

**INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DE LA LICITACIÓN "SERVICIO INTEGRAL DE
ESCUCHA DIGITAL GLOBAL"**

Madrid, a 9 de febrero de 2024

1. ANTECEDENTES

Con el presente informe se pretende manifestar que actualmente la Agencia EFE se enfrenta a desafíos significativos en el ámbito de la gestión y monitoreo de la presencia mediática en un entorno digital altamente dinámico y globalizado. A pesar de contar con diversos recursos, se carece de una herramienta integral que permita una supervisión efectiva y detallada de eventos, campañas, reputación, artículos y contenido relevante a través de palabras clave específicas.

2. OBJETIVO

El servicio garantizará una cobertura integral al capturar menciones a nivel mundial en medios digitales y redes sociales, así como en radio, televisión y prensa escrita. La amplitud de la monitorización abarcará todos los canales relevantes para la Agencia EFE, garantizando una visión completa y detallada de las menciones relevantes. La presencia de un consultor facilitará la integración de menciones específicas de nicho sin coste adicional, fortaleciendo así la capacidad de monitorización de manera precisa e integral.

El objetivo del presente pliego es asegurar a la Agencia EFE un servicio completo y eficaz de escucha digital global, respaldado por una plataforma tecnológica avanzada y un acompañamiento personalizado para optimizar la presencia mediática y la toma de decisiones estratégicas. La tecnología del adjudicatario permitirá capturar y analizar contenido proveniente de medios digitales en todo el mundo, incluyendo acceso completo al 100% de la Data de X (anteriormente conocida como Twitter) (Firehose) y menciones en otras redes sociales como Meta, TikTok, WeChat, Weibo, YouTube, Pinterest, Twitch, blogs, foros, reseñas en plataformas como Google, TripAdvisor, Trustpilot, entre otros.

El acceso a la plataforma no solo incluirá la herramienta en sí, sino que estará respaldado por la figura de un consultor dedicado (Account Manager) que se encargará de garantizar la implementación exitosa, configuración de la plataforma, formación de equipos y brindará asesoramiento durante toda la duración del contrato.

La implementación del servicio seguirá un proceso que contempla la estructuración de la cuenta, la construcción de cimientos, la definición de objetivos, iniciativas y esquemas tácticos, y la designación de roles y flujos de trabajo. Además, se llevarán a cabo sesiones de entrenamiento individual y grupal, evaluaciones periódicas y reuniones de seguimiento para asegurar un acompañamiento dedicado y efectivo.

El servicio garantizará una cobertura integral al capturar menciones a nivel mundial en medios digitales y redes sociales, así como en radio, televisión y prensa escrita. La amplitud de la monitorización abarcará todos los canales relevantes para la Agencia EFE, garantizando una visión completa y detallada de las menciones relevantes. La presencia de un consultor facilitará la integración de menciones específicas de nicho sin coste adicional, fortaleciendo así la capacidad de monitorización de manera precisa e integral.

3. INSUFICIENCIA DE MEDIOS

La Agencia EFE reconoce la insuficiencia de los medios actualmente disponibles para abordar la complejidad de la información digital en un entorno mediático altamente dinámico y globalizado. La capacidad limitada para gestionar eventos, campañas, reputación, artículos y contenido relevante a través de palabras clave específicas, así como la carencia de herramientas avanzadas para el monitoreo en tiempo real, resaltan la urgente necesidad de una solución integral.

Por ello, la insuficiencia de medios actual en la Agencia EFE implica la necesidad urgente de disponer un servicio integral de escucha digital global. Este servicio no solo superará las limitaciones actuales, sino que también proporcionará a la Agencia EFE las herramientas necesarias para afrontar los desafíos y aprovechar las oportunidades en el complejo panorama mediático actual.

4. NECESIDADES Y CONDICIONES REQUERIDAS

Con el objetivo de disponer una herramienta integral de escucha digital global, se establecen las siguientes necesidades y condiciones requeridas, con un enfoque específico sobre escucha digital:

- a) Cobertura Global: La solución debe ofrecer una cobertura exhaustiva en diversos canales, incluyendo redes sociales, medios online, radio, televisión, prensa escrita y otros relevantes para la Agencia EFE.

- b) **Análisis en Tiempo Real:** La capacidad de analizar información en tiempo real es esencial para una respuesta ágil ante eventos críticos y para la toma de decisiones informadas de manera oportuna.
- c) **Integración de Plataforma y Acompañamiento Personalizado:** Se busca una plataforma tecnológica avanzada respaldada por un consultor dedicado (Account Manager), que garantice la implementación exitosa, la configuración óptima de la plataforma y la formación continua de nuestros equipos.
- d) **Captura y Análisis Completo de Datos:** La solución debe permitir la captura y análisis completo de contenido proveniente de medios digitales en todo el mundo, incluyendo acceso completo a la Data de X (anteriormente Twitter) (Firehose) y menciones en otras redes sociales clave.

Fdo.: D. Manuel Ortega Márquez
Director de Marketing y Comercial