


PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MONITORIZACIÓN, ESCUCHA Y ANÁLISIS DE LA PRESENCIA ON LINE DE LA MARCA ANDALUCÍA EMPRENDE EN LAS REDES SOCIALES Y SITIOS WEB (EXPT-2026/036)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 1/11	


1. OBJETO

Este pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regirán la contratación por parte de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, M.P. (en adelante Andalucía Emprende) del servicio de **monitorización, escucha activa y análisis de la presencia digital de la marca Andalucía Emprende en los canales sociales y páginas web.**

La finalidad de este servicio es disponer de información estratégica y en tiempo real que permita fortalecer la reputación de la marca, optimizar su posicionamiento en las redes sociales, sitios web y otros entornos online y mejorar la eficacia de las acciones de comunicación digital, incrementando así su visibilidad.

Los objetivos particulares que se persiguen con la contratación son:

- **Reforzar el valor de la marca**, impulsando su reputación, imagen pública y notoriedad en el entorno digital.
- **Fomentar la participación activa de la comunidad**, incrementando el interés, la interacción y el *engagement* con los públicos actuales y potenciales.
- **Aumentar el tráfico y mejorar el posicionamiento** de los sitios web y otros espacios online vinculados a Andalucía Emprende.
- **Asegurar la coherencia y coordinación de todas las acciones** desarrolladas en los distintos canales digitales, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de comunicación.
- **Anticipar y gestionar de forma proactiva riesgos reputacionales**, identificando posibles crisis, conversaciones sensibles o menciones negativas que puedan afectar a la marca, facilitando una respuesta ágil, coherente y basada en datos.
- **Obtener información cualitativa y cuantitativa sobre la percepción de la marca**, analizando tendencias, temáticas relevantes, sentimiento asociado y patrones de conversación que permitan comprender mejor las necesidades y expectativas del ecosistema emprendedor.
- **Analizar la estrategia de comunicación digital y proporcionar informes y recomendaciones** basados en datos que permitan mejorar los contenidos, la segmentación y la eficacia de las acciones de comunicación.
- **Realizar análisis comparativos (benchmarking)** con entidades similares o referentes del sector, identificando buenas prácticas, oportunidades de mejora y posicionamiento relativo en el entorno digital.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 2/11	


- **Evaluar el impacto de las acciones de comunicación**, midiendo la eficacia de campañas, publicaciones y eventos y aportando indicadores que permitan ajustar y mejorar la planificación.
- **Detectar oportunidades de conversación y visibilidad**, identificando tendencias, temas emergentes y espacios relevantes donde la marca pueda participar para aumentar su alcance y relevancia.

2. SERVICIOS REQUERIDOS

2.1. Alcance de los servicios

En la actualidad, Andalucía Emprende dispone de diversos espacios en Internet y perfiles en redes sociales desde los que se ofrece información y contenidos dirigidos a todo el ecosistema emprendedor. Se detallan a continuación.

- **Redes sociales.** Veintiún canales a través de los cuales se difunde la actividad relacionada con iniciativas, programas, servicios y contenidos de interés para el ecosistema emprendedor, dando, asimismo, cobertura a eventos propios o en los que participa.
 - **Facebook. Nueve canales (uno regional y ocho provinciales)**
 - <https://www.facebook.com/aemprende>
 - <https://www.facebook.com/cadealmeria>
 - <https://www.facebook.com/cadecadiz>
 - <https://www.facebook.com/cadecordoba>
 - <https://www.facebook.com/cadegrana>
 - <https://www.facebook.com/cadehuelva>
 - <https://www.facebook.com/cadejaen>
 - <https://www.facebook.com/cademalaga>
 - <https://www.facebook.com/cadesevilla>
 - **X. Nueve canales (uno regional y ocho provinciales)**
 - [@aemprende](https://x.com/aemprende)
 - [@cadealmeria](https://x.com/cadealmeria)
 - [@cadecadiz](https://x.com/cadecadiz)
 - [@cadecordobaAE](https://x.com/cadecordoba)
 - [@cadegrana](https://x.com/cadegrana)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 3/11	

