



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte

Empresa Pública para la Gestión del Turismo
y del Deporte de Andalucía S.A.

PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA PRESENCIA DIGITAL DE LA MARCA "ANDALUCÍA" EN REDES SOCIALES Y OTRAS PLATAFORMAS DIGITALES DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA 2024. - MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

Expediente: C101-13CV-0524-0038

Título: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA PRESENCIA DIGITAL DE LA MARCA "ANDALUCÍA" EN REDES SOCIALES Y OTRAS PLATAFORMAS DIGITALES DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN PARA 2024.

Código CPV: 71356200-0

PRIMERA. OBJETO.

El presente pliego tiene por objeto la contratación por parte de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A. (en adelante, Turismo y Deporte de Andalucía), del servicio de agencia de marketing digital incluyendo servicios de gestión, mantenimiento y optimización de la presencia digital de la marca "Andalucía" en redes sociales y otras plataformas digitales de promoción y comunicación, de conformidad con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas.

1.1. Gestión y soporte de los canales digitales de la marca Andalucía en las siguientes redes sociales incluyendo los servicios de Community Management para los siguientes perfiles:

CANALES VIVE ANDALUCÍA

Perfiles:

www.facebook.com/viveandalucia

www.twitter.com/viveandalucia

www.instagram.com/viveandalucia

www.youtube.com/user/viveandalucia

[www.tiktok.com @viveandalucia](https://www.tiktok.com/@viveandalucia)

CANALES NONINÁ CRUSH PROJECT

Perfiles:

<https://www.tiktok.com/@nonina.crush>

<https://twitter.com/noninacrush>

<https://www.youtube.com/@NoNiNaCrush>

<https://www.instagram.com/noninacrush.project/>

CANALES FRAMES FROM ANDALUCÍA

(Pte. creación)



CANALES VIVE ANDALUCÍA INTERNACIONAL

Perfiles:

Your Andalucía <https://www.facebook.com/YourAndalusia/>
Dein Andalusien: <https://www.facebook.com/DeinAndalusien/>
Andalusia in Italia: <https://www.facebook.com/AndalusiaInItalia/>
L'Andalousie à toi: <https://www.facebook.com/LAndalousieatoi/>

CANALES ANDALUCÍA NETWORK

Perfiles:

www.facebook.com/andalucianetwork
www.twitter.com/andalucianet
www.instagram.com/andalucianetwork
www.youtube.com/user/andaluciapro
<https://www.linkedin.com/company/turismo-y-deporte-de-andalucia>

CANALES DEPORTE ANDALUZ

Perfiles:

<https://www.facebook.com/Deporte-Andaluz-110438188986417/?fref=ts>
<https://twitter.com/DeporteAND>
<https://www.instagram.com/deporteand/>
<https://www.youtube.com/user/deporteandaluz>
<https://www.facebook.com/desafiodonana>
<https://twitter.com/desafiodonana/>
https://www.instagram.com/desafio_donana/

CANALES HOTEL ESCUELA CONVENTO SANTO DOMINGO

Perfiles:

<https://www.facebook.com/hesantodomingo>
<https://twitter.com/hesantodomingo>
[https://www.linkedin.com/school/hotel-escuela-convento-santo-domingo/Hotel Escuela Convento](https://www.linkedin.com/school/hotel-escuela-convento-santo-domingo/Hotel%20Escuela%20Convento)
<https://www.youtube.com/@hesantodomingo>

1.2. Consultoría, análisis de situación, propuesta de mejora y reestructuración del ecosistema digital de los perfiles en redes sociales de las Instalaciones Deportivas así como de los perfiles internacionales de la marca Andalucía, que nos asegure una presencia coherente y efectiva en las redes sociales:

INSTALACIONES DEPORTIVAS

<https://www.facebook.com/CiudadDeportivaHuelva>
<https://www.facebook.com/ConqueroClub/>
<https://twitter.com/ConqueroClub>
<https://www.instagram.com/conqueroclub/?hl=es>
<https://www.facebook.com/CartujaCEAR>
<https://twitter.com/cartujacear>
<https://www.instagram.com/cartujacear/?hl=es>
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100063542955380>
<https://www.facebook.com/CartujaClub>



<https://twitter.com/CartujaClub>

<https://www.instagram.com/cartujaclub/?hl=es>

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100051374664782>

<https://www.facebook.com/TheContainerMLG>

<https://twitter.com/thecontainerMLG>

<https://www.instagram.com/thecontainermlg/?hl=es>

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100057456069631>

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100063839130017>

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100063754530749>

CANALES VIVE ANDALUCÍA INTERNACIONAL

Perfiles:

Your Andalucía <https://www.facebook.com/YourAndalusia/>

Dein Andalusien: <https://www.facebook.com/DeinAndalusien/>

Andalusia in Italia: <https://www.facebook.com/AndalusiaInItalia/>

L'Andalousie à toi: <https://www.facebook.com/LAndalousieatoi/>

SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.

