

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIO DE AGENCIA DE MARKETING DIGITAL INCLUYENDO COMMUNITY MANAGEMENT DE PERFILES TURÍSTICOS PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A.,

INTRODUCCIÓN

Madrid Destino, respondiendo a su tarea de gestión de políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, desarrolla estrategias, planes y acciones, a través de su área de Turismo, y muy especialmente a través del Departamento de Marketing Internacional.

Entre los planes y acciones marcados, se establece el desarrollo de un marketing con mayor capacidad de conquistar y retener clientes en el entorno online para lo que se plantea como imprescindible para Madrid Destino una estrategia de marketing digital, así como reposicionar, reforzar y difundir la marca turística de Madrid, a través de un plan de actuación en el entorno digital y de social media. El desarrollo de una estrategia en el entorno digital es más que imprescindible para conseguir los objetivos marcados y para ser eficaz y competitivo en un entorno de comunicación digital. Hoy en día, la mayor parte de los usuarios que sueñan, planifican, reservan, viajan y ultiman sus vacaciones lo hacen mediante plataformas digitales, invirtiendo una gran parte del tiempo en encontrar la alternativa que mejor se adapte a sus necesidades.

Las redes sociales son fundamentales para la promoción de destinos turísticos y para inspirar a los usuarios. Es por eso que disponemos de los perfiles oficiales de turismo en REDES SOCIALES de la ciudad de Madrid y que debemos gestionar, generar contenidos y realizar acciones constantes en social media y realizar campañas de publicidad especialmente en medios digitales, para ser capaces de llamar la atención, agradar y atraer a nuestros potenciales turistas a nivel nacional e internacional para la promoción del Destino Madrid.

OBJETO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Por todo lo anterior y para el correcto ejercicio de sus competencias, Madrid Destino propone lanzar un **procedimiento de contratación de servicios de agencia de marketing digital**, especializada en el entorno digital que desarrolle, durante 12 meses naturales a partir de la fecha de adjudicación, el siguiente servicio:

1. **Servicios de Community management** basados en la estrategia digital que se defina, incluyendo objetivos, estrategia de contenidos y planes de actuación específicos para cada canal, mercado y segmentos objetivos. Estos servicios de community management incluirían las siguientes tareas: Gestión de los actuales perfiles turísticos de redes sociales de Madrid¹ y de otros nuevos perfiles que Madrid Destino estimase necesarios. Seguimiento de conversaciones generadas con los usuarios en los idiomas correspondientes. Monitorización de las publicaciones, optimizaciones y analítica social. Desarrollo de plan de contenidos y producción de contenidos para redes sociales en los idiomas necesarios. Definición y ejecución de acciones de dinamización para captar y fidelizar a la comunidad.
2. **Servicios de creatividad y producción de piezas para campañas de publicidad.** El Departamento de Marketing Internacional de Madrid Destino desarrolla campañas publicitarias especialmente en medios digitales tanto en mercado nacional como internacional. Este servicio incluye una propuesta de diseño gráfica respondiendo

¹ <https://www.facebook.com/visitamadridoficial>, https://twitter.com/Visita_Madrid, <https://twitter.com/VisitMadridProf>, https://www.instagram.com/visita_madrid/, <https://www.youtube.com/user/esMADRIDtelevision>, <https://www.linkedin.com/company-beta/9490377/>, <https://open.spotify.com/user/visitmadrid>

a unas directrices marcadas por el Departamento de Marketing Internacional, una producción de materiales (gráfica, redacción, contenidos audiovisuales, piezas display, anuncios redes sociales); diseño, desarrollo y programación de landing pages específicas; copywriting y adaptación a idiomas; adaptaciones a formatos y especificaciones técnicas solicitados para cada campaña (entregables) y gestión de entrega de dichos materiales en los plazos necesarios. Definición, ejecución y control de acciones especiales (sorteos, concursos, etc...) vinculadas a campañas. Analítica web y social relativa a las campañas de publicidad. Asesoramiento a Madrid Destino sobre el Plan de medición de las campañas, definición de objetivos y manejo de herramientas de analítica web para extracción de datos y elaboración de informes relativos a las campañas.

3. Servicios de consultoría y asesoramiento para definición de estrategias de marketing digital y plan de acción de nuevos proyectos.

En términos generales, el tipo de prestaciones o servicios solicitados implican, en su mayoría, trabajo de gestión, coordinación de equipos, redacción de textos, realización de informes, analíticas web y social y producción de materiales fotográficos y de video y, en menor medida, creación y desarrollo de campañas. El Departamento de Marketing Internacional de Madrid Destino aportará un briefing en cuanto a mensaje, elementos gráficos, tono y estilo de comunicación. Asimismo, será el Departamento de Marketing Internacional quien dotará de un storytelling sobre el cual se basará la conceptualización creativa de las campañas. Todas estas directrices han de considerarse para la preparación de las campañas y sus creatividades. Dicho Departamento estará involucrado en todo el proceso de ideación para velar por el buen cumplimiento de su briefing y storytelling. Los criterios de adjudicación no valorables en cifras o porcentajes, se basan precisamente en la capacidad del licitador en adecuar una idea o diseño a la directriz o necesidades planteadas por Madrid Destino.

