



# SOLICITUD DE PRESUPUESTO PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE MONITORIZACIONES DE REDES SOCIALES Y DE ACCIONES DE MARKETING DIGITAL, ASÍ COMO LA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LOS DATOS.

## 1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines sociales. A tal efecto, señala que la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, deben ser determinadas con precisión, dejando constancia de ello en la documentación preparatoria, antes de iniciar el procedimiento iniciado a su adjudicación.

El Área de Innovación del ITREM lleva a cabo la gestión de aquellas acciones relacionadas con la gestión y desarrollo de programas y herramientas afectadas con la Innovación turística, en especial aquellas destinadas a disponer de indicadores de inteligencia turística, monitorizar la reputación del destino y poder así tomar decisiones estratégicas.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO.

El objetivo del presente documento es establecer los requisitos técnicos para la contratación de un software de gestión de redes sociales y de acciones y eventos de marketing digital, así como también una asistencia técnica que nos dote de herramientas de vigilancia para llevar a cabo una escucha efectiva en redes sociales, a fin de maximizar los resultados de las acciones de marketing y comunicación digital que lleva a cabo el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

La plataforma propuesta deberá recoger la información relativa a los KPI's que desde el Instituto de Turismo se determinen, en una única herramienta de modo que se facilite el análisis de datos de manera sencilla e intuitiva, facilitando la detección de tendencias.

Las cuentas de redes sociales a monitorizar para el Instituto de Turismo son:

1) Redes Sociales de Promoción Turística:

- Turismo Región de Murcia: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.

- Visit Murcia: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.

2) Redes Sociales Actividad del ITREM:

- Itrem: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y LinkedIn.





## **MONITORIZACIÓN DE REDES SOCIALES:**

La plataforma propuesta debe mostrar mediante informes dinámicos en tiempo real los principales KPIs de cada una de las redes sociales previamente mencionadas y su evolución, así como el seguimiento de las campañas de pago. Los indicadores que deberán mostrarse como mínimo para cada cuenta son:

- Facebook. Número de publicaciones, número de seguidores y su porcentaje de aumento de forma mensual, número de impresiones orgánicas y de pago, alcance orgánico y pagado, perfil de los seguidores (frangas de edad; género, etc.), interacciones (likes, comentarios, compartidos, clics), tasa de engagement, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
- Twitter. Número de publicaciones, número de seguidores y crecimiento mensual, impresiones y alcance de las publicaciones, datos de seguidores (frangas de edad, género, etc.), número de menciones, número de respuestas, número de me gusta, número de retuits, número de clics en el perfil, tasa de engagement, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
- Instagram. Número de publicaciones, número de seguidores y su aumento mensual, número de impresiones, alcance de las publicaciones, visitas al perfil, número de clics en el sitio web de la biografía, datos de los seguidores (frangas de edad, género, etc.); interacciones y engagement.
- YouTube. Número de seguidores, vídeos subidos, likes, compartidos, comentarios, interacciones, visualizaciones, duración media de reproducciones e impresiones.
- LinkedIn (solo para la cuenta de ITREM). Seguidores, publicaciones, conversiones, leads generados, demografía, seguidores, comentarios, visitas de video, vistas de página y tasa de clics.

Además de las anteriores métricas, se deberá disponer de informes dinámicos que permitan:

- La monitorización de hashtags para tener centralizadas todas las publicaciones de un evento – acción concreta llevada a cabo con creadores de contenido en todos los canales monitorizados.
- La monitorización de Google Analytics (página web de la cuenta), Google Alerts y Google Trends para las cuentas solicitadas.
- La monetización de todas las acciones según índices de cotización para retorno de las acciones, especialmente las realizadas con creadores de contenidos.
- La comparativa de la evolución de otros destinos (datos públicos de canales y redes sociales) de otros destinos, al menos 3 destinos.

## **MONITORIZACIÓN DE CAMPAÑAS Y OTRAS ACCIONES DE MARKETING DIGITAL:**

Para la medición de campañas específicas llevadas a cabo con creadores de contenido tales como influencers, bloggers, youtubers etc, la plataforma deberá disponer de las siguientes prestaciones:

- Monitorización de los usuarios y contenidos del evento.
- Seguimiento de las principales métricas e impactos derivados tales como el alcance y las impresiones.





- Configuración de objetivos y control del estado de la campaña en tiempo real.
- Monetización de los resultados de las campañas.
- Evolución y comparativa de campañas, controlando los objetivos.
- Generación de informes de las campañas para presentación de resultados.

Esta monitorización se llevará a cabo para cuatro acciones o campañas concretas determinadas por el ITREM pudiendo llevarse a cabo a lo largo de todo el periodo contratado de prestación del servicio.

#### **Características de la plataforma.**

- El acceso de la plataforma será on line a través de los navegadores comerciales estándar cumpliendo los requisitos de seguridad.
- Debe disponer de un sistema de alertas parametrizable con notificaciones sobre desviaciones en la evolución de las redes monitorizadas.
- Disponer de una herramienta de control de comentarios y atenciones en los comentarios de las publicaciones.
- Disponer de un gestor de tareas para ayudar en la gestión diaria de las publicaciones en todos los canales y cuentas.
- Actualización de datos en tiempo real y consolidación acumulativa de la información durante el periodo de suscripción.
- Permitir exportar los resultados de las consultas en formato común ofimático (CSV o Excel) o mediante api.

#### **Requisitos del servicio de asistencia técnica.**

- Configuración y puesta en marcha de la plataforma y generación de diferentes perfiles de usuarios.
- Formación continuada y asistencia técnica a los usuarios.
- Duración del servicio: 12 meses.

Lo que suscribo, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 28 y 116.4, letra f)

de la LCSP. Murcia, a fecha de la firma electrónica

**Belén Hidalgo Ferrer**

**ÁREA DE INNOVACIÓN DEL INSTITUTO DE  
TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA**

