(PARA SER DILIGENCIADO POR EL CONTRATISTA/ASOCIADO CON VISTO BUENO DEL SUPERVISOR)

DATOS DEL INFORME
Fecha de presentación (12/02/26) Período del informe: Desde (30/12/25) Hasta (12/06/26)
Nombre del Contratista/Asociado: CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S.
Nombre Supervisor: ADRIANA MONTOYA RIOS
DATOS DEL CONTRATO /CONVENIO
Contrato/convenio No. 1308 DE 2025
Objeto: "Contratar la suscripción al servicio de envío masivo de correos electrónicos y mensajes por WhatsApp, con el fin de difundir información y promocionar los eventos de la Secretaría de Desarrollo Económico – SDDE."
Plazo: Veinticuatro (24) meses. Servicio contratado bajo suscripción durante el plazo del contrato.
Valor Contrato: SESENTA Y CUATRO MILLONES SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS M/L ($64.063.944,00)
Fecha Suscripción (26/12/25).
Fecha Acta de inicio (30/12/25)
Fecha de Terminación (29/12/27)
Porcentaje de ejecución financiera: 100% Porcentaje de ejecución en tiempo: 100%
MODIFICACIONES AL CONTRATO/CONVENIO
Modificación / Acta No 1: N/A__

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES DURANTE EL PERÍODO REPORTADO		
Obligaciones Contractuales	Actividades realizadas	Soportes [2]
1. Cumplir a satisfacción con todos los requerimientos técnicos establecidos en la ficha técnica, el estudio previo y los demás documentos que hacen parte integral del proceso de selección y del contrato.	Crear Imagen Diseño Web y Multimedia SAS cumple a satisfacción con todos los requerimientos establecidos en la ficha técnica, el estudio previo y demás documentos que hacen parte integral del proceso de selección.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
2. Mantener el valor total y el valor unitario ofertado durante toda la vigencia del contrato, el cual no tendrá reajustes, incrementos ni cargos adicionales, ni siquiera por cambio de vigencia fiscal.	Crear Imagen Diseño Web y Multimedia SAS se compromete a mantener durante toda la ejecución del contrato el valor total y unitario ofertado, los cuales no tendrán reajuste ni incremento ni siquiera por cambio de vigencia.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf

[1] Incluyendo el pago de este período

(PARA SER DILIGENCIADO POR EL CONTRATISTA/ASOCIADO CON VISTO BUENO DEL SUPERVISOR)

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES DURANTE EL PERÍODO REPORTADO		
Obligaciones Contractuales	Actividades realizadas	Soportes [2]
3. Garantizar que el valor total ofertado incluya todas las funcionalidades, servicios, soporte técnico, mantenimiento, seguimiento y herramientas necesarias para la operación integral de la plataforma.	Crear Imagen Diseño Web y Multimedia SAS garantiza que todos los servicios y funcionalidades de la solución ofertada, están incluidos en el valor total del contrato.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
4. Prestar el servicio bajo el modelo SaaS (Software como Servicio), garantizando la disponibilidad continua de la solución contratada durante todo el plazo de ejecución del contrato.	Se entregan los accesos y se configura el plan señalado en la ficha técnica que hace parte integral del proceso de selección y del contrato.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
5. Prestar el servicio mediante una suscripción por el periodo contratado, sin costos ocultos ni tarifas adicionales, e incluyendo la licencia de uso a nombre de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, con detalle de los derechos, restricciones y condiciones de uso del software. Se aclara que la licencia de uso mencionada en la presente obligación corresponde al mismo derecho de uso que se certifica en la suscripción del servicio descrita en la obligación. En ese sentido, la licencia se entiende como un derecho temporal de acceso y utilización de la plataforma durante la vigencia del contrato, conforme al modelo SaaS.	La solución de envío de correos masivos SCMAIL es un servicio SaaS (Software como Servicio), se envía configuración de servicio para la SDDE.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
6. Realizar la instalación, configuración, pruebas de funcionalidad y puesta en marcha de la plataforma, garantizando su correcto funcionamiento según los lineamientos	Los canales de comunicación habilitados para la SDDE por medio de los cuales se atenderán las solicitudes de soporte y acompañamiento en las condiciones definidas por el anexo técnico durante la	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf

[1] Incluyendo el pago de este período

(PARA SER DILIGENCIADO POR EL CONTRATISTA/ASOCIADO CON VISTO BUENO DEL SUPERVISOR)

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES DURANTE EL PERÍODO REPORTADO		
Obligaciones Contractuales	Actividades realizadas	Soportes [2]
técnicos que imparta el supervisor del contrato.	ejecución del contrato, serán los siguientes: ● Correo electrónico: scmail@software-colombia.atlassian.net ● Portal de soporte: https://software-colombia.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1 ● Línea de soporte técnico: (+57) 318 8977909 ● Línea de proyectos: (+57) 315 2791989	
7. Entregar, por una única vez, certificación de la suscripción al servicio de envío masivo de correos electrónicos y de mensajes por WhatsApp, la cual debe incluir el acceso a la plataforma, el número de envíos contratados y la vigencia del servicio a partir de la firma del acta de recibido a satisfacción.	Crear Imagen Diseño Web y Multimedia SAS prestará el servicio bajo un modelo de suscripción anual, sin cargos ocultos ni tarifas adicionales a las descritas en el contrato durante el período de suscripción.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
8. Presentar informes mensuales que permitan hacer seguimiento al funcionamiento de la plataforma y al consumo de correos electrónicos y mensajes de WhatsApp enviados, con el fin de verificar el cumplimiento del objeto contractual.	Se remite a la SDDE la certificación de la Licencia de Uso del Software de la solución ofrecida, donde detalle los derechos de la Secretaría para usar el software durante el período del contrato, incluyendo las restricciones y límites de uso.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
9. Ofrecer la opción de recarga o ampliación de capacidad, en caso de agotarse los envíos de correos electrónicos y mensajes de WhatsApp antes de finalizar el período contratado. El valor de la ampliación deberá ser proporcional y respetar las condiciones técnicas y financieras pactadas al inicio del contrato.	Se configura la cuenta y el plan de consumo	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf

[1] Incluyendo el pago de este período

(PARA SER DILIGENCIADO POR EL CONTRATISTA/ASOCIADO CON VISTO BUENO DEL SUPERVISOR)

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES DURANTE EL PERÍODO REPORTADO		
Obligaciones Contractuales	Actividades realizadas	Soportes [2]
10. Garantizar que la plataforma permita el envío de correos electrónicos y mensajes por WhatsApp en campañas o lotes, con herramientas de gestión, monitoreo, segmentación y reportes detallados sobre entregas, aperturas, clics y demás indicadores clave de desempeño para cada canal de comunicación.	Se remite a la SDDE la certificación de derecho de uso de correos electrónicos.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
11. Garantizar alta entregabilidad y cumplimiento de normativas, adoptando medidas para evitar que los correos sean clasificados como spam y que los mensajes de WhatsApp cumplan con las políticas de uso de la plataforma, y cumpliendo las disposiciones legales en materia de envío masivo y protección de datos personales.	Activación de bolsa de correos electrónicos.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
12. Prestar soporte técnico sin costo adicional durante la vigencia del contrato, dentro del horario laboral, con tiempos máximos de atención y solución de dos (2) horas, siempre que sea requerido por la Secretaría.	Se remite a la SDDE la certificación de derecho de uso de correos electrónicos.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
13. Garantizar la confidencialidad de la información de la SDDE, de sus usuarios y de las campañas, implementando controles de seguridad para prevenir accesos no autorizados.	Crear Imagen Diseño Web y Multimedia SAS ofrece en caso de alcanzar el límite de correos electrónicos contratados antes. del final del periodo de vigencia, una opción para recargar o ampliar la capacidad de envío. El costo de cualquier recarga o ampliación, será acorde con las condiciones técnicas y financieras establecidas al inicio del contrato	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf

[1] Incluyendo el pago de este período

(PARA SER DILIGENCIADO POR EL CONTRATISTA/ASOCIADO CON VISTO BUENO DEL SUPERVISOR)

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FRENTE A LAS OBLIGACIONES DURANTE EL PERÍODO REPORTADO		
Obligaciones Contractuales	Actividades realizadas	Soportes [2]
14. Contar con personal idóneo y capacitado durante toda la ejecución del contrato, y durante la vigencia de las garantías, asegurando el cumplimiento eficiente de todas las actividades técnicas requeridas.	Funcionalidad de envío de campañas y trazabilidad de las mismas.	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf
15. Proveer las herramientas necesarias para la instalación y configuración del servicio, siendo responsable de su uso seguro, mantenimiento y los costos asociados.	Los canales de comunicación habilitados para la SDDE por medio de los cuales se atenderán las solicitudes de soporte y acompañamiento en las condiciones definidas por el anexo técnico durante la ejecución del contrato, serán los siguientes: ● Correo electrónico: scmail@software-colombia.atlassian.net ● Portal de soporte: https://software-colombia.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1 ● Línea de soporte técnico: (+57) 318 8977909 ● Línea de proyectos: (+57) 315 2791989	04 Evidencias - Pago Único Cto.1308-2025.pdf

Relación de Productos a entregar acorde a lo pactado en el contrato/convenio	Relación de Productos efectivamente entregados	% Ejecución
Certificación de la suscripción a la bolsa de correo masivo de 2´200.000 envíos, incluyendo el acceso a la plataforma de gestión del envío del correo electrónico y la asistencia técnica necesaria.	Crear Imagen Diseño Web y Multimedia SAS entrega la suscripción anual a partir de la firma del acta de recibido a satisfacción por parte de la SDDE.	100%

[1] Incluyendo el pago de este período

(PARA SER DILIGENCIADO POR EL CONTRATISTA/ASOCIADO CON VISTO BUENO DEL SUPERVISOR)

RELACIÓN DE PRODUCTOS ENTREGADOS		
Indique Bien o Servicio entregado acorde a lo pactado en el contrato/convenio	Actividades realizadas referentes a cada producto	Documentos Soporte
Certificación de la suscripción a la bolsa de correo masivo de 2´200.000 envíos, incluyendo el acceso a la plataforma de gestión del envío del correo electrónico y la asistencia técnica necesaria.	Crear Imagen Diseño Web y Multimedia SAS entrega la suscripción anual a partir de la firma del acta de recibido a satisfacción por parte de la SDDE	Certificación Suscripción Servicio – Cto.1308-2025.pdf
Informe de Ejecución.	Donde se describe y soporta el cumplimiento de las obligaciones específicas del presente contrato.	04 Evidencias - Informe de Ejecución - Pago Único Cto.1308-2025.pdf

RELACIÓN DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL			
ITEM	**PERÍODO AL QUE CORRESPONDE EL PAGO** Año – Mes	**FECHA DE PAGO** Año – Mes – Día	**VALOR APORTADO** (Sobre el 40% del ingreso mensual) no debe ser inferior a un SMLV
PENSION	**05/2026**	**2026/06/03**	**$2.524.200**
SALUD	**06/2026**	**2026/06/03**	**$631.400**
RIESGOS PROFESIONALES	**06/2026**	**2026/06/03**	**$82.900**
APORTES PARAFISCALES (Solo para personas naturales obligadas a ello y Personas Jurídicas)	**06/2026**	**2026/06/03**	**$631.400**

NEFTALI ARANGO ANGEL
Representante legal de CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S.

