


**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 LOS CANALES SOCIALES Y WEBS  
(EXPT-2022/149)**

|   |                                     |                          |               |
|---|-------------------------------------|--------------------------|---------------|
| Código Seguro de verificación: I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/">https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/</a><br>Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. |                                     |                          |               |
| FIRMADO POR   | ROSA SILES MORENO                   | FECHA                    | 18/10/2022    |
| ID. FIRMA   | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA== | PÁGINA<br>1/8 |
| <br>I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==  |                                     |                          |               |



## 1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación por parte de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza (en adelante Andalucía Emprende) del servicio de “**MONITORIZACIÓN, ESCUCHA Y ANÁLISIS DE LA PRESENCIA ON LINE DE LA MARCA ANDALUCÍA EMPRENDE EN LOS CANALES SOCIALES Y WEBS**”, con el fin de que estas actividades nos ayuden a optimizar nuestra presencia social y para diseñar un estrategia de comunicación orientada a mejorar el posicionamiento de Andalucía Emprende en los canales sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, LinkedIn y Tik Tok), sitios web, comunidad inteligente y otros espacios online, incrementando con ello su visibilidad.

Los objetivos particulares que se persiguen con la contratación son:

- **Incrementar el valor del activo de la marca**, su reputación, imagen y notoriedad.
- **Fomentar el interés y la participación activa**, mejorando el *engagement* o interacción con sus seguidores y con el público potencial.
- **Incrementar el tráfico** y mejorar el posicionamiento de los sitios web y otros espacios online.
- **Otorgar coherencia (coordinar)** a las diversas acciones que se realicen a través de estos canales, ayudando a conseguir los objetivos mencionados.

## 2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES REQUERIDOS

### 2.1 INTRODUCCIÓN. CANALES SOCIALES Y ESPACIOS WEB DE ANDALUCÍA EMPRENDE

Andalucía Emprende dispone, en la actualidad, de un conjunto de espacios en Internet y redes sociales desde los que se ofrece el contenido a todo el ecosistema emprendedor.

- **Canales sociales.** Andalucía Emprende cuenta con un total de 22 canales de redes sociales 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 que organiza o en los que colabora. Los canales son los siguientes:

- **FACEBOOK.** Con un total de 9 canales (1 regional y 8 provinciales)

- <https://www.facebook.com/aemprende>
- <https://www.facebook.com/cadealmeria>
- <https://www.facebook.com/cadecadiz>

Código Seguro de verificación: I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |                                     |        |            |
|-------------|-------------------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO                   | FECHA  | 18/10/2022 |
| ID. FIRMA   | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | PÁGINA | 2/8        |



I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==



- <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>

**-TWITTER.** Abarca un total de 9 canales (1 regional y 8 provinciales).

- [@aemprende](https://twitter.com/aemprende)
- [@cadecadiz](https://twitter.com/cadecadiz)
- [@cadecordoba](https://twitter.com/cadecordoba)
- [@cadegrana](https://twitter.com/cadegrana)
- [@cadehuelva](https://twitter.com/cadehuelva)
- [@cadejaen](https://twitter.com/cadejaen)
- [@cademalaga](https://twitter.com/cademalaga)
- [@cadesevilla](https://twitter.com/cadesevilla)

**-YOUTUBE.** 1 canal.

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

**-LINKEDIN.** 1 canal.

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

**-INSTAGRAM.** 1 canal.

- **Empezar.TV (<https://empezar.tv>)**

Plataforma OTT de televisión digital en streaming y multiformato hecha por y para emprendedores, para ayudar a las personas que quieren dar forma a sus ideas de negocio a dar sus primeros pasos.

- **TWITTER.** [@EmpezarTv](https://twitter.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](http://www.andaluciaemprende.es))**

Es el punto de acceso a la cartera de los servicios que Andalucía Emprende ofrece a personas emprendedoras, autónomos, empresas y todo el ecosistema emprendedor.

Código Seguro de verificación: I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://registro.andaluciaemprende.es/verfirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |                                     |        |            |
|-------------|-------------------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO                   | FECHA  | 18/10/2022 |
| ID. FIRMA   | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | PÁGINA | 3/8        |



I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==



- **Otros portales web** que Andalucía Emprende considere conveniente crear para la difusión y gestión de iniciativas específicas.

## 2.2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

Monitorización, escucha y análisis de la marca Andalucía Emprende en redes sociales, así como analítica de los portales web que se indican en el punto (2.1.).

Los servicios a desarrollar en el marco de la presente asistencia técnica serán los siguientes:

### 2.1.1 Monitorización de contenidos en redes sociales

La monitorización de los contenidos en redes sociales deberá realizarse a través de herramientas que ya estén consolidadas en el mercado y ofrezcan las garantías necesarias para una amplia explotación de los datos. Deben ser herramientas de software especializadas que aporten un valor añadido a los gestores de estadísticas implícitos en cada una de las grandes plataformas social media (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Tik Tok y YouTube).

