Firmante: KAMPLADE , KRISTIAN 14/01/2019 15:05:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4ceaea2b-aa03-4c38-5993091 59077

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE GESTIÓN OPERATIVA PARA LA PRESENCIA DE COSTA CÁLIDA - REGIÓN DE MURCIA EN REDES SOCIALES INTERNACIONALES

1. ANTECEDENTES: REDES SOCIALES DEL INSTITUTO DE TURISMO REGIÓN DE MURCIA

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia contempla el uso de los medios sociales dentro de su estrategia global de marketing. El reciente crecimiento en el uso de las redes sociales así como de los dispositivos móviles, hace necesario la implementación de un plan integral con el que gestionar la presencia digital de la marca Costa Cálida - Región de Murcia.

Desde el año 2008 y hasta ahora, la Región de Murcia ha tenido presencia en redes sociales con fines de promoción turística, usando las siguientes **cuentas a nivel nacional:**

-Facebook. Turismo Región de Murcia
https://www.facebook.com/turismoregiondemurcia

-Twitter. @TurismoRMurcia
https://twitter.com/TurismoRMurcia

-Instagram. @turismoregiondemurcia
https://www.instagram.com/turismoregiondemurcia/

-YouTube. Turismo Región de Murcia
https://www.youtube.com/c/turismoregiondemurcia

Desde finales de 2016, se amplió esta presencia a **nivel internacional**, creando nuevos perfiles bajo el usuario 'Visit Murcia', publicando información en inglés, especialmente enfocada los mercados británico e irlandés, en las siguientes cuentas:

-Facebook. Visit Murcia
https://www.facebook.com/Visit.Murcia.Spain

-Twitter. @Visit_Murcia
https://twitter.com/Visit_Murcia

-Instagram. @visit_murcia
https://www.instagram.com/visit_murcia/

-YouTube. VisitMurcia
https://www.youtube.com/channel/UCSCp4jjd1AKMJ9utSa4LMQA

Firmante: KAMPLADE , KRISTIAN 14/01/2019 15:05:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4ceaea2b-aa03-4c38-5993091590 77

2. OBJETO DEL CONTRATO

El servicio objeto de esta contratación consiste en la gestión y desarrollo estratégico de los perfiles de 'Visit Murcia' en los mercados británico e irlandés.

Para ello, las actuaciones que se tendrán que llevar a cabo serán las siguientes:

2.1. ACCIONES DE GESTIÓN PERIÓDICA

- Asesoramiento para la correcta gestión, desarrollo y optimización de las cuentas existentes.
- Planificación estratégica y difusión de contenidos para cada red social, que sea de interés para el público objetivo establecido.
- Producción y optimización de las piezas comunicativas: copy, links, así como fotos, vídeos y otros contenidos de las publicaciones a realizar.
- Gestión de la comunidad de seguidores, llevando a cabo una interacción constante, así como la monitorización y escucha activa de la misma.
- Respuesta a los mensajes recibidos en las distintas redes.
- Monitorización de la reputación de Costa Cálida - Región de Murcia como destino turístico en las distintas redes.
- Propuesta de hashtags a utilizar, dependiendo de los productos turísticos a promocionar.
- Soporte técnico para las distintas redes sociales.
- Evaluación e informe mensual con los principales KPI's de cada una de las redes sociales.

2.2. ACCIONES DE PUBLICIDAD Y PROMOCIONES

Además de las actuaciones previamente mencionadas, también se realizarán campañas en social ads persiguiendo los siguientes objetivos:

- Captación de nuevos seguidores en las distintas redes sociales.
- Dinamización de la comunidad mediante sorteos y concursos. Aquí estará incluida tanto la propuesta y ejecución de la acción, el premio y el envío del mismo a los ganadores, así como cualquier gasto derivado del sorteo – concurso.
- Impulsar con publicidad contenidos específicos, dependiendo de la planificación estratégica anual.

2.3. ACCIONES DE PRODUCCIÓN

Además de la publicación de contenidos habitual, las empresas habrán de prestar el servicio de desarrollo creativo y producción de nuevo material

audiovisual optimizado para redes sociales.