Para el apartado 1.1: Gestión y soporte de los canales digitales de la marca Andalucía en las siguientes redes sociales incluyendo los servicios de Community Management para los siguientes perfiles.

1. Creación, gestión y publicación de contenidos:

- Desarrollo de un calendario editorial: Planificar el contenido que se publicará en cada red social, incluyendo el tipo de contenido, la frecuencia de publicación y el horario de publicación.
- Creación de contenido atractivo y relevante: Producir contenido de alta calidad que sea relevante para la audiencia objetivo y que esté alineado con los objetivos de la estrategia.
- Optimización del contenido para cada red social: Adaptar el contenido a las características y el público objetivo de cada red social.
- Publicación del contenido en el momento oportuno: Publicar contenido en el momento en que la audiencia objetivo es más propensa a estar activa en las redes sociales.

2. Gestión de comunidades online:

- Interacción con los seguidores: Responder a comentarios, mensajes y preguntas



de manera oportuna y profesional.

- Construcción de relaciones con influencers: Identificar y colaborar con influencers relevantes para el sector de la empresa.
- Atención al cliente: Resolver problemas y atender las quejas de los clientes a través de las redes sociales.

3. Monitorización y análisis de resultados:

- Seguimiento del rendimiento de las redes sociales: Monitorizar métricas clave como el número de seguidores, el alcance, el engagement y el rendimiento de las campañas.
- Análisis de datos: Recopilar y analizar datos para identificar tendencias y patrones.
- Elaboración de informes: Generar informes periódicos que resuman el rendimiento de las redes sociales y que proporcionen información sobre las acciones que se deben tomar.
- Optimización de la estrategia: Realizar ajustes en la estrategia en función de los resultados obtenidos.

4. Informes y análisis:

- Elaborar informes periódicos sobre el rendimiento de las redes sociales: Proporcionar información detallada sobre el rendimiento de nuestras redes sociales.
- Realizar análisis de datos para identificar tendencias y oportunidades: Ayudar a identificar nuevas oportunidades para mejorar nuestra presencia en redes sociales.
- Recomendar acciones para mejorar el rendimiento de las redes sociales: Proporcionar recomendaciones sobre cómo mejorar nuestra presencia en redes sociales y alcanzar nuestros objetivos.

5. Herramientas y software:

- Uso y recomendaciones de herramientas y software para la gestión de redes sociales.
- Proporcionar soporte técnico para el uso de herramientas y software.

El equipo de trabajo de la Gestión de los canales digitales de la marca Andalucía deberá estar compuesto por personal experto en cada red social. Y, en el caso de los canales de Vive Andalucía internacional, estarán cubiertos por personal nativo en cada lengua.

Asimismo, el mantenimiento del contacto con el usuario y atención al cliente será un servicio 24 horas los 7 días de la semana.



Para el apartado 1.2. Consultoría, análisis de situación, propuesta de mejora y reestructuración del ecosistema digital de los perfiles en redes sociales de las Instalaciones Deportivas, así como de los perfiles internacionales de la marca Andalucía:

Para la consultoría, análisis de situación, propuesta de mejora y reestructuración del ecosistema digital de los perfiles en redes sociales de las Instalaciones Deportivas, así como de los perfiles internacionales de la marca Andalucía, se deberán realizar los siguientes trabajos:

1. Auditoría de Redes Sociales

- Realizar un análisis exhaustivo de todas las cuentas y perfiles existentes en las diferentes plataformas de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Evaluar la estrategia actual de contenido, interacción con seguidores, frecuencia de publicación, alcance, engagement y métricas clave de rendimiento.
- Analizar la presencia de la competencia en redes sociales y comparar su desempeño con el de las Instalaciones Deportivas.