Abarcará todas las cuentas sociales de Andalucía Emprende, un total de 22, los nuevos canales de Empezar.TV (Twitter, Instagram y Tik Tok) y los distintos sites de Andalucía Emprende.

Recogerá el análisis cuantitativo y cualitativo sobre *keywords*, *hashtags*, temáticas de actualidad y otros contenidos en relación a los intereses comunicativos de Andalucía Emprende.

Incluirá, al menos, lo siguiente:

- **Una evaluación del funcionamiento de las cuentas institucionales en las redes sociales**, aportando informes que contengan, como mínimo, los siguientes indicadores:

**Twitter:** número de tweets, número total de seguidores, datos de seguidores (franjas de edad, género, etc.), número de menciones, número de respuestas, número de me gustas, número de retuits (con y sin comentarios), número de impresiones, número de clics en el perfil, así como cualquier otro indicador que sean requerido o considerado de interés por la empresa adjudicataria.

**Facebook:** número de publicaciones (post); número total de fans; datos de seguidores (franjas de edad; género, etc.); alcance total; tasa

Código Seguro de verificación: I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |                                     |                          |        |            |
|-------------|-------------------------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO                   |                          | FECHA  | 18/10/2022 |
| ID. FIRMA   | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA== | PÁGINA | 4/8        |



I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==



compromiso; número de me gustas en publicaciones; número de comentarios en publicaciones; número de publicaciones compartidas; número de clics en enlaces, así como cualquier otro indicador que sean requerido o considerado de interés por la empresa adjudicataria.

**Instagram:** número de impresiones; alcance de las publicaciones; número de visitas al perfil; número de clics en el sitio web de la biografía; evolución del número de seguidores; datos de seguidores (frangas de edad; género, etc.); evolución del número de interacciones en las publicaciones, así como cualquier otro indicador que sean requerido o considerado de interés por la empresa adjudicataria.

**YouTube:** número de reproducciones; número de suscriptores; contenido con mayor participación; número de visualizaciones orgánicas; duración promedio retención de la audiencia; tiempo de vista y reproducción; número de veces que los vídeos han sido recomendados; número de impresiones; fuentes de tráfico de las impresiones; porcentaje de clics (CTR) de las impresiones; número de espectadores únicos (número estimado de usuarios que han visto los vídeos); tasas de interacción (me gustas, comentarios, vídeos compartidos, favoritos añadidos,...); datos demográficos segmentados por sexo y rangos de edad; ubicaciones de reproducción; fuentes de tráfico; visualización del dispositivo utilizado por los usuarios (ordenador, teléfono móvil, TV, etc.); así como cualquier otro indicador que sean requerido o considerado de interés por la empresa adjudicataria.

**LinkedIn:** likes, conversiones, impresiones, interacciones, leads generados, demografía, seguidores, comentarios, vistas de video, vistas de página, tasa de clics, así como cualquier otro indicador que sean requerido por Andalucía Emprende o considerado de interés por la empresa adjudicataria.

**Tik Tok:** visitas al perfil, número de vídeos publicados, número de visualizaciones, tasa media de participación por publicación, evolución del número de seguidores; datos de seguidores (frangas de edad; género, etc.), así como cualquier otro indicador que sean requerido por Andalucía Emprende o considerado de interés por la empresa adjudicataria.

- Seguimiento de hashtags de las campañas de difusión que se requiera monitorizar.
- Dashboards de audiencia e impacto.
- Identificación de potenciales embajadores/comunidades y prescriptores.

Código Seguro de verificación: I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://registro.andaluciaemprende.es/verfirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |                                     |                          |        |            |
|-------------|-------------------------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO                   |                          | FECHA  | 18/10/2022 |
| ID. FIRMA   | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA== | PÁGINA | 5/8        |

I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==



- Calendarización de oleadas informativas según los distintos públicos y audiencias target.
- Prime time en cada una de las redes sociales para la programación de publicaciones en horario de máxima audiencia para lograr el máximo alcance (semanal).

### 2.1.2 Escucha activa de los canales sociales

El objetivo principal que se persigue es conocer a nuestra audiencia y obtener *insights* del consumidor, así como detectar tendencias, crisis y realizar benchmarking.

Dentro de esta función de escucha activa, la empresa adjudicataria deberá utilizar herramientas avanzadas de *social listening* para monitorizar todas las cuentas sociales de Andalucía Emprende, así como las menciones que se produzcan sobre Andalucía Emprende en otros medios o plataformas (webs, foros, blogs...), y conocer las conversaciones que se producen sobre temas relacionados con la entidad en el “social media” y su reputación a nivel global en la red.