Como mínimo, se habrán de realizar las siguientes acciones de producción:

- Una publicación para Facebook en formato tipo Canvas o similar al mes.
- Un gif de un producto turístico al mes para publicar en las distintas redes sociales.
- Un vídeo de producción propia al mes.

3. OBJETIVOS DEL SERVICIO A PRESTAR

El Instituto de Turismo persigue los siguientes objetivos generales para el conjunto de acciones en redes sociales:

- Posicionar a través de medios sociales la Costa Cálida Región de Murcia en los mercados internacionales, como un destino de vacaciones tanto de cara a la temporada estival como al resto del año.
- Comunicar información de interés turístico.
- Atención al viajero en la red, funcionando como oficina de turismo virtual.
- Fortalecer el branding de Costa Cálida – Región de Murcia.
- Mejorar el engagement o interacción con nuestros seguidores.
- Incrementar el tráfico a nuestra web turística.
- Incidir en las fases del proceso de compra de viajes.

A continuación se detallan los objetivos particulares de cada una de las redes sociales

- **Facebook**

- Publicación de mínimo un post al día de lunes a domingo. En total 7 publicaciones mínimo a la semana.
- Incremento mínimo del número de seguidores mensual: 3%
- Alcance mensual mínimo de las publicaciones: 400.000.

- **Twitter**

- Publicación de mínimo 2 tweets al día, de lunes a domingo. En total 14 publicaciones mínimo a la semana.
- Incremento mínimo del número de seguidores mensual: 2%.

- **Instagram**

- Publicación de mínimo un post al día de lunes a domingo. En total 7 publicaciones mínimo a la semana.
- Incremento mínimo del número de seguidores mensual: 7%.

Firmante: KAMPLADE , KRISTIAN 14/01/2019 15:05:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4ceaea2b-aa03-4c38-5993091 59077

Firmante: KAMPLADE , KRISTIAN 14/01/2019 15:05:35
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4ceea2b-aa03-4c38-5993091 59077

- **YouTube**
- Publicación de todos los vídeos de los que disponga el ITREM en ese idioma.
- Incremento del número de visualizaciones anual respecto al año anterior: 100%.

4. SEGMENTACIÓN Y PÚBLICO OBJETIVO

- Residentes en Reino Unido e Irlanda.
- Edad: + 20 años.

5. DESCRIPCIÓN ADICIONAL DEL SERVICIO Y CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA:

El adjudicatario presentará informes mensuales de toda la actividad llevada a cabo en las diferentes cuentas y los resultados obtenidos. En ellos deberá incluir los diferentes indicadores (KPI) que se estipulen desde el ITREM, así como aquellos que desde la empresa se propongan, y que servirán de justificación para las facturas que se emitan.

Se deberán realizar cuantas propuestas de mejora se estimen oportunas, para conseguir los objetivos previamente descritos.

6. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS AL PERSONAL ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El personal del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del servicio, que estará formado por un mínimo de 2 personas y un máximo de 4, deberá tener una **experiencia mínima de dos años en la gestión de proyectos de redes sociales con dimensión internacional, en los últimos cuatro años.**

La acreditación de esta experiencia que se aportará en el Sobre A, se llevará a cabo mediante la presentación del currículum vitae mediante el modelo normalizado de la Unión Europea firmado por cada uno de los miembros del equipo de trabajo, acompañado de certificado de las empresas donde se hayan prestado los servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa deberá contar con los servicios de una persona nativa o bilingüe en idioma inglés, que podrá ser personal propio de la empresa o subcontratado. Este extremo se acreditará mediante la presentación del currículum normalizado de la Unión Europea firmado por dicha persona, en el que se justifique el nivel del idioma inglés.

Kristian Kamplade
Director de la Oficina de Promoción
Instituto de Turismo de la Región de Murcia

Firmante: KAMPLADE , KRISTIAN 14/01/2019 15:05:35
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) 4ceea2b-aa03-4c38-5993091 59077