DIVISIÓN EN LOTES

Dado el tipo de servicio solicitado, en el que todos los aspectos están vinculados entre sí y responden a la misma necesidad de crear estrategias de actuación en el entorno digital y redes sociales para la promoción turística, se propone un procedimiento no dividido en lotes. Es decir, para una correcta ejecución del servicio, debe ser un único adjudicatario el que defina, desarrolle e implemente una consistente y única propuesta de actuación, por lo que no procede la división en lotes de este procedimiento.

RESPONSABLE DEL CONTRATO

El responsable del contrato es la Subdirección de Marketing Internacional.

PROCEDIMIENTO Y PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN

La contratación de este servicio de Agencia de Marketing se efectuará mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada y la duración del contrato se ha planteado para 1 año prorrogable a 1 año más.

Para el cálculo del precio máximo del contrato se ha partido de los siguientes criterios básicos:

- El contrato vigente que cubre los mismos servicios cuyas tarifas han servido de referencia para el cálculo del precio del contrato.
- La experiencia de Madrid Destino de los tres últimos años gestionando este tipo de contrato y conociendo los perfiles de las empresas que aportan dichos servicios y los costes de los mismos.
- El histórico de tarifas ofertadas por los licitadores que definen el estado del mercado.
- La proyección de crecimiento de la actividad de comunicación en plataformas digitales, es decir, la actividad en las redes sociales y en campañas online por las tendencias del mercado y de la sociedad.
- La realización de un estudio de mercado dirigiendo consulta a expertos activos en el mercado, seleccionados por su experiencia en los servicios solicitados y por ocupar los primeros puestos en rankings del sector de agencias de marketing digital. Se desglosa a continuación el presupuesto base de licitación del contrato indicando todos los conceptos que lo integran, costes directos e indirectos, así como los costes laborales del equipo humano técnico necesario para la ejecución del contrato contemplando perfiles como los siguientes.

El coste de los salarios se ha realizado en base a los importes del Salario Base por Perfil según el Convenio colectivo de referencia (*el del Sector de Empresa de Publicidad y el convenio colectivo de sector de oficinas y despachos de la Comunidad de Madrid*), incrementado con un "factor corrección" ya que, según explican los expertos, ese salario está claramente por debajo del salario de mercado en muchos casos (más si consideramos la necesidad de 5 años de experiencia mínimo), ajustando, aun así, el salario bruto anual a la franja baja salarial.

Como parte del precio del contrato, en esta consulta a expertos del mercado incluyen también un % de coste en concepto de "gastos generales" (*gestión de los equipos asociados: Administración, alquiler de oficinas y equipos, consumibles*) y otro de "beneficio industrial" (*un standard medio de mercado entre el 30% y el 50%*).

DESGLOSE DE PRECIO CONTRATO COSTE DIRECTOS E INDIRECTOS

Licitación agencia marketing digital

Equipo humano	TODOS LOS SERVICIOS
Director de Cuentas	5.430,72 €
Ejecutivo de Cuentas Sr	6.777,33 €
Ejecutivo de Cuentas Jr	11.044,03 €
Responsable de Contenidos	16.355,95 €
Community Manager	31.945,22 €
Diseñador Gráfico	26.040,25 €
Responsable Planificación y Estrategia	12.778,09 €
Diseñador Web	9.318,83 €
Analista (web y RRSS)	6.777,33 €
Traductor	25.562,37 €
Programador	9.203,36 €
Director de Arte Sr	13.842,93 €
Redactor / copy	11.713,25 €
Artefinalista	13.020,12 €
	199.809,78 €
Gastos generales (30%) *	59.943 €
Licencia herramienta Analítica RRSS, Licencia Analítica de reputación digital, Licencia herramienta analítica web, performance...	8.700 €
Coste anual del servicio de fotografía (compra fotografía de banco imágenes)	22.000 €
Beneficio Industrial (20%)**	46.102 €
Coste material, producciones audiovisuales/fotográficas campañas publicitarias	100.000 €
PRECIO TOTAL DE CONTRATO	436.555 €

* correspondiente a todos los gastos generales de gestión de los equipos asociados (Administración, alquiler de oficinas y equipos, consumibles,) que es un standard medio de mercado (suele estar entre el 30% y el 50%)

** beneficio industrial promedio del sector (20%)



CONCLUSIÓN

Se propone la licitación de un procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada para la contratación DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE MARKETING DIGITAL INCLUYENDO COMMUNITY MANAGEMENT DE PERFILES TURÍSTICOS PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., **con un valor estimado de 873.110 € IVA no incluido y un presupuesto base de licitación de 436.555 € IVA no incluido.**

Fdo.-
Técnico de Marketing digital
MADRID DESTINO

Fdo.-
Subdirectora Marketing Internacional
MADRID DESTINO

*Este documento representa una copia del original, habiéndose suprimido las firmas manuscritas por ser consideradas datos de carácter personal.
El documento original ha sido efectivamente firmado.*

Fdo.- Héctor Coronel
Director de Turismo