2. Estrategia de Redes Sociales

- Desarrollar una estrategia integral de redes sociales alineada con los objetivos de negocio y la marca Andalucía, incluyendo definición de audiencias objetivo, tono de voz, línea editorial y plan de contenido.
- Proponer una arquitectura de cuentas y perfiles optimizada, incluyendo la creación, fusión o eliminación de cuentas según sea necesario.
- Definir pautas y políticas para la gestión de redes sociales, incluyendo procesos de aprobación de contenido, respuesta a comentarios y crisis.

3. Implementación y Capacitación

- Formación para la correcta ejecución de la estrategia de redes sociales, incluyendo la creación y programación de contenido, interacción con la comunidad, monitoreo y análisis de métricas. Mejores prácticas, herramientas y procesos.
- Establecer un sistema de informes y análisis periódicos para medir el impacto de la estrategia y realizar ajustes según sea necesario.

TERCERA. PUBLICIDAD EN REDES SOCIALES

Se requiere un disponible mínimo de 15.000 euros, que podrá ser mejorado por el licitador, para ser gestionado por Turismo y Deporte de Andalucía en las campañas/canales y perfiles que estime necesario.

Además, se requiere en este punto:



- Creación y gestión de las campañas publicitarias
- Monitoreo y optimización de dichas campañas

CUARTA. EQUIPO DE TRABAJO DE LA EMPRESA LICITADORA PARA LA GESTIÓN DE CADA PERFIL.

La empresa licitadora se compromete a que el equipo de trabajo que gestionará los perfiles sociales será independiente y con dedicación exclusiva a las tareas que requieran los mismos. A continuación se detallan los equipos de trabajo necesarios por cada perfil social:

- 1) EQUIPO PARA CANALES RRSS VIVE ANDALUCIA y ANDALUCÍA NETWORK
- 2) EQUIPO PARA CANALES RRSS NONINÁ Y FRAMES FROM ANDALUCÍA
- 3) EQUIPO PARA CANALES RRSS VIVE ANDALUCIA INTERNACIONAL
- 4) EQUIPO PARA CANALES RRSS HOTEL ESCUELA
- 5) EQUIPO PARA CANALES RRSS DEPORTE

- Cada uno de los equipos de trabajo de la empresa adjudicataria, deberá estar compuesto, como mínimo, por las siguientes figuras:

- Mínimo 1 Community Manager en cada uno de los equipos anteriormente indicados para la gestión de los perfiles y programación de contenidos. El personal adscrito a este equipo de trabajo no podrá ser el mismo en todos los perfiles ni canales, ni al resto del equipo de trabajo. * En el equipo de RRSS INTERNACIONAL deberá haber 1 Community Manager por perfil y con las características detalladas en el punto 2.

- 1 o varios especialistas en análisis y medición en redes sociales para poder realizar los informes de cada uno de los perfiles, extraer conclusiones y proponer cambios para la mejora continua de cada uno de los perfiles.

- 1 o varios especialistas en edición de vídeos para realizar material audiovisual específico para cada uno de los perfiles en redes sociales.

- 1 diseñador gráfico para realizar las creatividades que se necesiten en los perfiles. (según demanda de Turismo y Deporte de Andalucía)

- 1 productor de vídeo y fotografía

- 1 persona experta en Marketing Digital y contenidos que aportará una visión global del proyecto así como coordinación del equipo de community Managers.

- 1 periodista /redactor.

- 1 especialista en publicidad digital

- En el equipo de trabajo podrá haber figuras que desempeñen varias figuras funcionales, pero garantizando que al menos haya un mínimo de 4 personas: 1 jefe de proyecto, 1 diseñador, 2 community manager, 1 especialista en publicidad digital.



QUINTA. DOCUMENTACIÓN A APORTAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La empresa adjudicataria, a la finalización de contrato, entregará a Turismo y Deporte de Andalucía la siguiente documentación impresa y en soporte digital:

- Memoria final de realización de los trabajos e informe de gestión de perfiles/páginas en Redes Sociales.
- Informe mensual de los resultados obtenidos y actuaciones realizadas. Así como informe anual final con datos finales de dichos resultados.
- Junto con la factura, y además de la certificación, se adjuntará la memoria y/o justificantes correspondientes de ejecución del trabajo contratado.

Málaga, 20 mayo de 2024.