

## **INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DE LA LICITACIÓN DE “SEGUIMIENTO DE ACTIVIDAD EN REDES SOCIALES”**

### **1. Antecedentes:**

La Agencia EFE ha estado utilizando servicios de seguimiento de actividad en redes sociales para monitorizar y analizar la presencia de la marca, productos y servicios, así como para realizar un seguimiento de noticias específicas divulgadas por la Agencia. Con la aproximación del vencimiento del contrato actual para este servicio, es crucial proceder con una nueva licitación que garantice la continuidad y la mejora en la gestión de estas actividades vitales para la operación diaria y la percepción pública de la Agencia.

### **2. Objeto:**

Este informe tiene como objetivo evaluar la necesidad de contratar un nuevo servicio para el seguimiento de actividad en redes sociales para la Agencia EFE. Este servicio es esencial para la captación, análisis y reporte de menciones en redes sociales, permitiendo a la Agencia EFE responder de manera ágil y efectiva a las tendencias y conversaciones relevantes, y mejorar continuamente la estrategia de comunicación y relaciones públicas.

### **3. Insuficiencia de medios:**

Actualmente, la Agencia EFE se enfrenta a la finalización del contrato con el proveedor actual del servicio de seguimiento de actividad en redes sociales. Esta situación pone de manifiesto una insuficiencia de medios internos, ya que la Agencia carece del personal especializado y de la tecnología necesaria para desarrollar y mantener internamente una solución equivalente. El disponer de un sistema eficaz de monitorización y análisis en redes sociales es esencial, ya que permite a la Agencia responder de manera ágil y efectiva a las menciones y conversaciones relevantes, manteniendo y mejorando la percepción de la marca en un entorno altamente competitivo.

### **4. Necesidades y condiciones requeridas**

Es imperativo contratar un servicio de seguimiento de actividad en redes sociales que no solo continúe el servicio existente, sino que también introduzca mejoras significativas en términos de funcionalidad, precisión y adaptabilidad. La nueva licitación tiene como objetivo seleccionar a un proveedor que ofrezca una solución de alta calidad, que incorpore las últimas tecnologías de análisis semántico y monitorización en tiempo real, y que pueda adaptarse dinámicamente a las cambiantes necesidades de la Agencia EFE.

La solución deberá incluir:

- Captura automática de menciones en tiempo real.
- Análisis semántico avanzado y categorización de menciones.
- Generación de alertas automáticas inteligentes basadas en múltiples criterios.
- Configuración de dashboards personalizados para diferentes perfiles y objetivos.
- Soporte técnico 24/7 y formación continua para el personal de la Agencia EFE.

- Cumplimiento con los estándares de seguridad de la información (ISO 27001) y calidad del servicio (ISO 20253) o similares.

Estas condiciones son fundamentales para asegurar que la Agencia EFE pueda mantener su capacidad de respuesta y adaptación en un entorno de comunicación dinámico y en constante evolución.

Madrid, a 11 de junio de 2024

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