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES FRENTE AL INFORME PRESENTADO POR EL CONTRATISTA Y/O ASOCIADO CORRESPONDIENTE AL PERIODO (des0de 30/12/25 hasta 12/06/26)
El contratista cumplió a satisfacción todas las obligaciones contractuales.

[1] Incluyendo el pago de este período

(PARA SER DILIGENCIADO POR EL CONTRATISTA/ASOCIADO CON VISTO BUENO DEL SUPERVISOR)

El supervisor manifiesta que los bienes y/o servicios derivados del presente contrato/convenio en el período del presente informe:

Cumple [X] No Cumplen: [ ]

A cabalidad las especificaciones técnicas y los requisitos pactados para suplir la necesidad que se pretendió al emprender su contratación.

MONTOYA RIOS ADRIANA
Firmado digitalmente por MONTOYA RIOS ADRIANA
Fecha: 2026.06.12 17:29:55 -05'00'

ADRIANA MONTOYA RIOS
Subdirectora de Informática y Sistemas
Supervisora del contrato 1308-2025

NELSON A. RAMIREZ V.
Apoyo a la supervisión Contrato 1308-2025

Original: Expediente del Contrato
Copias: Supervisor del Contrato y Contratista.

[1] Incluyendo el pago de este período

ACTA DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

Servicio de Envío Masivo de Correos Electrónicos y Mensajes de WhatsApp
Contrato de Prestación de Servicios No. 1308-2025

En la ciudad de Bogotá, a los ***12 días del mes de junio de 2026***, ***ADRIANA MONTOYA RÍOS***, en calidad de supervisor del contrato y en representación de la ***SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDDE),*** y **NEFTALI ARANGO ÁNGEL**, identificado con c.c. 80.735.933, en su calidad de representante legal de ***CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S.*** identificado con NIT 900457310-5, prestador del servicio de envío masivo de correo y mensajes por WhatsApp a través de las plataformas Acumbamail y Whatchimp, firman el presente acta de recibido a satisfacción en cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas.

ANTECEDENTES:

Mediante el Contrato de Prestación de Servicios No.1308-2025, el contratista se comprometió a realizar la prestación de los servicios mencionados bajo la modalidad de Software como Servicio (Software as a Service, es decir, software ofrecido como un servicio en la nube), en conformidad con los términos establecidos en la ficha técnica, el estudio previo, y demás documentos que hacen parte integral del proceso de selección.

DECLARACIONES:

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico declara que el contratista ha cumplido a satisfacción con las siguientes obligaciones:

1. Cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en la ficha técnica y demás documentos del proceso de selección.
2. Mantenimiento del valor total y unitario ofertado durante la ejecución del contrato, sin reajustes o incrementos.
3. Inclusión de todos los servicios y funcionalidades ofertadas en el valor total del contrato.
4. Entrega de los productos especificados en la ficha técnica a nombre de la SDDE.
5. Prestación del servicio bajo la modalidad de SaaS, como fue ofertado.
6. Servicio que incluye soporte, seguimiento y difusión de información.
7. Suscripción sin cargos ocultos o adicionales.
8. Entrega de la Licencia de Uso del Software a nombre de la SDDE, detallando derechos, restricciones y límites de uso.
9. Instalación, configuración, pruebas y puesta en funcionamiento de la solución conforme a los lineamientos técnicos establecidos.
10. Certificación de la suscripción a los servicios de envío masivo de correos electrónicos y de mensajes por WhatsApp, con acceso a las plataformas Acumbamail y Whatchimp de gestión de los servicios contratados y asistencia técnica.

11. Presentar informes mensuales de seguimiento sobre el funcionamiento de la plataforma y el consumo de correos electrónicos y mensajes de WhatsApp, con el fin de verificar el cumplimiento del objeto contractual.
12. Suscripción que cubre el envío de hasta dieciséis millones (16.000.000) de correos electrónicos, y de cuatrocientos mil (400.000) mensajes de WhatsApp.
13. Entrega de la certificación de suscripción a los servicios contratados al momento de la firma de esta acta.
14. Opción de recarga o ampliación de la capacidad, en caso de agotarse los envíos de correos electrónicos y mensajes de WhatsApp antes de finalizar el período contratado. El valor de la ampliación deberá ser proporcional y respetar las condiciones técnicas y financieras pactadas al inicio del contrato.
15. Solución que permite envío de correos y mensajes de WhatsApp en campañas, cumpliendo normativas de envío masivo y protección de datos, con reportes detallados.
16. Soporte técnico sin costo adicional durante la vigencia del contrato, dentro del horario laboral, con tiempos máximos de atención y solución de dos (2) horas, siempre que sea requerido por la Secretaría.
17. Confidencialidad de los datos de usuarios y campañas.
18. Idoneidad y capacitación del personal que presta el servicio.
19. Disponibilidad de herramientas de trabajo y elementos necesarios para instalación y configuración.
20. Responsabilidad en el uso y seguridad de herramientas y elementos necesarios, así como costos de instalación y configuración.
21. Reporte inmediato de novedades o anomalías al supervisor del contrato.
22. Capacitación al personal de la SDDE sobre el uso de la plataforma, gestión de campañas y análisis de resultados.

CONFORMIDAD:

Con base en el cumplimiento de las obligaciones señaladas y la prestación del servicio en los términos establecidos, se firma la presente acta de recibido a satisfacción, dejando constancia de que los servicios adquiridos están conforme a lo estipulado en el contrato y que a la fecha no existe ningún pendiente por parte del contratista respecto al servicio de envío de correo masivo.

Firmado a validación

***Firma de la Supervisora del Contrato*:**
Nombre: Adriana Montoya Ríos
Cargo: Subdirectora Informática y Sistemas
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDDE)

Firma del Contratista:
Nombre: Neftali Arango Ángel
Identificación: c.c. 80.735.933
Cargo: Representante Legal
CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Yo **NEFTALI ARANGO ÁNGEL**, de nacionalidad **COLOMBIANA** identificado(a) con CC **X** CE___ No. **80.735.933** expedida en la ciudad de **Bogotá**, en adelante "**EL CONTRATISTA, PROVEEDOR**", en calidad de representante de **CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S. identificado con NIT 900457310-5**, suscribo el presente **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN,** en relación con la información que sea puesta a mi disposición por la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico-SDDE, en el marco del contrato suscrito, manteniendo su confidencialidad, disponibilidad e integridad; teniendo de presente lo siguiente:

1. La seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información, se sujeta a la legislación vigente en Colombia.
2. Se entiende por información confidencial, toda aquella de carácter tecnológico, estratégico, conceptual, así como la relacionada con las operaciones de negocio presentes y futuras, bien sea que dicha información sea escrita, verbal o visual, en forma electrónica o contenida en bases de datos y cualquier otro documento o dispositivo que contenga información relacionada con SDDE, que no tenga el carácter de divulgación pública.
3. Se define como datos personales, toda información que identifica a un individuo dentro del marco de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios; en caso de efectuar cualquier tratamiento a los datos personales que, por acción u omisión, vulnere los derechos fundamentales de los titulares de los datos no públicos, **EL CONTRATISTA-PROVEEDOR** (según corresponda) responderá en los términos de las disposiciones legales.
4. En virtud del presente compromiso, me comprometo y obligo a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, utilizar y/o emplear el contenido y acceso de la información en desarrollo del objeto y obligaciones contractuales, en su favor o en el de terceros y en consecuencia a mantenerla indemne de manera privada, evitando cualquier tipo de publicación, difusión, reproducción o de uso indebido, en ocasión del acceso a los recursos tecnológicos, de datos e información de los procesos de la entidad.
5. Que la confidencialidad de la información se hace extensible aún después de terminada la vinculación con SDDE.
6. Quien suscribe el presente documento se obliga a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar, hacer circular, compilar, sustraer, ofrecer, vender, intercambiar, captar, interceptar, modificar, recolectar, almacenar, o replicar la información dada a conocer por el **Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**, aún después de finalizado el contrato.
7. La información que se obtenga de la Secretaría distrital de Desarrollo Económico sólo podrá ser utilizada por **EL CONTRATISTA-PROVEEDOR** (según corresponda) para el desarrollo y ejecución del objeto del contrato celebrado con la **Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.**
8. **EL CONTRATISTA- PROVEEDOR** (según corresponda) utilizará solo los repositorios de información dispuestos por la **Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**, para su uso.
9. La SDDE se reserva el derecho de auditabilidad para registrar y monitorear todas las actividades realizadas, sin previo aviso.
10. En mi calidad de **CONTRATISTA-PROVEEDOR,** con base en lo anterior y para el desarrollo de las actividades enmarcadas dentro del alcance del vínculo contractual vigente, me comprometo a:
    a) Reconocer que el uso de componentes tecnológicos (hardware y software) así como los procedimientos para acceso, generación y transformación de información confidencial, tienen como única finalidad el cumplimiento de mis obligaciones contractuales o funciones asignadas lo que no deriva en derechos alguno de propiedad intelectual sobre dicha información.
    b) Socializar y extender el alcance de este acuerdo al equipo de trabajo, como resultado de mi liderazgo o en mi calidad de representante legal de la firma que represento.
    c) No usar indebidamente la información confidencial, en consecuencia, debo proteger la información contra el acceso no autorizado, modificación, destrucción, sustracción, falsificación, publicación, reproducción, revelación, entrega a terceros, o cualquier otro uso no autorizado, propendiendo por la INTEGRIDAD y AUDITABILIDAD.
    d) Aplicar las medidas de seguridad exigidas por SDDE, en cuanto a políticas de seguridad de la información, política de tratamiento de datos personales y los demás lineamientos que en materia de seguridad de la información estén vigentes.
    e) Cumplir la normatividad legal y reglamentaria relacionada con seguridad, privacidad y protección de datos en Colombia y las Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales de la SDDE.

