"Anexo 1"

Req. Serv	Part.	Descripción de los Servicios	Cant.	Unidad de Medida
102	1	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO Y ANÁLISIS EN REDES SOCIALES PARA LA ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN	1	SERVICIO

EL SERVICIO INCLUYE LO SIGUIENTE:

Como parte de sus tareas de administración y gobierno, la autoridad de la Alcaldía Álvaro Obregón tiene la responsabilidad de detectar el sentir y las demandas de la población como forma para integrar sus planes de desarrollo, ejercer sus recursos presupuestales y diseñar sus estrategias de comunicación y difusión.

La Alcaldía Álvaro Obregón debe contar con las herramientas necesarias para captar las expresiones de la comunidad en todas las instancias en que se presenten. Ante el surgimiento de nuevas vías de comunicación y de expresión de la ciudadanía, facilitadas por el desarrollo de tecnologías alternativas cada vez más extendidas entre los diferentes segmentos de la población; la Alcaldía Álvaro Obregón requiere captar el sentir de la población manifestado en redes sociales.

Para ello, es menester que se le dote de las herramientas que le permitan captar las diferentes expresiones que la comunidad vierte en espacios como twitter, facebook y youtube, así como identificar su origen por segmentos de población por edad, sector socioeconómico, ubicación geográfica, entre otras variables que faciliten su clasificación y jerarquización.

Asimismo, la autoridad de la alcaldía requiere contar periódicamente con un panorama del tratamiento mediático que recibe en medios tradicionales (prensa, radio, televisión y portales de Internet), así como de las expresiones en redes sociales (twitter, facebook y youtube), a través de sendos análisis comparativos que le faciliten la identificación de potenciales escenarios adversos, áreas de oportunidad, fortalezas y debilidades en sus políticas de comunicación y en sus propias áreas de administración y gobierno.

Por los motivos expuestos, en el marco de los lineamientos en materia de transparencia y difusión de políticas públicas, se genera la siguiente convocatoria para la contratación de

los servicios que le permitan una mejor toma de decisiones y elaboración de estrategias de Comunicación, con las siguientes características:

Se requiere acceso a una base de datos con los datos con la información que le compete a la Alcaldía de Álvaro Obregón del periodo del 1 de enero al 30 de junio del 2020.

1. **Análisis Cualitativo y Cuantitativo de la presencia en Medios de:**

   -La **alcaldesa Layda Sansores San Román**

   -La **Alcaldía Álvaro Obregón**

Lo anterior, permitirá a la Alcaldía tener una visión objetiva y puntual de la cobertura y tratamiento que la prensa le otorga a la Alcaldía y sus temas de interés.

Esta información, deberá clasificarse y calificarse, y almacenarse en una base de datos ex profeso para la Alcaldía, la cual permitirá generar cruces de datos y explotar cada una de las variables que serán fundamentales para la elaboración del Análisis Mediático y el diseño de estrategias, entre ellas:

- ✓ Valoración de la información (positiva, neutral y negativa).
- ✓ Los temas más recurrentes con relación al ejercicio de la Alcaldía y su Alcaldesa
- ✓ Los actores que más se refieren a la Alcaldía y la Alcaldesa.
- ✓ Identificación de los líderes de opinión que mayor seguimiento otorgan a las actividades de Álvaro Obregón, así como su tratamiento editorial.
- ✓ El posicionamiento que tiene en las páginas principales de los diarios.
- ✓ Las fuentes periodísticas que más seguimiento dan a Álvaro Obregón.
- ✓ Y la cuantificación de las exclusivas detectadas con relación a la demarcación o sus funcionarios, entre otras.

Para lo anterior, el proveedor deberá tener la capacidad para monitorear los 365 días del año, las 24 horas del día, la información concerniente a la Alcaldía Álvaro Obregón y los temas de interés, misma que servirá de insumo para la realización de Análisis Mediáticos, los cuales se deberá entregar con las siguientes periodicidades:

--**Semanal**: con información de lunes a domingo y entrega los martes

Antes de imprimir, piense en la naturaleza, hagamos cultura de usar papel reciclado.

--Mensual: con información del mes correspondiente con entrega siete días hábiles después del cierre del periodo

--**Trimestral**: con entregas a los 10 días posteriores del cierre del periodo.

Forma de entrega:

Por correo electrónico a los mail que determine la Dirección de Comunicación Social

2. Análisis de Retorno de Inversión (PROPUESTA)

Con el fin de obtener datos precisos sobre lo que representa el posicionamiento de los mensajes institucionales y sus actividades en Medios, traducidos en términos de valor económico, se requiere que el proveedor entregue de manera mensual un reporte cuantitativo del costo-beneficio que a valor publicidad, representa la difusión de información en la prensa escrita, la radio y televisión y los sitios de internet. Asimismo se requiere de información precisa sobre los niveles de audiencia que registran las piezas periodísticas que sobre la Alcaldía se difunden.

Lo anterior, con el propósito de obtener indicadores eficaces que permitan saber el beneficio comercial que se obtiene de la difusión de notas en medios, así como el número de personas a las que llega la información para establecer estrategias de acuerdo a los públicos objetivo.

