



# **EFE:**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES EN REDES SOCIALES**

## ÍNDICE

1. OBJETO .....	1
2. ALCANCE DE APLICACIÓN .....	1
3. REQUISITOS DE LA PLATAFORMA .....	2
3.1 Especificaciones de la Herramienta.....	2
3.2 Especificaciones del Servicio.....	3
4. FUNCIONALIDADES AVANZADAS .....	3
4.1 Soporte Técnico: .....	3
4.2 Formación .....	4
5. ENTREGAS.....	5
5.1 Informes de Seguimiento.....	5
5.2 Acceso al Panel de Control.....	5
5.3 Alertas Configuradas.....	5
5.4 Datos Descargables.....	6
6. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: .....	6
6.1 Estimación de Informes Anuales:.....	6
6.2 Alcance del Monitoreo de Contenidos.....	6
6.3 Número Estimado de Usuarios .....	6
6.4 Periodicidad de Informes Bajo Demanda.....	6

## **1. OBJETO**

La licitación tiene como objetivo principal proporcionar a la Agencia EFE un servicio integral y flexible para el seguimiento, análisis y reporte de la actividad en redes sociales, que permita una monitorización efectiva de la presencia de la marca, productos y servicios, así como el seguimiento de noticias específicas divulgadas por la Agencia EFE. Este servicio debe ser compatible con los sistemas y procesos preexistentes, facilitando una integración fluida y sin interrupciones en las operaciones cotidianas, permitiendo una transición eficiente y evitando cualquier contratiempo que pueda afectar la continuidad del servicio.

Además, la plataforma buscará mejorar la capacidad del equipo de comunicación mediante la implementación de una interfaz intuitiva y funcionalidades avanzadas que agilicen la captura y análisis automático de la conversación en redes sociales en español. Estas herramientas deberán permitir el procesamiento y análisis del lenguaje con un motor entrenado específicamente para el sector de medios de comunicación y noticias, la categorización semántica automática de los mensajes, y la generación de alertas inteligentes basadas en múltiples criterios definidos por la Agencia EFE.

Será necesario que la plataforma cumpla con los más altos estándares de calidad y eficiencia, ofreciendo la creación y configuración de dashboards específicos para diferentes perfiles y objetivos, así como la entrega de informes bajo demanda. La solución deberá proporcionar soporte personalizado y directo en español, garantizar la visualización y descarga de datos en formatos .csv y .pdf, y ofrecer formación ilimitada al personal de la Agencia EFE sobre el uso de la herramienta y la interpretación de los datos obtenidos.

Por último, el servicio deberá cumplir con los más altos estándares de seguridad y privacidad para garantizar la protección de los datos de la Agencia EFE y sus usuarios. La solución deberá estar en conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, asegurando el cumplimiento de todas las regulaciones legales aplicables.

## **2. ALCANCE DE APLICACIÓN**

Este alcance del servicio detalla las funcionalidades y requisitos específicos que el proveedor debe cumplir, asegurando una monitorización y análisis efectivos de la actividad en redes sociales y medios digitales para la Agencia EFE.

**Monitorización y Análisis de Redes Sociales y Medios Digitales:** El servicio abarcará la monitorización y análisis de redes sociales como Meta, X, Instagram, YouTube y otros medios digitales como blogs, foros y medios online. Se realizarán búsquedas ilimitadas en estas plataformas dentro del alcance del proyecto, definido por el número de menciones relevantes para la Agencia EFE.

**Análisis y Clasificación de Mensajes:** El proveedor deberá analizar los mensajes provenientes de diversas fuentes y clasificarlos en diferentes categorías relevantes para la Agencia EFE. Este análisis incluirá la desambiguación de términos y la evaluación del sentimiento de los mensajes, permitiendo una comprensión profunda de las conversaciones y tendencias en torno a la marca y sus productos.

**Entrega de Informes Detallados:** Se proporcionarán informes que presentarán datos de la monitorización, clasificación y visualización de cualquier temática basada en una tecnología

de análisis semántico. Estos informes incluirán métricas clave, análisis de tendencias, evaluación del sentimiento y cualquier otra información solicitada por la Agencia EFE, presentada de manera clara y accesible.

**Generación de Alertas Automáticas Inteligentes:** Configuración y entrega de alertas automáticas basadas en múltiples criterios definidos por la Agencia EFE. Estas alertas incluirán notificaciones sobre menciones importantes, cambios en el sentimiento, aumentos de actividad en redes sociales y la detección de posibles crisis de reputación.

**Configuración de Dashboards Personalizados:** Creación y configuración de dashboards específicos para diferentes perfiles y objetivos dentro de la Agencia EFE. Estos dashboards permitirán la visualización en tiempo real de métricas clave y el estado de las conversaciones monitoreadas, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

**Acceso y Formación:** Proveer acceso continuo al panel de control para todos los usuarios autorizados, con un sistema de permisos adecuado. Además, se ofrecerá formación ilimitada al personal de la Agencia EFE sobre el uso de la herramienta y la interpretación de los datos obtenidos, asegurando que todos los usuarios estén completamente capacitados para aprovechar todas las funcionalidades del servicio.