f) Informar al supervisor del contrato en cuanto a materialización de riesgos, anomalías, actividad sospechosa, incidentes o eventos que puedan presentarse o identificarse dentro de la ejecución del objeto y alcance contractual, con relación a la seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información.

g) Al finalizar el vínculo contractual, la Información confidencial suministrada que llegase a quedar sobre equipos tecnológicos o ambientes de desarrollo, pruebas y control de versiones del contratista o tercero, deberá ser sometida a procedimientos de:

i. Consultar si la SDDE requiere copia, acordando los medios de entrega.
ii. Borrado seguro de la información, mediante procedimientos de sobre escritura certificando la realización de tales procedimientos.
iii. Disposición final de información concerniente a configuraciones bien sea en formato digital o en papel.

11. La violación de lo contenido en el presente compromiso por parte del **CONTRATISTA - PROVEEDOR** corresponde a un incumplimiento del contrato suscrito y lo hará responsable de los daños y perjuicios directos que ocasione a la **Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**, derivado de su conducta dolosa o de su culpa grave, enmarcados en la normativa vigente.

En consecuencia, firmó este acuerdo el **12 / 06 / 2026**

Nombres y Apellidos: **NEFTALI ARANGO ÁNGEL**
No. de Identificación: **c.c. 80.735.933**

Firma : _____

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
01	Maria Alejandra Suarez Contratista Subdirección de Informática y Sistemas	Richard Alexis Sánchez Valero Contratista Oficina Asesora Jurídica Daniel Armando Cardenas Plata Contratista Oficina Asesora de Planeación	Adriana Montoya Subdirectora de Informática y Sistemas Lady Sorany Laiton Jefe Oficina Asesora de Planeación	12/12/2025

CONTROL DE CAMBIOS			
CAMBIOS EN EL DOCUMENTO	RESPONSABLE	FECHA	VERSIÓN
Creación del formato		12/12/2025	1

CERTIFICACIÓN DE ACTIVACIÓN DE SERVICIO, ACCESO A PLATAFORMA Y DERECHO DE USO BAJO MODELO SAAS
CONTRATO No. 1308 DE 2025

El suscrito **NEFTALÍ ARANGO ÁNGEL**, en calidad de Representante Legal de **CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S., e**n calidad de contratista del **Contrato No. 1308 de 2025**, cuyo objeto corresponde a: **"Contratar la suscripción al servicio de envío masivo de correos electrónicos y mensajes por WhatsApp, con el fin de difundir información y promocionar los eventos de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE"**, certifica que:

1. ACTIVACIÓN Y ACCESO A LA PLATAFORMA

Se encuentra habilitada y en funcionamiento la solución tecnológica bajo modalidad **Software como Servicio (SaaS)**, destinada a la gestión de campañas de comunicación institucional mediante:

- Servicio de envío masivo de correo electrónico.
- Servicio de mensajería masiva mediante WhatsApp.

La plataforma cuenta con acceso web seguro, credenciales de acceso institucional y funcionalidades requeridas para la operación del servicio contratado.

2. CAPACIDAD CONTRATADA DE ENVÍOS

Se certifica la disponibilidad de la capacidad contratada así:

Servicio	Capacidad Contratada
Correo electrónico masivo	16.000.000 envíos
WhatsApp masivo	400.000 envíos

Los servicios permanecerán disponibles hasta agotar la capacidad contratada o hasta finalizar la vigencia contractual, lo que ocurra primero.

3. VIGENCIA DEL SERVICIO

La suscripción del servicio tendrá una vigencia de **veinticuatro (24) meses**, conforme a las condiciones contractuales establecidas, **contados a partir del 19 de mayo de 2026**, fecha en la cual se consolidó la entrega funcional y técnica de la solución tecnológica requerida por la **SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – SDDE,** en concordancia con el acta de recibido a satisfacción y las obligaciones contractuales del modelo SaaS.

En consecuencia, la vigencia proyectada del servicio se extenderá hasta el 18 de mayo de 2028, salvo agotamiento previo de la capacidad contratada.

4. LICENCIA DE USO – MODELO SaaS

Se certifica que la **SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – SDDE** cuenta con el derecho de uso de la solución tecnológica suministrada bajo modalidad **Software as a Service (SaaS)**, conforme al Contrato No. 1308 de 2025.

Derechos otorgados:

- Acceso y utilización institucional de la plataforma durante la vigencia contractual.
- Administración y ejecución de campañas masivas de correo electrónico y WhatsApp.
- Acceso a reportes, métricas y estadísticas asociadas a la operación.
- Uso de funcionalidades técnicas incluidas dentro del alcance contratado.
- Soporte técnico y mantenimiento durante la vigencia del servicio.

Restricciones:

- El derecho otorgado corresponde exclusivamente a un **derecho temporal de acceso y utilización**, sin transferencia de propiedad intelectual o titularidad del software.
- La licencia se limita al objeto contractual suscrito con la SDDE.

- No se autoriza la cesión, comercialización, sublicenciamiento o explotación distinta a las finalidades institucionales previstas en el contrato.
- El acceso estará vigente únicamente durante el plazo contractual establecido.

La presente certificación se expide igualmente en atención al requerimiento efectuado por la Subdirección de Informática y Sistemas mediante Oficio 2026EE0005582 y comunicación de fecha 27 de mayo de 2026.

Cordialmente,



Ing. NEFTALÍ ARANGO ÁNGEL
TP: 25948-346359 CND
C.C. Nº 80.735.933 de Bogotá

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO
CONTRATO No. 1308 DE 2025

Fecha: 12/06/2026

Objeto: Contratar la suscripción al servicio de envío masivo de correos electrónicos y mensajes por WhatsApp, con el fin de difundir información y promocionar los eventos de la Secretaría de Desarrollo Económico – SDDE

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
a.	Suscripción al servicio de **envío masivo de correos electrónicos**, para un total de **dieciséis millones (16.000.000) correos electrónicos**, con una vigencia mínima de dos (2) años o hasta agotar la cantidad contratada.	1
b.	Suscripción al servicio de **envío masivo de mensajes por WhatsApp**, para un total de **cuatrocientos mil (400.000) mensajes**, con una vigencia mínima de dos (2) años o hasta agotar la cantidad contratada.	1

Introducción

La Secretaría de Desarrollo Económico – SDDE, en el marco de sus funciones misionales y en cumplimiento de los objetivos institucionales orientados al fortalecimiento del desarrollo económico, el emprendimiento, la innovación y la competitividad, adelanta de manera permanente actividades, programas, convocatorias y eventos dirigidos a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés.

Para garantizar una adecuada difusión de esta información y promover la participación de los beneficiarios, se hace necesario contar con herramientas tecnológicas especializadas que permitan una comunicación masiva, oportuna, efectiva y medible, a través de canales digitales ampliamente utilizados. En este sentido, la contratación del servicio de envío masivo de correos electrónicos y mensajes por WhatsApp constituye una estrategia fundamental para fortalecer los procesos de comunicación institucional de la SDDE.

En desarrollo de lo anterior, el presente informe tiene como finalidad describir y sustentar la contratación del servicio de envío masivo de correos electrónicos mediante la plataforma Acumbamail y de mensajes informativos por WhatsApp a través de la plataforma WHATCHIMP, herramientas que serán implementadas por el proveedor Crear Imagen, con el propósito de apoyar la difusión de información institucional y la promoción de los eventos, programas y actividades adelantadas por la Secretaría de Desarrollo Económico – SDDE.

Alcance del servicio

El servicio contratado comprende:

- La suscripción y uso de una plataforma especializada para el **envío masivo de correos electrónicos** mediante **Acumbamail**.
- La suscripción y uso de una plataforma especializada para el **envío masivo de mensajes por WhatsApp** mediante **WHATCHIMP**.
- La gestión de campañas de comunicación digital dirigidas a bases de datos previamente autorizadas por la SDDE.
- La programación, envío y seguimiento de campañas informativas y promocionales.
- El acceso a reportes y métricas de desempeño de las campañas.
- El acompañamiento técnico para la correcta operación de las plataformas.
- El cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y buenas prácticas de comunicación digital.