Se emitirá un informe que recoja un análisis y evaluación de los resultados:

- Detección de conversaciones sobre el ámbito del emprendimiento, el autoempleo, la economía social y otros intereses comunicativos de Andalucía Emprende.
- Detección de los *influencers* de los sectores afines a Andalucía Emprende y monitorización de las conversaciones para llevar a cabo una estrategia de relación con personas influenciadoras.
- Detección de situaciones críticas, comentarios negativos, etc.
- Reputación online.

### 2.1.3 Analítica WEB

Elaboración de informes mensuales de analítica WEB de los principales portales web indicados en este documento.

Los informes recogerán los principales indicadores relativos a: volumen de visitas, sesiones o usuarios, porcentaje de usuarios nuevos, porcentaje de rebote, páginas visitadas por sesión, tiempo de navegación, número de

Código Seguro de verificación: I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |                                     |                          |        |            |
|-------------|-------------------------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO                   |                          | FECHA  | 18/10/2022 |
| ID. FIRMA   | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA== | PÁGINA | 6/8        |



I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==



formularios, tasa de conversión, así como otros indicadores que se consideren de interés, incluyendo una comparativa respecto al mes anterior y recomendaciones.

#### 2.1.4 Sesión informativa de uso herramientas de monitorización y escucha activa

El departamento de Comunicación de Andalucía Emprende recibirá una sesión informativa y demo sobre el acceso y el funcionamiento de las herramientas de monitorización y escucha activa que emplee la empresa adjudicataria para la prestación de este servicio, para consulta y extracción de datos cuando se requiera a nivel interno.

### 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Sobre el trabajo que se desarrolle, la empresa adjudicataria deberá elaborar y entregar la siguiente documentación:

- a) Guía o manual de uso y gestión de las herramientas de monitorización y escucha que se utilicen para realizar el trabajo que se desarrolle.
- b) Informes de seguimiento de las redes sociales indicadas junto con una evaluación del funcionamiento y propuestas de nuevas acciones que hayan podido surgir de la monitorización.
- c) Informes de seguimiento de hashtags e impacto de las campañas de difusión que se indiquen, que por su importancia se necesiten monitorizar.
- d) Dashboards de audiencia e impacto.
- e) Prime time semanal.
- f) Informes de analítica Web de los portales indicados, con evaluación y propuestas de mejora.
- g) Informe de escucha activa.

Los informes se entregarán con periodicidad mensual, semestral y anual.

Deben ser eminentemente gráficos y con indicadores claros (descritos en el apartado 2.1.1 y específicos para cada red social) y de fácil comprensión, incluyendo, a modo de comparativa, la variación de estos datos respecto al mes anterior y recomendaciones.

Código Seguro de verificación: I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |                                     |                          |        |            |
|-------------|-------------------------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO                   |                          | FECHA  | 18/10/2022 |
| ID. FIRMA   | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA== | PÁGINA | 7/8        |

I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==



Dentro de cada informe se incluirá un apartado con los resultados y evaluación de las conversaciones, situaciones críticas, comentarios negativos, reputación online e influencers destacados, potenciales embajadores y prescriptores.

#### 4. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN

Para la ejecución del servicio será necesario un cronograma de trabajo que se consensuará en una primera reunión con la empresa que resulte adjudicataria. En dicha reunión se establecerá la calendarización de la prestación del servicio y el diseño de los informes requeridos.

#### 5. HERRAMIENTAS DE APOYO A LA COMUNICACIÓN DIGITAL

Para facilitar el seguimiento de toda la actividad online de los canales sociales y Webs, la empresa adjudicataria deberá hacer uso y pondrá a disposición del departamento de Comunicación de Andalucía Emprende, una serie de herramientas de soporte que aporten valor añadido a dichas acciones:

- a) Herramienta de monitorización, análisis reputacional y escucha activa, capaz de rastrear y recoger toda la información que se dice en Internet sobre Andalucía Emprende, el ecosistema emprendedor y que permita realizar un análisis en tiempo real de la actividad generada y que facilite la toma de decisiones.
- b) Herramienta de analítica web.

Actualmente, Andalucía Emprende cuenta con usuario en Metricool. En caso de que la empresa adjudicataria proponga otra herramienta, deberá salvaguardar los datos recopilados en estas herramientas y proponer otras de igual o mejores prestaciones.

Código Seguro de verificación: I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://registro.andaluciaemprende.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |                                     |        |            |
|-------------|-------------------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | ROSA SILES MORENO                   | FECHA  | 18/10/2022 |
| ID. FIRMA   | nucleoafv5.ceceu.junta-andalucia.es | PÁGINA | 8/8        |



I+ONBa1Jg5uc+q4mU+JknA==