**Soporte Técnico y Actualizaciones:** Proveer soporte técnico en español, disponible en horario laboral, para atender consultas y resolver incidencias. El proveedor también deberá asegurar que la herramienta se mantenga actualizada y funcione de manera óptima mediante la implementación de mejoras continuas.

### **3. REQUISITOS DE LA PLATAFORMA**

#### **3.1 Especificaciones de la Herramienta**

- **Análisis Automático:** La herramienta debe tener la capacidad de realizar análisis automático de la conversación en redes sociales en español, incluyendo la desambiguación de términos y la extracción automática del 100% de los comentarios relevantes.
- **Captación en Tiempo Real:** La herramienta debe capturar automáticamente los mensajes en tiempo real, permitiendo una monitorización continua y actualizada.
- **Procesamiento de Lenguaje:** Debe contar con un motor específicamente entrenado para el análisis del sector de medios de comunicación y noticias en español, permitiendo el procesamiento y análisis automático del lenguaje.
- **Categorización Semántica:** La herramienta debe ser capaz de categorizar semánticamente los mensajes de manera automática, procesando el lenguaje natural de los comentarios y creando un plan de codificación específico para los objetivos de Agencia EFE.
- **Alertas Inteligentes:** Debe tener la capacidad de generar alertas automáticas inteligentes de acuerdo a múltiples criterios definidos por Agencia EFE, permitiendo una reacción rápida ante eventos significativos.

- **Dashboards Personalizados:** La herramienta debe permitir la creación y configuración de dashboards específicos para diferentes perfiles y objetivos, proporcionando una visualización clara y detallada de los datos recolectados.
- **Monitorización Semántica:** Debe ofrecer monitorización y análisis semántico automático de las conversaciones en español dentro del sector de medios de comunicación y noticias.
- **Informes de Análisis:** La herramienta debe ser capaz de entregar informes de análisis de la monitorización basados en la categorización semántica de los mensajes, en función de los objetivos específicos de Agencia EFE.

### 3.2 Especificaciones del Servicio

- **Visualización Específica:** Debe ofrecer vistas específicas de la información de seguimiento en redes sociales, incluyendo likes, compartidos, menciones, uso de hashtags, entre otros, para cada búsqueda de contenidos o campañas relacionadas con la actividad de EFE.
- **Alertas Personalizables:** Debe tener un sistema de alertas personalizables que permita a los usuarios configurar alertas según sus necesidades específicas a través de la herramienta.
- **Reportes Automáticos:** Debe permitir la generación de reportes automáticos descargables en formatos como .csv y .pdf.
- **Especialización en español:** La herramienta debe estar especializada en el análisis del lenguaje español, incluyendo el entendimiento del lenguaje natural mediante contextos semánticos.
- **Modelos de Lenguaje Adaptados:** Debe utilizar modelos de lenguaje adaptados y personalizados específicamente para el sector de medios de comunicación y noticias.
- **Alertas de Reputación:** Debe contar con un sistema de alertas de reputación en tiempo real basado en inteligencia del lenguaje natural, permitiendo una monitorización constante de la percepción pública.

## 4. FUNCIONALIDADES AVANZADAS

### 4.1 Soporte Técnico:

El proveedor deberá proporcionar un soporte técnico robusto y eficiente, que incluya:

- **Disponibilidad:** Soporte técnico disponible en español, con la capacidad de atender consultas y resolver incidencias en horario laboral (10:00 - 17:00 h).

- **Modalidades de Soporte:** El soporte deberá ofrecerse tanto de manera online como telefónica, garantizando una rápida respuesta a las necesidades de la Agencia.
- **Resolución de Incidencias:** Compromiso de resolución de incidencias críticas en un plazo no mayor a 24 horas, y para incidencias menores en un plazo no mayor a 48 horas.
- **Actualizaciones y Mantenimiento:** Informar y ejecutar actualizaciones de la herramienta de monitoreo, asegurando su óptimo funcionamiento y la incorporación de mejoras tecnológicas.
- **Asistencia Personalizada:** Proveer asistencia personalizada para configuraciones específicas y adaptaciones de la herramienta a las necesidades cambiantes de Agencia EFE.

## 4.2 Formación

El proveedor deberá ofrecer un programa de formación integral para el equipo de la Agencia EFE, que incluya:

- **Capacitaciones:** Proveer formaciones para el equipo, garantizando que todos los usuarios estén completamente capacitados en el uso de la herramienta.
- **Modalidades de Formación:** La formación deberá impartirse tanto de manera telemática como presencial, según las necesidades y conveniencia de la Agencia EFE.
- **Horario de Formación:** Las formaciones deberán estar disponibles dentro del horario laboral (10:00 - 17:00 h).
- **Contenido de la Formación:** Incluir temas como la configuración y uso de la herramienta, interpretación de datos y análisis de resultados, configuración de alertas y dashboards personalizados, y cualquier otra funcionalidad relevante.
- **Materiales de Apoyo:** Proveer materiales de apoyo y documentación detallada que los usuarios puedan consultar posteriormente para resolver dudas y optimizar el uso de la herramienta.
- **Evaluaciones y Seguimiento:** Realizar evaluaciones periódicas para asegurar que los usuarios están aprovechando al máximo las capacidades de la herramienta y ofrecer sesiones de refuerzo si es necesario.