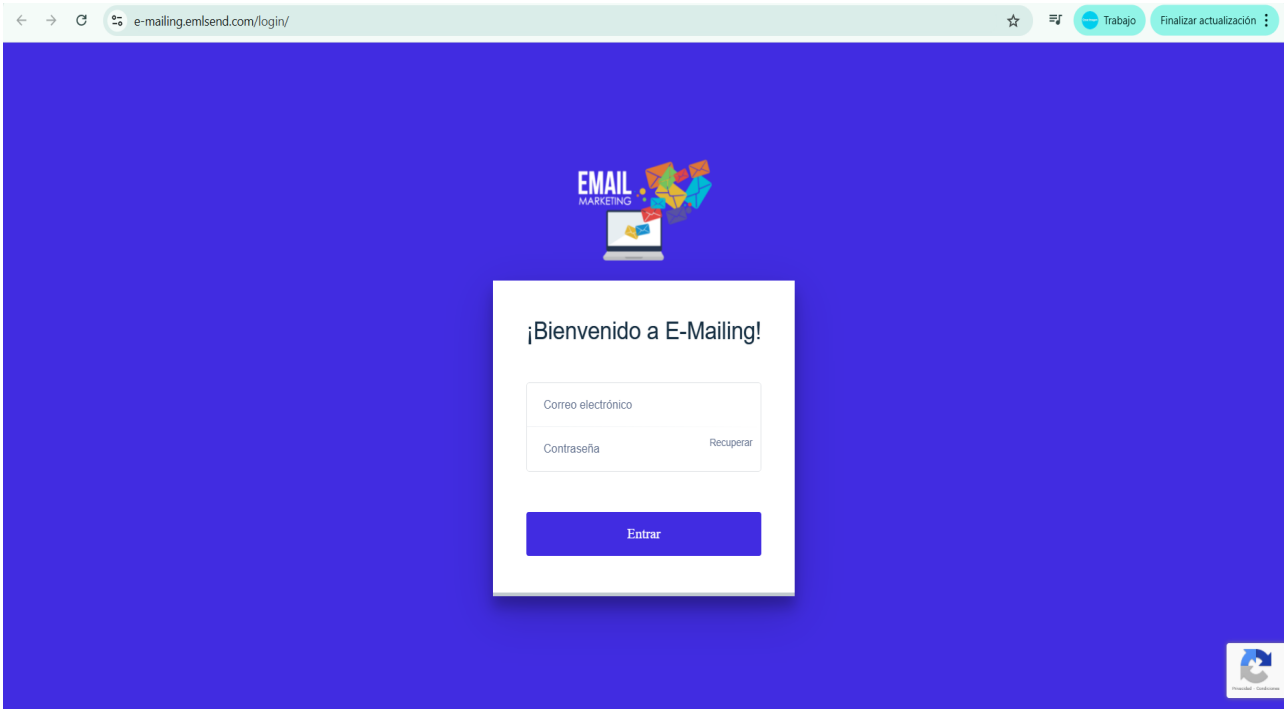
Plataforma Acumbamail – Envío masivo de correos electrónicos

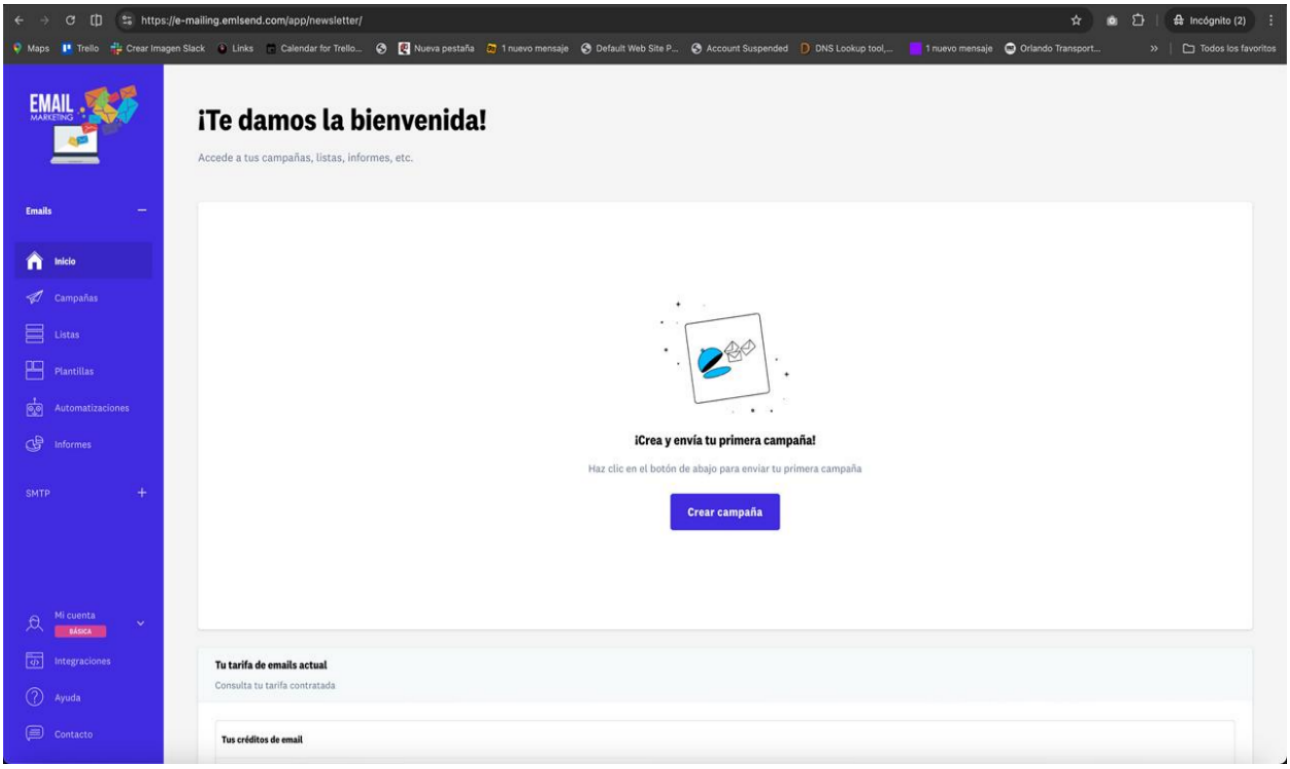
Acumbamail es una herramienta profesional de email marketing que permite a la SDDE:

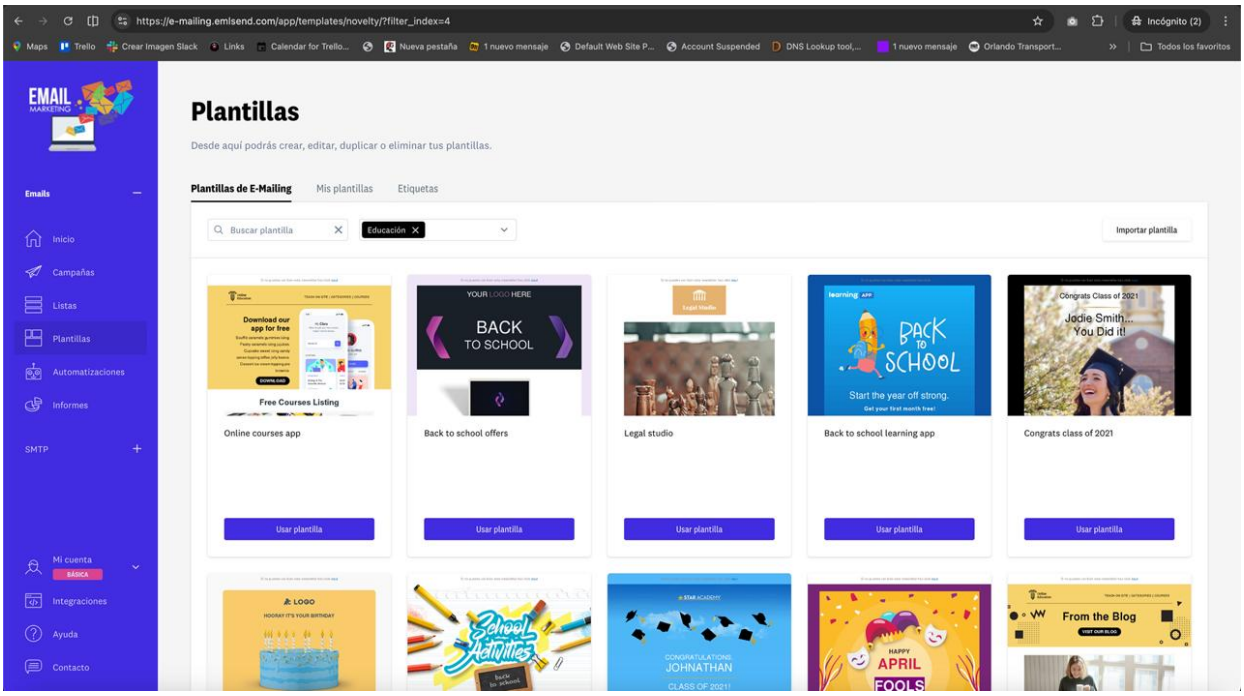
- Realizar envíos masivos de correos electrónicos de manera segura y confiable.
- Diseñar campañas mediante plantillas personalizables acordes a la imagen institucional.
- Segmentar bases de datos para comunicaciones focalizadas.
- Monitorear indicadores como tasa de entrega, apertura, clics y rebotes.
- Garantizar una adecuada reputación de envío y minimizar el riesgo de correos no deseados.

Esta plataforma facilita la difusión de convocatorias, eventos, programas y comunicaciones oficiales de la SDDE a través del canal de correo electrónico.

http://e-mailing.emlsend.com/login/
amontoya@desarrolloeconomico.gov.co
Correos2026@


e-mailing.emlsend.com/login/
Trabajo
Finalizar actualización
EMAIL
MARKETING
¡Bienvenido a E-Mailing!
Correo electrónico
Contraseña
Recuperar
Entrar

