimo de 1 vídeos/semana y máximo de 3 videos a la semana
- Prezi, Powtoon o similar: Mínimo de 2 presentaciones/mes

Los contenidos serán:

- Propios:
 - Notas de prensa
 - Recursos y servicios
 - Expresamente elaborados para redes
- Compartidos de noticias y actualidad
- Respuestas y atención a la ciudadanía

El servicio se prestará de lunes a domingo, ambos incluidos y en horario de máxima relevancia según se vaya determinando por la Dirección del contrato a la vista de los informes de seguimiento.

3.2.2. Elaboración de informes sobre perfiles

La empresa adjudicataria realizará los siguientes informes, con carácter mensual, que se entregarán todos los martes respecto el contenido de la semana anterior, que contendrán la información que se detalla a continuación:

- **Twitter:** número de tuits, número de seguidores, número de seguidos, listas creadas y suscritas, favoritos emitidos, interacciones (Rts, menciones...), consultas realizadas y contestadas satisfactoriamente, comentarios negativos y positivos, análisis de los tuits y cobertura de temáticas.
- **Facebook:** número de publicaciones, cobertura de temáticas, número de seguidores, interacciones totales, número de likes, número de compartidos, número de comentarios, publicaciones destacadas, alcance, consultas realizadas y contestadas satisfactoriamente, comentarios negativos y positivos...
- **Instagram:** número de publicaciones, likes, menciones, interacciones...
- **Youtube:** nº de suscripciones, comentarios, likes, unlikes, vídeos subidos...

- **Otras plataformas usadas:** presentaciones subidas, likes, comentarios, interacciones...

Además de lo anterior, la empresa adjudicataria realizará las siguientes actuaciones:

- **Informe de monitorización de redes,** que contendrá temas relacionados con la cultura de la ciudad.

Se realizarán con periodicidad mensuales estableciendo un protocolo para la gestión de crisis que pudiesen surgir.



Fdo. Sonia Sin Villanova
Jefa de Comunicación y Patrocinio de
la Sociedad Zaragoza Cultural