[@cadehuelva](https://x.com/cadehuelva)

[@cadejaen](https://x.com/cadejaen)

[@cademalaga](https://x.com/cademalaga)

[@cadesevilla](https://x.com/cadesevilla)

- **YouTube. Un canal**

<https://www.youtube.com/AndaluciaEmprende>

- **LinkedIn. Un canal**

<https://es.linkedin.com/company/andaluc-a-emprende-fundaci-n-p-blica-andaluza>

- **Instagram. Un canal**

<https://www.instagram.com/andaluciaemprende>

- **Empezar.TV (<https://empezar.tv>)**, una plataforma OTT de televisión digital en *streaming* y multiformato para ayudar a las personas que quieren emprender a dar forma a sus ideas de negocio.

- **X.** [@EmpezarTv](https://x.com/EmpezarTv)

- **Instagram.** [@empezar.tv](https://www.instagram.com/empezar.tv)

- **Tik Tok.** [@empezar.tv](https://www.tiktok.com/@empezar.tv)

- **Portal Andalucía Emprende (www.andaluciaemprende.es)**


Punto de acceso a la cartera de servicios que la entidad ofrece a personas emprendedoras, autónomas, empresas y al conjunto del ecosistema emprendedor.

- **Otros portales o espacios web** que Andalucía Emprende u organismos vinculados puedan crear para la difusión y gestión de iniciativas específicas.

2.2. Descripción de los servicios requeridos

2.2.1. Monitorización de contenidos en redes sociales

La monitorización deberá realizarse mediante herramientas consolidadas en el mercado, que garanticen una explotación avanzada, fiable y segura de los datos. Estas herramientas deberán aportar un valor añadido respecto a los gestores de

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 4/11	

estadísticas nativos de las principales plataformas sociales (X, Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok y YouTube).

Incluirá el análisis cuantitativo y cualitativo de keywords, hashtags, temáticas de actualidad y otros contenidos relevantes para los intereses comunicativos de Andalucía Emprende.

El servicio abarcará los canales y sitios web relacionados en el apartado anterior y deberá proporcionar, al menos, la siguiente información:

Indicadores por red social

X


- Número de tweets.
- Número total de seguidores.
- Datos demográficos de seguidores (edad, género, etc.).
- Número de menciones, respuestas, me gusta y retuits (con y sin comentarios).
- Número de impresiones.
- Número de clics en el perfil.
- Cualquier otro indicador requerido o considerado de interés por la empresa adjudicataria.

Facebook

- Número de publicaciones.
- Número total de fans.
- Datos demográficos de seguidores.
- Alcance total.
- Tasa de compromiso.
- Número de me gusta, comentarios y compartidos.
- Clics en enlaces.
- Otros indicadores relevantes.

Instagram

- Impresiones y alcance.
- Visitas al perfil.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 5/11	

- Clics en el enlace de la biografía.
- Evolución de seguidores.
- Datos demográficos.
- Interacciones en publicaciones.
- Otros indicadores relevantes.

YouTube


- Reproducciones y suscriptores.
- Contenidos con mayor participación.
- Visualizaciones orgánicas.
- Retención media de audiencia.
- Tiempo de visualización.
- Recomendaciones de vídeos.
- Impresiones y CTR.
- Espectadores únicos.
- Tasas de interacción (me gusta, comentarios, compartidos, favoritos añadidos...).
- Datos demográficos.
- Ubicaciones de reproducción y fuentes de tráfico.
- Dispositivo utilizado.
- Otros indicadores relevantes.

LinkedIn

- Likes, conversiones, impresiones e interacciones.
- Leads generados.
- Datos demográficos.
- Seguidores.
- Comentarios.
- Vistas de vídeo y de página.
- Tasa de clics.
- Otros indicadores requeridos por Andalucía Emprende o considerados de interés.