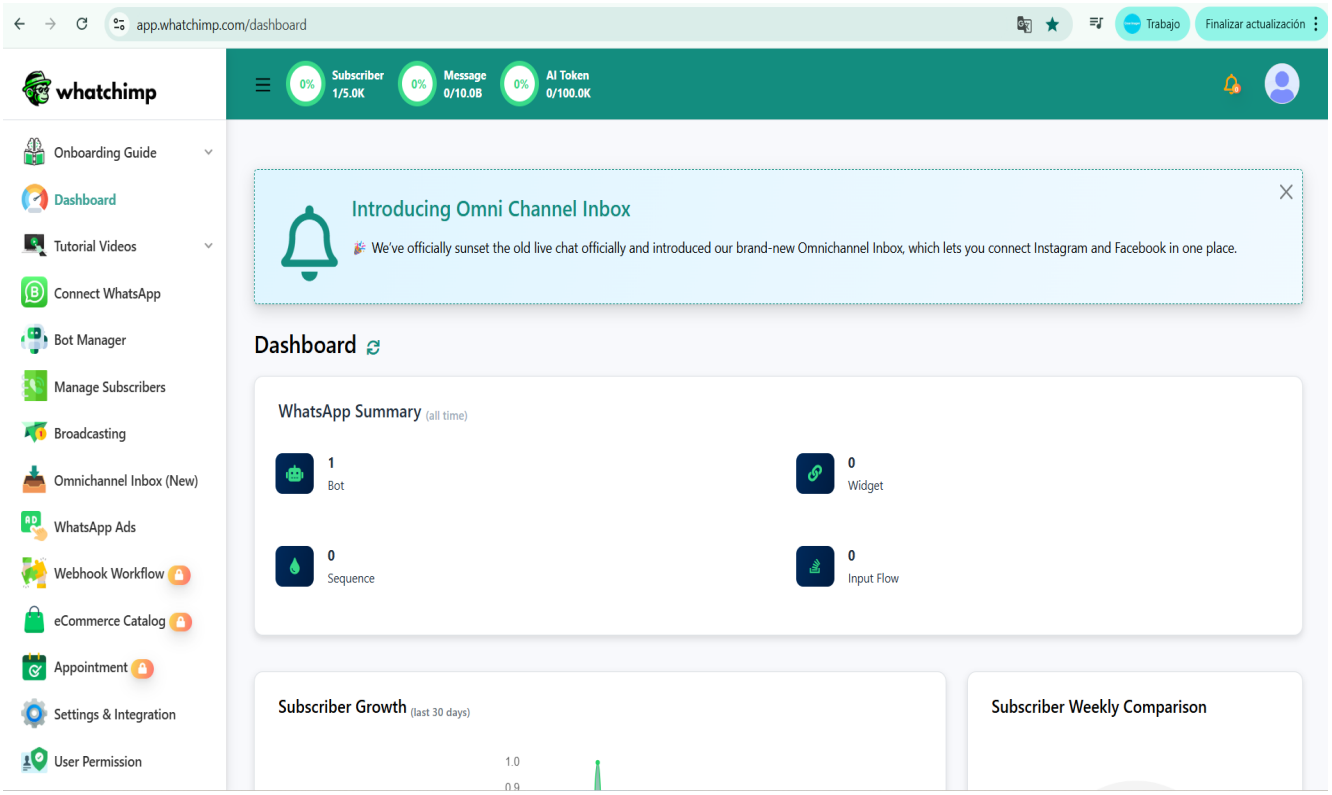

https://e-mailing.emlsend.com/app/newsletter/
Incógnito (2)
EMAIL
MARKETING
¡Te damos la bienvenida!
Accede a tus campañas, listas, informes, etc.
Emails
Inicio
Campañas
Listas
Plantillas
Automatizaciones
Informes
SMTP
Mi cuenta
BÁSICA
Integraciones
Ayuda
Contacto
¡Crea y envía tu primera campaña!
Haz clic en el botón de abajo para enviar tu primera campaña
Crear campaña
Tu tarifa de emails actual
Consulta tu tarifa contratada
Tus créditos de email



Plataforma WHATCHIMP **– Envío masivo de mensajes por WhatsApp**

Wachimp es una plataforma especializada en la gestión de envíos masivos de mensajes informativos por WhatsApp, que permite:

- Enviar mensajes masivos a contactos previamente autorizados.
- Difundir información de manera directa, rápida y efectiva.
- Incrementar el alcance de las campañas institucionales.
- Realizar seguimiento al estado de los mensajes enviados.
- Complementar las estrategias de comunicación digital de la SDDE mediante un canal de alta penetración.



Beneficios para la Secretaría de Desarrollo Económico – SDDE

La contratación de este servicio permite a la SDDE:

- Fortalecer los procesos de comunicación institucional.
- Garantizar la difusión oportuna de eventos, programas y convocatorias.
- Optimizar los recursos destinados a la divulgación de información.
- Contar con métricas que permitan evaluar el impacto de las campañas.
- Mejorar la interacción con ciudadanos, emprendedores y empresarios.
- Utilizar canales digitales modernos, confiables y de amplio alcance.

CREACIÓN DE USUARIOS ACUMBAMAIL Y WHATCHIMP

De acuerdo con el proceso de implementación del servicio contratado, se realizó la creación y habilitación de usuarios en las plataformas destinadas al envío masivo de correos electrónicos y mensajes por WhatsApp, con el propósito de permitir a la Secretaría de Desarrollo Económico – SDDE gestionar campañas informativas, promocionar eventos institucionales y fortalecer los canales digitales de comunicación con la ciudadanía.

Para dejar evidencia del procedimiento realizado, se adjuntan los enlaces de los videos correspondientes al proceso de creación de usuarios en las plataformas Acumbamail y WhatChimp.

https://drive.google.com/drive/folders/16k3VeUAq4lfcgTmQjxQee80yJyzEp7N7?usp=sharing

Evidencia de campañas de difusión por WhatsApp en WhatChimp
📲 Plataforma: WhatChimp
📌 Módulo: WhatsApp Broadcasting / Difusión por WhatsApp
🏛️ Cuenta asociada: Secretaría de Desarrollo Económico
📞 Línea configurada: +57 320 345 0205
🎯 Finalidad: Difusión de información y promoción de eventos institucionales de la SDDE.

Descripción de la evidencia

En la plataforma WhatChimp se evidencia el módulo de WhatsApp Broadcasting, utilizado para la creación, administración y seguimiento de campañas de mensajería masiva por WhatsApp.

La captura suministrada muestra campañas asociadas a la cuenta de la Secretaría de Desarrollo Económico, las cuales aparecen con estado Completed (Completado) y con procesamiento Sent (Enviado) al 100%, lo que permite verificar que los mensajes fueron procesados por la plataforma.

Campañas visibles en la plataforma

Nº	Campaña	Estado	Mensajes enviados
1	emprendopolis_dos_diez_jun	Completed (Completado)	340 / 340
2	emprendopolis_diez_jun	Completed (Completado)	1.385 / 1.385
3	emprendolis_cuatro_jun	Completed (Completado)	1.087 / 1.087
4	emprendolis_veintinueve_may	Completed (Completado)	336 / 336
5	innovers_28_may	Completed (Completado)	167 / 167

📌 **Total visible de mensajes procesados y enviados: 3.315 mensajes**

Indicadores mostrados por la plataforma

✅ Sent (Enviado): corresponde a los mensajes procesados y enviados por la plataforma.
📩 Delivered (Entregado): corresponde a los mensajes confirmados como entregados al destinatario.
👁️ Opened (Abierto): corresponde a los mensajes abiertos o visualizados, cuando la plataforma permite registrar esta métrica.
⚠️ Unreached (No alcanzado): corresponde a los mensajes que no lograron llegar al destinatario.

Resultado de la actividad

De acuerdo con la evidencia presentada, la plataforma WhatChimp se encuentra habilitada y operativa para la ejecución de campañas de mensajería masiva por WhatsApp de la Secretaría de Desarrollo Económico – SDDE.

Las campañas visibles registran estado Completed (Completado) y Sent (Enviado) al 100%, evidenciando que los mensajes programados fueron procesados por la plataforma.

Proveedor del servicio
El servicio será prestado por la empresa Crear Imagen, la cual será responsable de la implementación, operación y acompañamiento técnico en el uso de las plataformas Acumbamail y Wachimp, garantizando el correcto funcionamiento del servicio y el cumplimiento del alcance definido.

Conclusión

La contratación del servicio de envío masivo de correos electrónicos mediante Acumbamail y de mensajes informativos por WhatsApp mediante WhatChimp constituye una herramienta adecuada y necesaria para fortalecer la comunicación institucional de la Secretaría de Desarrollo Económico – SDDE.

Este servicio permite difundir información, promocionar eventos, convocatorias y actividades institucionales de manera masiva, oportuna y organizada, facilitando el contacto con la ciudadanía, emprendedores, empresarios y demás grupos de interés.
En conclusión, la implementación de estas plataformas contribuye al cumplimiento del objeto contractual, mejora el alcance de las comunicaciones de la entidad y fortalece la gestión digital de los procesos de difusión institucional.

SOPORTE TECNICO Y ESCALAMIENTO

1️⃣ **Disponibilidad del Soporte Técnico**

La empresa **CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S.** garantiza la prestación de soporte técnico directo a sus usuarios a través de los siguientes canales oficiales:

✓ **Canal WhatsApp Atención Inmediata:**

Número: 305 745 1366 – 350 703 0725
Disponibilidad: 7*24

Este canal permite:

- Atención rápida a incidencias operativas.
- Revisión de fallas técnicas de acceso, funcionamiento o configuración.
- Reporte ágil de interrupciones del servicio.
- Comunicación directa con el equipo técnico asignado.

2️⃣ **Canal de Soporte Técnico por Correo Electrónico**

✓ **Correo oficial de soporte:**
📧 soporte@crearimagen.agency

Horarios de atención:

- Lunes a Domingo
- Respuesta priorizada por nivel de severidad del incidente.

Este canal permite:

- Registro formal de incidencias.
- Solicitud de ajustes, configuraciones o revisiones especializadas.
- Envío de capturas de pantalla, evidencias y documentación técnica.
- Trazabilidad de los casos reportados.

3 Proceso de Escalamiento Técnico

Cuando un incidente requiere intervención especializada, se aplica el siguiente flujo de escalamiento:

Nivel 1 – Soporte Operativo (Atención Inmediata)
Atendido vía WhatsApp + correo.
Incluye fallas básicas, validación de acceso, configuración y dudas operativas.

Nivel 2 – Soporte Técnico Especializado
Si el incidente no se resuelve en Nivel 1, se escala internamente al área técnica.
Incluye:

- Ajustes en la plataforma.
- Análisis de fallas complejas.
- Verificación de logs, estados del servicio o integraciones.

Nivel 3 – Escalamiento a Desarrollo / Infraestructura
En casos donde el incidente afecta la funcionalidad central de la plataforma, se escala al equipo de desarrollo o infraestructura de CREAR IMAGEN.

Incluye:

- Corrección de errores del sistema.
- Inspección de componentes críticos.
- Implementación de parches o mejoras.

Cada nivel de escalamiento queda registrado mediante correo electrónico para fines de trazabilidad y control.

