



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte

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

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MARKETING DIGITAL PARA LA GESTIÓN DE PERFILES EN REDES SOCIALES DE LA MARCA ANDALUCÍA - MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE VALOR ESTIMADO INFERIOR O IGUAL A 100.000 EUROS NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).**

**Expediente: C101-13CV-0724-0063**

**Título: SERVICIOS DE MARKETING DIGITAL PARA LA GESTIÓN DE PERFILES EN REDES SOCIALES DE LA MARCA ANDALUCÍA.**

**Código CPV: 71356300-1**

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 una agencia de marketing digital para la gestión de perfiles 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.

El presente pliego se encuentra dividido en 2 lotes, a saber:

### **LOTE 1.**

#### **PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO**

Contratación de los servicios de una agencia de marketing digital especializada en la gestión de perfiles en redes sociales de turismo para la marca Andalucía.

#### **SEGUNDA. ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

Los servicios a contratar incluyen la gestión de los siguientes perfiles oficiales de la marca Andalucía:

VIVE ANDALUCÍA

[www.facebook.com/viveandalucia](http://www.facebook.com/viveandalucia)

[www.twitter.com/viveandalucia](http://www.twitter.com/viveandalucia) [www.instagram.com/viveandalucia](http://www.instagram.com/viveandalucia)

[www.youtube.com/user/viveandalucia](http://www.youtube.com/user/viveandalucia)

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

NONINÁ CRUSH PROJECT

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

<https://twitter.com/noninacrush>

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

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

Además, otros posibles perfiles creados en el futuro que potencien la promoción de la marca Andalucía o alguna de sus submarcas dedicadas a la promoción turística.



## **TERCERA. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR**

### **1. Definición estratégica:**

- Participar activamente en la definición de un plan estratégico junto con la EPGTDA y las agencias de producción de contenido, medios y performance.
- Fijación de objetivos en base a KPIs de alcance, engagement y crecimiento de las cuentas.

### **2. Gestión y publicación de contenidos:**

- Desarrollo de un calendario editorial que planifique el contenido a publicar en cada red social, incluyendo el tipo de contenido, la frecuencia de publicación y el horario.
- Publicación de contenido en el momento oportuno, cuando la audiencia objetivo es más propensa a estar activa en las redes sociales.
- Disponibilidad para postear contenidos de activaciones digitales especiales en horarios no laborables o fines de semana según las necesidades de Turismo y Deporte de Andalucía.

### **3. Gestión de comunidades online:**

- Interacción con los seguidores respondiendo a comentarios, mensajes y preguntas de manera oportuna y profesional.
- Construcción de relaciones con influencers relevantes para el sector de la empresa.
- Atención al cliente, resolviendo problemas y atendiendo quejas a través de las redes sociales, cubriendo este servicio 24/7.
- Detección y resolución de crisis de identidad corporativa.

### **4. Monitorización y análisis de resultados:**

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

### **5. Colaboración estratégica con la empresa de gestión de contenidos y la agencia de medios:**

- Coordinación y colaboración con la empresa encargada de la gestión de contenidos para la publicación en redes sociales.
- Contacto directo con la agencia de medios para la buena ejecución y coordinación de la puesta en marcha de las campañas publicitarias.

### **6. Informes y análisis:**

- Elaboración de informes periódicos sobre el rendimiento de las redes sociales, proporcionando información detallada.
- Análisis de datos para identificar tendencias y oportunidades, recomendando acciones para mejorar el rendimiento de las redes sociales.
- Aportar una herramienta de medición de social media para el seguimiento en tiempo real tanto propio como de los destinos competitivos (Marca país, resto de comunidades autónomas y provincias de Andalucía)

### **7. Herramientas y software:**

- Uso y recomendaciones de herramientas y software para la gestión de redes sociales.



#### **CUARTA. GRUPOS DE TRABAJO**

La agencia deberá contar con los siguientes grupos de trabajo para la gestión de los perfiles:

##### **1. Key Account Manager (KAM)**

- Será el responsable de la relación comercial con Turismo y Deporte de Andalucía.
- Dirigirá y supervisará el equipo de trabajo.
- Asegurará la alineación de las estrategias de marketing digital con los objetivos de la marca Andalucía.