## 5. ENTREGAS

El proveedor deberá proporcionar los siguientes entregables:

### 5.1 Informes de Seguimiento

- **Periodicidad:** Elaboración de informes periódicos que detallen el análisis de la actividad en redes sociales. Estos informes deberán presentarse según la periodicidad acordada (semanal, mensual).
- **Contenido:** Los informes incluirán métricas clave, análisis de tendencias, evaluación del sentimiento de las menciones, identificación de temas relevantes y cualquier otra información solicitada por la Agencia EFE
- **Formato:** Los informes deberán ser presentados en formatos accesibles y fáciles de compartir, como .pdf y .csv.

### 5.2 Acceso al Panel de Control

- **Disponibilidad:** Proveer acceso continuo al panel de control para la visualización en tiempo real de la actividad en redes sociales.
- **Personalización:** El panel de control deberá ser personalizable para adaptarse a los diferentes perfiles y objetivos de los usuarios.
- **Funcionalidades:** Incluirá funcionalidades como la visualización de métricas en tiempo real, configuración de alertas y creación de dashboards personalizados.

### 5.3 Alertas Configuradas

- **Configuración:** El proveedor deberá configurar y entregar alertas automáticas inteligentes basadas en múltiples criterios definidos por la Agencia EFE. Estas alertas deberán ser configurables y ajustables según las necesidades y objetivos específicos de la Agencia EFE, asegurando una monitorización precisa y oportuna de la actividad en redes sociales.
- **Tipos de Alertas:** Las alertas automáticas incluirán, pero no se limitarán a:
  - Menciones Importantes: Notificaciones cuando se detecten menciones relevantes de la marca, productos, servicios o noticias específicas divulgadas por la Agencia EFE.
  - Cambios en el Sentimiento: Alertas sobre cambios significativos en el sentimiento de las menciones, diferenciando entre comentarios positivos, negativos y neutros.
  - Aumento de Actividad: Notificaciones cuando se registre un aumento inusual en la actividad en redes sociales, como picos en las menciones, compartidos o likes.

- Tendencias Emergentes: Detección y alerta sobre temas o hashtags emergentes que puedan ser relevantes para la Agencia EFE.
- Crisis de Reputación: Alertas inmediatas en caso de identificar posibles crisis de reputación o situaciones que requieran una respuesta rápida.
- **Entrega:** Las alertas deberán ser enviadas a los usuarios a través de los canales acordados, como correo electrónico, notificaciones dentro de la herramienta, o aplicaciones móviles, asegurando que los destinatarios reciban la información de manera inmediata y en el formato más conveniente. La configuración de los canales de entrega deberá ser flexible para adaptarse a las preferencias y necesidades de los diferentes usuarios de la Agencia EFE.

#### 5.4 Datos Descargables

- **Disponibilidad:** Capacidad de descarga de datos en formatos como .csv y .pdf, permitiendo a la Agencia EFE realizar análisis adicionales según sea necesario.
- **Acceso:** Los datos descargables deberán estar disponibles a través del panel de control y ser accesibles en cualquier momento por los usuarios autorizados.

### 6. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

#### 6.1 Estimación de Informes Anuales:

El proveedor deberá preparar y entregará hasta un máximo de 60 informes mensuales, lo que totaliza en 720 informes anuales. Estos informes serán solicitados según las necesidades específicas de la Agencia EFE y deberán cubrir los objetivos y métricas definidos por la misma.

#### 6.2 Alcance del Monitoreo de Contenidos

El monitoreo se centrará en noticias específicas divulgadas por Agencia EFE. Se espera una media de 60 noticias al mes que serán seleccionadas para su seguimiento en redes sociales. El proveedor deberá realizar un análisis detallado de estas noticias, incluyendo todas las publicaciones, menciones y otras interacciones relacionadas con ellas.

#### 6.3 Número Estimado de Usuarios

El sistema deberá permitir el acceso a entre 5 y 15 usuarios. Este acceso se gestionará mediante un sistema de permisos con usuarios y contraseñas individuales, asegurando un uso adecuado y seguro de la herramienta.

#### 6.4 Periodicidad de Informes Bajo Demanda

La realización y entrega de informes por parte del proveedor no tendrá una periodicidad fija, sino que se realizará bajo demanda según las necesidades de la Agencia EFE. Una vez solicitado, el proveedor deberá entregar los informes en un plazo máximo de 48 horas. Los informes se centrarán en noticias específicas en las que se mencione a EFE,

y se deberán cubrir todas las publicaciones, menciones y otras interacciones relacionadas con esas noticias.

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

Fdo. D. José Rodríguez Muñoz  
Responsable de EFE Comunica