Otros elementos de la monitorización

- Seguimiento de hashtags asociados a campañas de difusión.
- Dashboards de audiencia e impacto.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 6/11	

- Identificación de potenciales embajadores, comunidades y prescriptores.
- Calendarización de oleadas informativas según públicos y audiencias objetivo.
- Determinación del prime time semanal en cada red social para optimizar el alcance de las publicaciones.

2.2.2. Escucha activa de los canales sociales

El objetivo es conocer en profundidad a la audiencia, obtener *insights* del consumidor, detectar tendencias, anticipar crisis y realizar benchmarking sectorial. Para esta labor, la empresa adjudicataria deberá emplear herramientas avanzadas de social *listening* para monitorizar todas las cuentas sociales de Andalucía Emprende, las menciones a la entidad en otros entornos digitales (webs, foros, blogs, medios, etc.) y conversaciones relacionadas con el emprendimiento y temáticas afines.


Se elaborará un informe que incluya:

- Detección de conversaciones relevantes sobre emprendimiento, autoempleo, economía social y otros ámbitos de interés.
- Identificación de influencers y análisis de sus conversaciones, con el fin de definir estrategias de relación.
- Detección de situaciones críticas, comentarios negativos o riesgos reputacionales.
- Evaluación de la reputación online de Andalucía Emprende.

2.2.3. Analítica web

Elaboración de informes de analítica web de los principales portales indicados en el documento, incluyendo, como mínimo:

- Volumen de visitas, sesiones y usuarios.
- Porcentaje de usuarios nuevos.
- Porcentaje de rebote
- Páginas visitadas por sesión.
- Tiempo medio de navegación.
- Número de formularios completados.
- Tasa de conversión.
- Otros indicadores relevantes.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 7/11	

- Comparativa respecto al mes anterior.
- Recomendaciones de mejora basadas en los datos.

2.2.4. Gestión y resolución de incidencias

Asistencia técnica en la gestión y resolución de incidencias, con especial atención a las relativas al bloqueo y suspensión de cuentas, así como cualquier otra que impida o dificulte la labor de dinamización que Andalucía Emprende realiza a través de las redes sociales y canales digitales que son objeto de esta contratación.

2.2.5. Sesión informativa de uso herramientas

El Área de Comunicación de Andalucía Emprende recibirá una sesión informativa y demostrativa sobre el uso de las herramientas de monitorización y escucha activa que vaya a emplear para la prestación del servicio, con el fin de facilitar la consulta y extracción interna de datos cuando sea necesario.

3. HERRAMIENTAS DE APOYO A LA COMUNICACIÓN DIGITAL


Para la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá utilizar y poner a disposición del Área de Comunicación los siguientes soportes:

- a) Herramienta de monitorización, análisis reputacional, gestión de comentarios y escucha activa, capaz de rastrear y recoger toda la información sobre Andalucía Emprende y el ecosistema emprendedor que se vaya generando en Internet, permitiendo su análisis en tiempo real y facilitando la toma de decisiones.
- b) Herramienta de analítica web. Actualmente, Andalucía Emprende dispone de usuario en Metricool. Si la empresa adjudicataria propone una herramienta alternativa, deberá garantizar su potencialidad para la prestación del servicio, así como la conservación de los datos recopilados y ofrecer una solución con prestaciones iguales o superiores.

4. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá elaborar y entregar periódicamente la siguiente documentación sobre el trabajo que realice:

- a) Manual de uso de las herramientas de monitorización y escucha activa que utilizará. Debe contener las instrucciones de acceso, funcionalidades principales y procedimientos básicos de consulta y extracción de datos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 8/11	

- b) Informes de seguimiento de redes sociales, que incluyan la evaluación del funcionamiento de los canales indicados y propuestas de acciones derivadas del análisis realizado.
- c) Informes de seguimiento de hashtags y de impacto de las campañas de difusión que se indiquen, cuando por su relevancia se requiera su monitorización específica.
- d) *Dashboards* de audiencia e impacto.
- e) Informe de prime time, con la identificación de las franjas horarias óptimas para la publicación en cada red social.
- f) Informes de analítica web de los portales indicados, con evaluación de resultados y propuestas de mejora.
- g) Informe de escucha activa, con análisis de conversaciones, tendencias, riesgos reputacionales e identificación de *influencers*, embajadores y prescriptores.
- h) Informe global. Debe integrar: evolución anual de redes sociales, analítica web, reputación online, *influencers* y comunidades relevantes, impacto de campañas y recomendaciones estratégicas para el año siguiente.

Periodicidad de los informes

Con carácter general, cada tipo de informe deberá ser entregado con la siguiente periodicidad:

- Puntualmente, los informes de seguimiento de hashtags y de impacto de campañas.
- Semanalmente, el informe de prime time y el dashboard de audiencia e impacto.
- Mensualmente, los informes de seguimiento de redes sociales, analítica web y escucha activa.
- Semestralmente, los informes de reputación online y de benchmarking.
- Anualmente, el informe global.

Esta periodicidad podrá verse alterada cuando concurren circunstancias excepcionales, necesidades operativas específicas o requerimientos sobrevenidos de Andalucía Emprende que hagan necesario adelantar, retrasar o emitir informes adicionales. Cualquier modificación será comunicada y coordinada con la empresa adjudicataria con la antelación suficiente para garantizar la correcta prestación del servicio.

Formato y contenido

Los informes deberán ser eminentemente gráficos, con indicadores claros y específicos para cada red social, según lo establecido en el apartado 2.2.1 de este pliego. Asimismo, han de incluir comparativas respecto al mes anterior, recomendaciones de mejora y un apartado

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 9/11	

específico que contenga los resultados y la evaluación de las conversaciones detectadas, situaciones críticas y comentarios negativos, análisis de reputación online e influencers destacados, potenciales embajadores y prescriptores.

5. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN

Para la ejecución del servicio será necesario un cronograma de trabajo, que se consensuará en una reunión inicial con la empresa adjudicataria en la que, además, se acordará el diseño y la estructura de los informes requeridos y los canales de comunicación y seguimiento.

6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria, en su caso, estará obligada a cumplir los requisitos y obligaciones exigidos en materia de Seguridad y Salud laboral establecidos en la normativa vigente de prevención de riesgos laborales y, en especial, en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Obligaciones del empresario:

El empresario tiene la obligación de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores en el trabajo. Para ello, debe llevar a cabo una evaluación de los riesgos laborales a los que están expuestos sus trabajadores y adoptar las medidas preventivas necesarias para eliminar o reducir dichos riesgos.

Las medidas preventivas que debe adoptar el empresario deben incluir, entre otras:

- Formación e información: Los trabajadores deben recibir formación e información sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y sobre las medidas preventivas que deben adoptar.
- Vigilancia de la salud: El empresario debe realizar una vigilancia de la salud de sus trabajadores para detectar precozmente los efectos de los riesgos laborales.
- Equipos de protección individual: El empresario debe proporcionar a sus trabajadores los EPI necesarios para protegerse de los riesgos laborales.
- Organización del trabajo: El empresario debe organizar el trabajo de forma que se minimicen los riesgos laborales.
- Medidas de coordinación de actividades empresariales según artículo 24 de la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y RD 171/2004 por el que se desarrolla dicho artículo.


Obligaciones de los trabajadores:

Los trabajadores también tienen la obligación de colaborar en la prevención de riesgos laborales.

Para ello, deben:

- Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
- Cumplir las normas de prevención de riesgos laborales establecidas por la empresa.
- Utilizar correctamente los EPI.
- Informar a la empresa de los riesgos laborales que detecten.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 10/11	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA DEL PILAR RAMOS MARTIN	23/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmP2QHP28UCWU87GWTP762V2FZW	PÁG. 11/11	