##### **2. Community Manager (CM)**

- Responsable de la publicación y monitorización de los contenidos en los perfiles.
- Moderará las interacciones con los usuarios.
- Generará y gestionará comunidades online en torno a la marca Andalucía.

##### **3. Especialista en Performance**

- Será el responsable de analizar el rendimiento de los perfiles en redes sociales.
- Implementará estrategias para optimizar el alcance y el engagement de los contenidos.
- Elaborará informes periódicos sobre el rendimiento de las campañas.

#### **QUINTA. PERÍODO DE EJECUCIÓN**

Hasta el 31 de diciembre de 2024

#### **LOTE 2.**

#### **PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO**

Contratación de los servicios de una agencia de marketing digital especializada, para la gestión de perfiles en redes sociales de Andalucía Network, Deporte Andaluz y Hotel Escuela Convento Santo Domingo.

#### **SEGUNDA. ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

Los servicios a contratar incluyen la gestión de los siguientes perfiles oficiales de la marca Andalucía:

##### **ANDALUCÍA NETWORK**

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

##### **CANALES DEPORTE ANDALUZ**

<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/](https://www.instagram.com/desafio_donana/)



## **CANALES HOTEL ESCUELA CONVENTO SANTO DOMINGO**

<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>

## **TERCERA. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR**

### **1. Creación, gestión y publicación de contenidos:**

- Desarrollo de un calendario editorial que planifique el contenido a publicar en cada red social, incluyendo el tipo de contenido, la frecuencia de publicación y el horario.
- Creación de contenido atractivo y relevante produciendo contenido de alta calidad, optimizado y que sea relevante para la audiencia objetivo y que esté alineado con los objetivos de la estrategia.
- Publicación del contenido en el momento oportuno: cuando la audiencia objetivo es más propensa a estar activa en las redes sociales.

### **2. Gestión de comunidades online:**

- Interacción con los seguidores respondiendo a comentarios, mensajes y preguntas de manera oportuna y profesional.
- Atención al cliente resolviendo problemas y atender las quejas de los clientes a través de las redes sociales. Este servicio deberá estar cubierto 24/7.
- Detección y resolución de crisis de identidad corporativa.

### **3. Monitorización y análisis de resultados:**

- Seguimiento del rendimiento de las redes sociales monitorizando métricas clave como el número de seguidores, el alcance, el engagement y el rendimiento de las campañas.
- Elaboración de informes periódicos que resuman el rendimiento de las redes sociales y proporcionen información sobre las acciones a tomar
- Optimización de la estrategia en función de los resultados obtenidos.

### **4. Informes y análisis:**

- Elaboración de informes periódicos sobre el rendimiento de las redes sociales proporcionando información detallada.
- Análisis de datos para identificar tendencias y oportunidades, recomendando acciones para mejorar el rendimiento de las redes sociales.

### **5. Herramientas y software:**

- Uso y recomendaciones de herramientas y software para la gestión de redes sociales.

### **6. Colaboración estratégica con la empresa de gestión de contenidos y la agencia de medios:**

- Coordinación y colaboración con la empresa encargada de la gestión de contenidos para la publicación en redes sociales.
- Contacto directo con la agencia de medios para la buena ejecución y coordinación de la puesta en marcha de las campañas publicitarias.



#### **CUARTA. GRUPOS DE TRABAJO**

Los equipos de trabajo de la empresa adjudicataria deberán estar compuestos, como mínimo, por las siguientes figuras:

##### **1. Key Account Manager (KAM)**

- Será el responsable de la relación comercial con Turismo y Deporte de Andalucía.
- Dirigirá y supervisará el equipo de trabajo.
- Asegurará la alineación de las estrategias de marketing digital con los objetivos de la marca Andalucía.

##### **2. Community Manager (CM)**

- Responsable de la publicación y monitorización de los contenidos en los perfiles.
- Moderará las interacciones con los usuarios.
- Generará y gestionará comunidades online en torno a la marca Andalucía.

##### **3. Especialista en Performance**

- Será el responsable de analizar el rendimiento de los perfiles en redes sociales.
- Implementará estrategias para optimizar el alcance y el engagement de los contenidos.
- Elaborará informes periódicos sobre el rendimiento de las campañas.

#### **QUINTO. PERÍODO DE EJECUCIÓN**

Hasta 31 de diciembre de 2024

Málaga, a 18 de julio de 2024