4 Tiempos de Respuesta (Sujeto a Severidad)

Severidad	Descripción	Tiempo estimado de respuesta
Alta	Caída total del servicio, imposibilidad de acceso, impacto crítico.	Entre 30 min y 2 horas

Severidad	Descripción	Tiempo estimado de respuesta
Media	Fallas parciales, errores en módulos específicos, lentitud.	2 a 8 horas
Baja	Consultas, solicitudes menores, mejoras.	1 a 2 días hábiles

Los tiempos corresponden al horario laboral oficial en Colombia.

5 Trazabilidad y Evidencias

Para cada incidente reportado a través de los canales oficiales, se registra:

- Fecha y hora del reporte.
- Canal utilizado (WhatsApp o correo).
- Descripción del incidente.
- Nivel de escalamiento aplicado.
- Acciones tomadas.
- Estado final (resuelto, pendiente, en proceso).

Esto permite demostrar la correcta gestión, seguimiento y cierre de cada caso técnico.

6 Conclusión

CREAR IMAGEN DISEÑO WEB Y MULTIMEDIA S.A.S. cuenta con un sistema formal, operativo y escalable de soporte técnico que garantiza:

- Disponibilidad de atención inmediata.
- Respuesta especializada según el nivel del incidente.
- Canalización adecuada de fallas y requerimientos.
- Trazabilidad y control documental.
- Cumplimiento del servicio dentro del horario laboral oficial en Colombia.

Esta evidencia confirma que la plataforma y los servicios asociados disponen de mecanismos robustos para asegurar continuidad operativa, atención oportuna y gestión efectiva de incidentes.



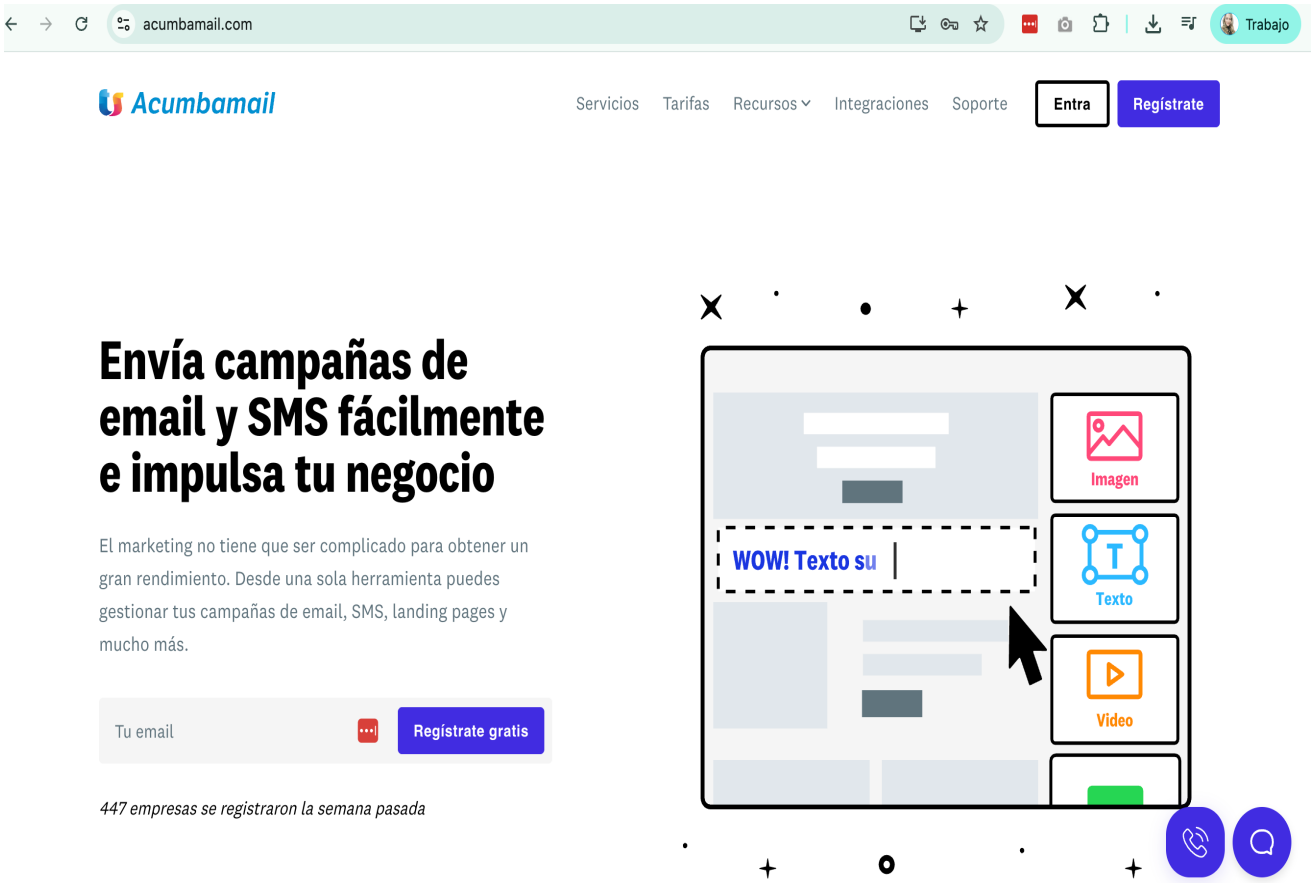
ING. NEFTALÍ ARANGO ÁNGEL
TP: 25948-346359 CND
C.C. Nº 80.735.933 de Bogotá

GUÍA BÁSICA DE USO
Plataforma Acumbamail – Portal de Usuario

Portal oficial: https://acumbamail.com/

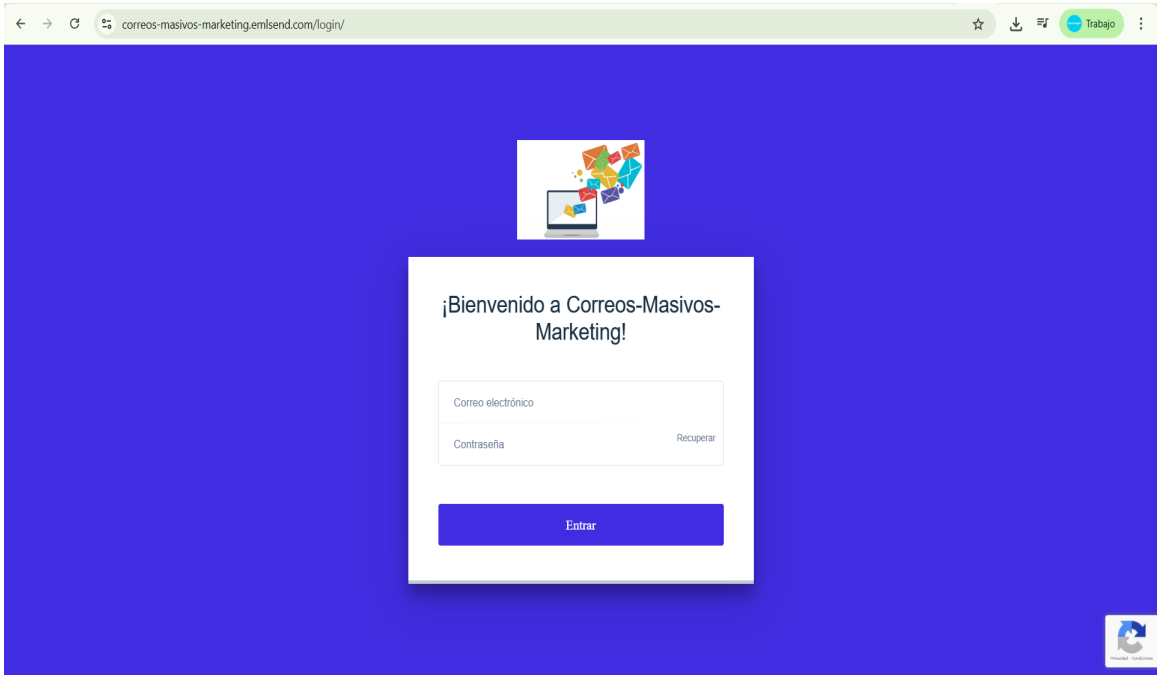
1 ¿QUÉ ES ACUMBAMAIL?

Acumbamail es una plataforma web de comunicaciones masivas que permite el envío de correos electrónicos y mensajes SMS, así como la gestión de contactos, campañas e informes desde un entorno centralizado.



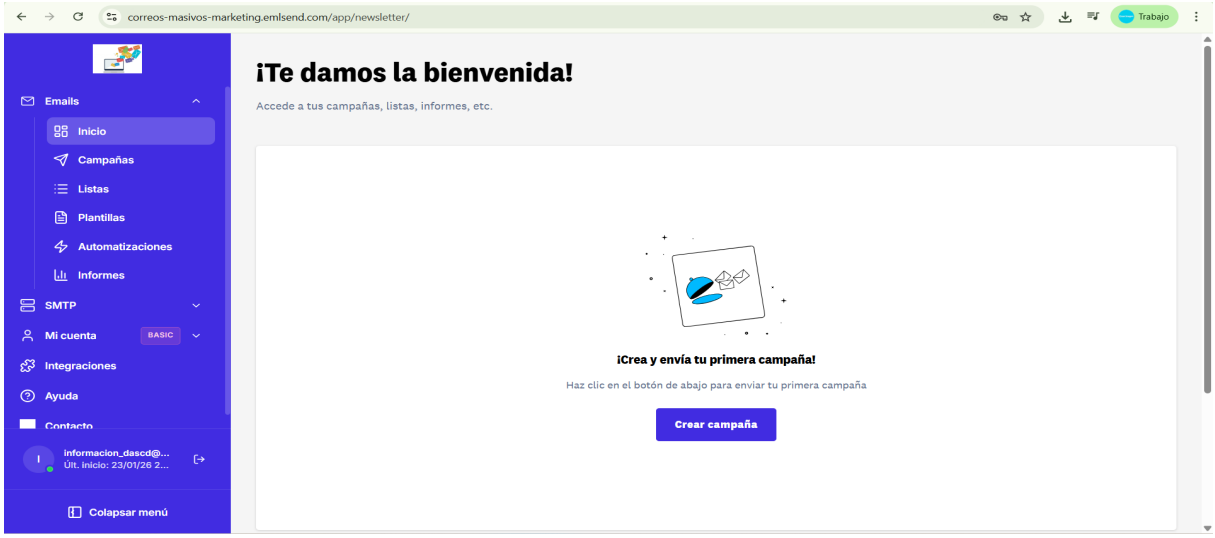
2 ACCESO AL PORTAL

Ingrese al portal oficial, seleccione iniciar sesión y digite el usuario y contraseña asignados. Una vez autenticado, accederá al panel principal.