Periodicidad:

Mensual

Forma de entrega:

Por correo electrónico

3. Reporte diario sobre el impacto del Covid 19 México (PROPUESTA)

Con el propósito de contar un documento que permita a la Alcaldía y sus funcionarios estar informados oportunamente sobre el impacto que genera el COVID-19 en México y en el mundo, pero particularmente en la ciudad y las alcaldías, además de las medidas sanitaras y evolución de la pandemia que dan a conocer las autoridades federales y

locales, la empresa concursante deberá entregar diario de lunes a viernes, un documento ejecutivo que contenga la información más relevante del tema, el cual deberá estar segmentado por sector y sus efectos positivos y negativos, y contar con los pronunciamientos que las autoridades locales y federales realicen al respecto.

Periodicidad:

De lunes a viernes

Forma de entrega

Por correo electrónico a los mails que determine la Dirección de Comunicación Social

4. MONITOREO DE REDES SOCIALES

A fin de que la dirección de Comunicación Social acceda de forma inmediata al total de conversaciones que se generan sobre la Alcaldía y su alcaldesa Layda Sansores, así como a los temas que más le impactan en redes sociales, se requiere contar el servicio de monitoreo y análisis en Twitter, Facebook y Youtube,

Para el caso, se requiere que el concursante ponga a disposición de la Alcaldía una herramienta, mediante la cual se acceda al total de las conversaciones que se generan en esas plataformas y realizar cruces de datos que permita obtener reportes cuantitativos y cualitativos del posicionamiento e interacción que registran tanto la alcaldesa y alcaldía, como los temas vinculados a la demarcación, y con ello, detectar información valiosa que permita o medir el impacto de los mensajes y/administrar con oportunidad una posible crisis.

Para el caso se requiere que dicha herramienta permita:

- Acceder al total de publicaciones, segmentadas por red social
- Obtener la interacción de las conversaciones (likes, compartidos, comentarios, etc).

Antes de imprimir, piense en la naturaleza, hagamos cultura de usar papel reciclado.

- Detectar las tendencias a través del sentimiento de los mensajes (positivos, negativos o neutrales), con la posibilidad de que el propio usuario puede modifique, de acuerdo a su criterio, la calificación de la información.
- Agrupar las publicaciones según las tendencias que le interese destacar al usuario.
- Alcance de las conversaciones (a cuántos usuarios llegan las menciones de la Alcaldía y su alcaldesa)
- Segmentar la información, identificando desde el primer momento los mensajes que son emitidos por influencers, líderes de opinión o Medios de Comunicación.
- Identificar los temas sobre los que más se conversa y su tratamiento
- La hora en que se produjeron los mensajes.
- Las cuentas que mayor impacto pueden generar para la institución o la alcaldesa, por el volumen de seguidores, entre otros.
- La evolución de la información en el tiempo (time line) en Twitter.
- Y, realizar búsquedas específicas por palabra, cuenta o hashtag que estén en su universo de mensajes monitoreados, entre otras variables.

También debe permitir generar reportes en formato de Excel, PDF o CSV, para la explotación de los datos consultados: cuadros, gráficas y cruces de distintas variables. Estos reportes se pueden trasladar a los equipos de trabajo para manejar la información o imprimirla de acuerdo a sus necesidades.

Temas a monitorear:

- Layda Sansores San Román
- Alcaldía Álvaro Obregón
- Otros actores o temas de interés

5. ANÁLISIS DE REDES SOCIALES

Como parte del servicio de Redes Sociales, el proveedor deberá entregar semanal y mensualmente un Análisis del posicionamiento de la Alcaldía y su titular.

Dichos reportes deberán contar con valores cuantitativos y cualitativos que proyecten información puntual de la reputación y nivel de conversación que registran en Redes Sociales, con indicadores que permiten identificar;

- ✓ Los mayores contribuidores de las conversaciones sociales.
- ✓ Los temas más relevantes del periodo
- ✓ El sentimiento prevalece
- ✓ Los influencers que más impacto generan
- ✓ Los detractores que inciden en la conversación
- ✓ Los medios y líderes de comunicación que viralizan la información de la demarcación
- ✓ Los mensajes más exitosos
- ✓ El engagement de las conversaciones
- ✓ Los hashtag más utilizados, entre otros.

Periodicidad:

Semanales: se entregarán los martes con información de lunes a domingo.

Mensuales: 7 días hábiles posteriores al cierre de mes

Forma de entrega:

Por correo electrónico a los mails que determine la Dirección de Comunicación Social.

Adicional a esos reportes, diariamente deberá enviar un informe ejecutivo del volumen de conversación e interacción que se genere sobre Layda Sansores y la demarcación, con las siguientes características:

- ✓ Total de mensajes registrados
- ✓ Interacción de los mensajes
- ✓ Alcance
- ✓ Sentimiento
- ✓ Evolución de la conversación por hora

Antes de imprimir, piense en la naturaleza, hagamos cultura de usar papel reciclado.

- ✓ Top 5 de los principales contribuidores
- ✓ Top 5 de los medios que más conversan sobre la Alcaldesa y Alcaldía
- ✓ Top 5 de los emisores que generan mayor impacto a la conversación
- ✓ Nube de conversación
- ✓ Y mensajes que más se viralizan

Periodicidad:

De lunes a domingo a las 13:00 horas

Forma de entrega:

Se entregaran por medio electrónico al correo que la Coordinación de Comunicación Social indique.

ARÉA REQUIRENTE

LIC. FRANCISCO HERNANDEZ GUIZAR
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Antes de imprimir, piense en la naturaleza, hagamos cultura de usar papel reciclado.