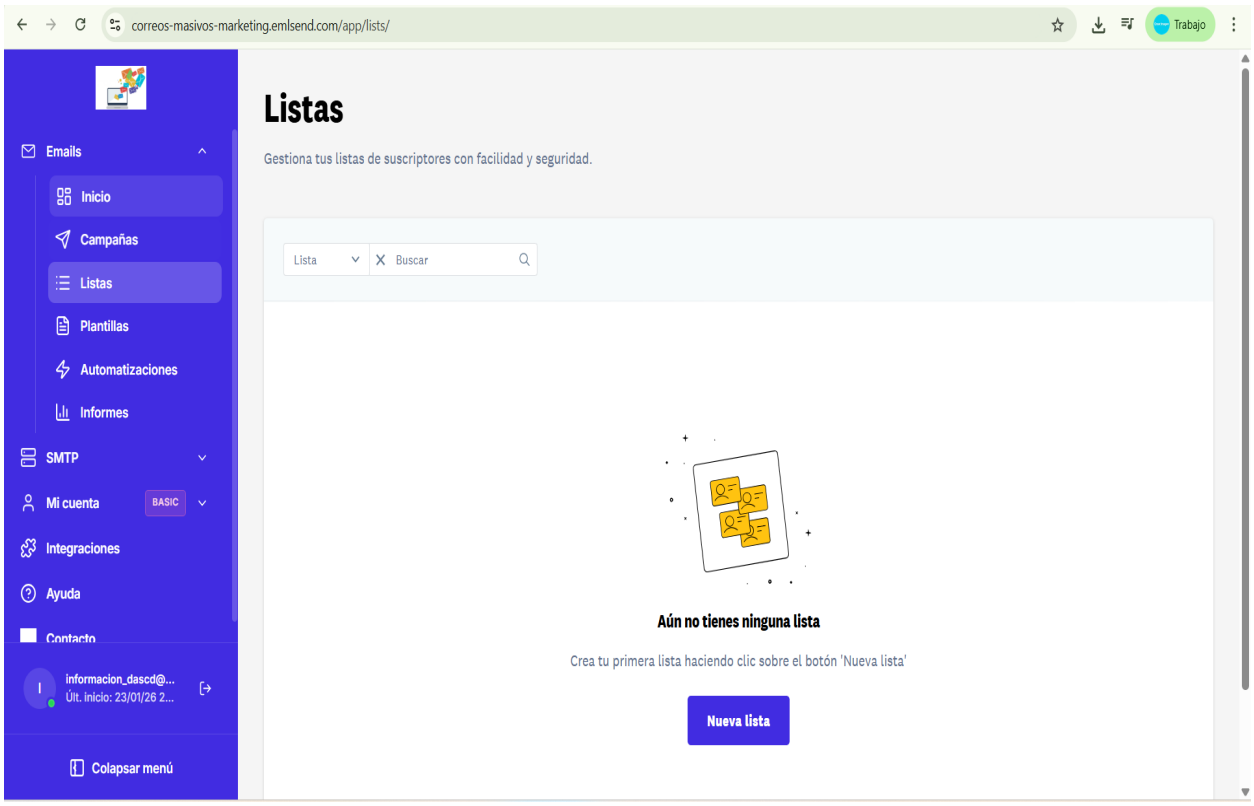
3 PANEL PRINCIPAL

El panel principal muestra el resumen de campañas, créditos disponibles y accesos directos a los principales módulos de la plataforma.



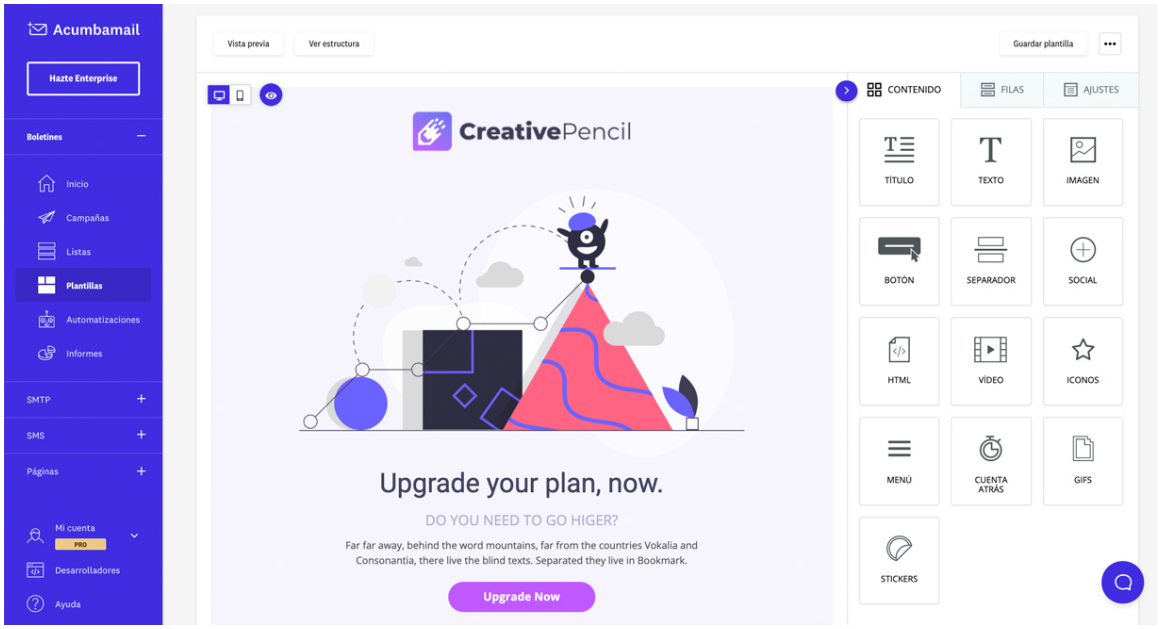
4 GESTIÓN DE CONTACTOS

Permite crear listas de contactos de forma manual o mediante importación de archivos Excel o CSV, así como la edición y eliminación de registros.



5 ENVÍO DE CAMPAÑAS DE EMAIL

Desde el módulo de campañas puede crear, diseñar y enviar correos electrónicos masivos, seleccionando plantillas, contenido y listas de destinatarios.



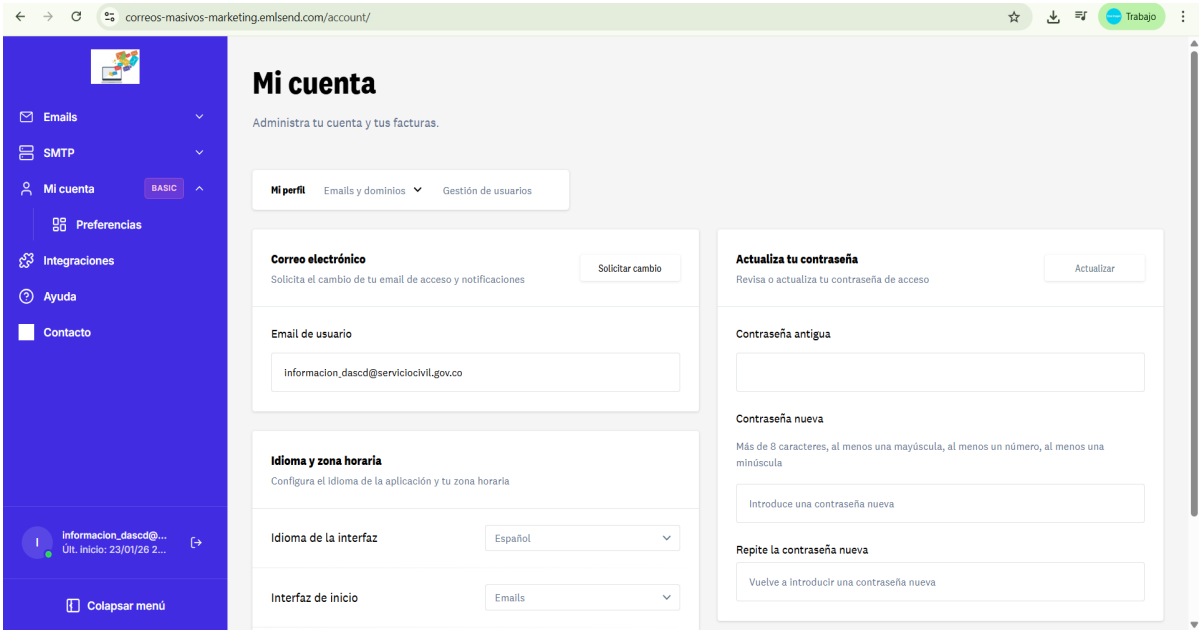
7 INFORMES Y ESTADÍSTICAS

Después de cada envío, la plataforma genera informes automáticos con indicadores de entrega, aperturas y clics.

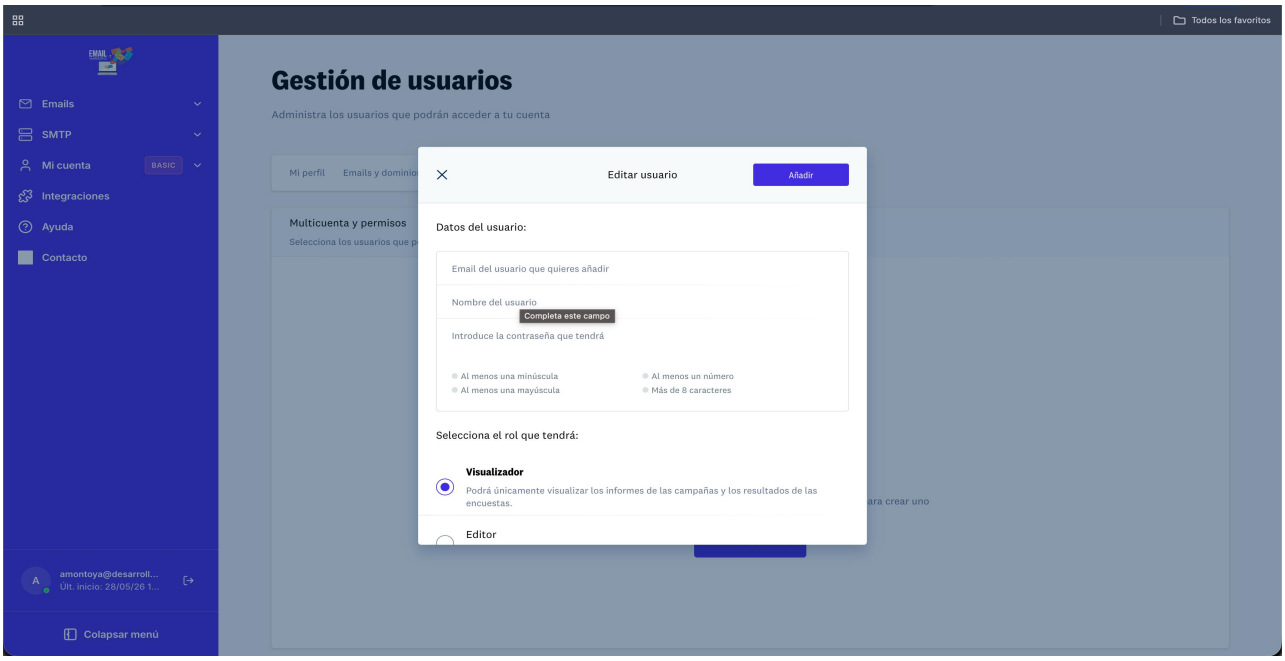


8 CONFIGURACIÓN DE LA CUENTA

Desde esta sección se administran usuarios, permisos, integraciones, clave API y datos generales de la cuenta.



CREACIÓN DE USUARIOS Y ASIGNACIÓN DE CONTROL DE CUOTAS



Con el fin de garantizar el control preventivo del consumo y la administración independiente por dependencia o usuario, la plataforma cuenta con funcionalidad de gestión de usuarios y administración de acceso.

Ruta de acceso:
Mi Cuenta → Preferencias → Gestor de Usuarios

Procedimiento:

1. Ingresar a la plataforma con credenciales de administrador.

2. Dirigirse al menú:
   Mi Cuenta → Preferencias → Gestor de Usuarios.

3. Seleccionar la opción "Crear Usuario".

4. Registrar la información requerida:
   • Nombre del usuario
   • Correo electrónico
   • Dependencia o área
   • Perfil o rol asignado

5. Configurar permisos y límites de operación conforme a las políticas definidas por la Entidad.

6. Asignar cuota o capacidad de consumo según el número de envíos autorizados para cada usuario o dependencia.

7. Guardar la configuración y habilitar el acceso del usuario.

8. Realizar seguimiento al consumo mediante reportes y monitoreo en tiempo real disponibles en la plataforma.

La funcionalidad permite mantener control preventivo del consumo institucional, evitando el agotamiento prematuro de la capacidad contratada y garantizando trazabilidad individualizada de las campañas ejecutadas.

9 BUENAS PRÁCTICAS

Con el fin de garantizar la correcta operación, seguridad y disponibilidad de los servicios de envío masivo de correo electrónico y mensajes SMS, se recomienda adoptar las siguientes buenas prácticas:

- Mantener actualizadas las bases de datos y listas de contactos utilizadas en las campañas institucionales.
- Validar periódicamente la calidad de la información y eliminar registros duplicados, inválidos o inactivos.
- Revisar continuamente los reportes e indicadores de consumo, entregabilidad y desempeño de campañas.
- Monitorear las cuotas asignadas a cada usuario o dependencia para evitar consumos no controlados.
- Proteger las credenciales de acceso institucional y evitar compartir usuarios y contraseñas entre diferentes personas.
- Asignar perfiles y permisos de acceso conforme a las funciones y responsabilidades de cada usuario.
- Realizar cambios periódicos de contraseña y utilizar claves seguras.
- Verificar previamente el contenido de las campañas antes de su envío masivo.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas de protección de datos personales y uso adecuado de las plataformas de comunicación.
- Reportar oportunamente cualquier incidente técnico, acceso no autorizado o comportamiento inusual al administrador de la plataforma o al equipo de soporte técnico.

🔟 CONCLUSIÓN

La plataforma Acumbamail permite gestionar de manera eficiente, segura y centralizada las comunicaciones masivas institucionales mediante correo electrónico y servicios de mensajería, facilitando el control del consumo, la segmentación de campañas, el monitoreo de resultados y la administración de usuarios.

Su operación bajo modelo SaaS garantiza disponibilidad, trazabilidad y soporte continuo, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos de difusión institucional de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE, bajo criterios de seguridad, control preventivo y uso adecuado de los recursos contratados.

GUÍA BÁSICA DE USO DE WHATCHIMP

Paso a paso para configurar WhatsApp, importar contactos, crear plantillas, lanzar campanas y automatizar respuestas.

Objetivo de esta guía
Que cualquier persona pueda empezar a usar WhatChimp de forma ordenada: conectar el canal de WhatsApp, preparar contactos, crear mensajes aprobados, enviar campanas y dar seguimiento sin perder conversaciones.

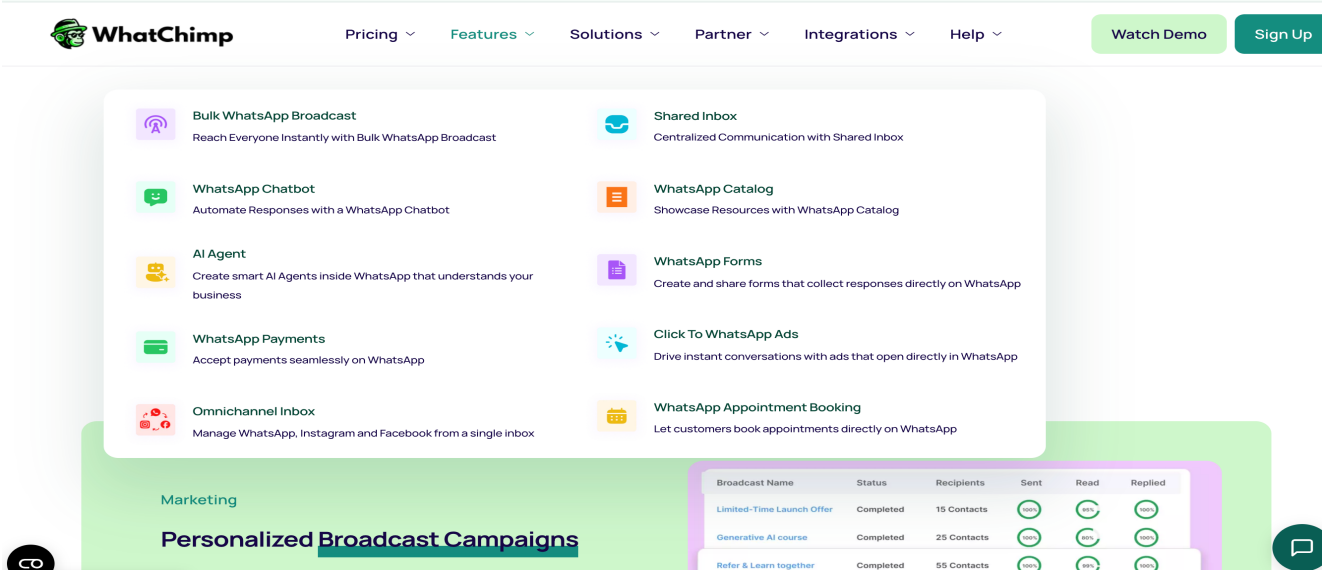
Plataforma	WhatChimp
Uso principal	Marketing, atención, automatización y ventas por WhatsApp
Nivel de la guía	Básico a operativo
Recomendación	Primero probar con pocos contactos antes de enviar campanas grandes

Índice rápido

1. Qués WhatChimp y para qué sirve
2. Preparación antes de usar la plataforma
3. Paso 1: crear cuenta e iniciar sesión
4. Paso 2: conectar el número de WhatsApp
5. Paso 3: configurar el perfil del negocio
6. Paso 4: agregar usuarios y agentes
7. Paso 5: importar y segmentar contactos
8. Paso 6: crear plantillas de mensaje
9. Paso 7: lanzar una campana o broadcast
10. Paso 8: responder desde la bandeja compartida
11. Paso 9: crear automatizaciones y chatbot
12. Paso 10: revisar reportes y mejorar resultados
13. Checklist final y buenas practicas

1. Que es WhatChimp y para qué sirve?

WhatChimp es una plataforma orientada al uso de WhatsApp como canal de marketing, atención al cliente, automatización y ventas. Su propuesta gira alrededor de la API oficial de WhatsApp Business, mensajes masivos, bandeja compartida para equipos, chatbots, agentes de IA, integraciones y reportes de campanas.



En palabras simples
WhatChimp te ayuda a convertir WhatsApp en una herramienta de negocio: captar clientes, enviar mensajes, responder conversaciones, automatizar preguntas frecuentes y medir resultados.

Modulo	Para que sirve
Dashboard / Panel	Ver actividad general, resumen de campanas, mensajes y rendimiento.
Contacts / Subscribers	Guardar, importar, etiquetar y segmentar contactos.
Templates	Crear mensajes aprobados para campanas o seguimientos fuera de la ventana de atención.
Broadcast / Campaigns	Enviar mensajes masivos o programados a segmentos de contactos.
Inbox	Responder conversaciones desde una bandeja compartida para uno o varios agentes.
Chatbot / Automation	Crear respuestas automáticas, flujos, menús, calificación de leads y seguimientos.
Integrations	Conectar herramientas como Google Sheets, Zapier, Pabbly, Make, n8n, WooCommerce, Shopify, API o webhooks.
Reports / Analytics	Revisar enviados, entregados, leídos, respuestas, errores y rendimiento de campanas.

2. Preparación antes de usar la plataforma

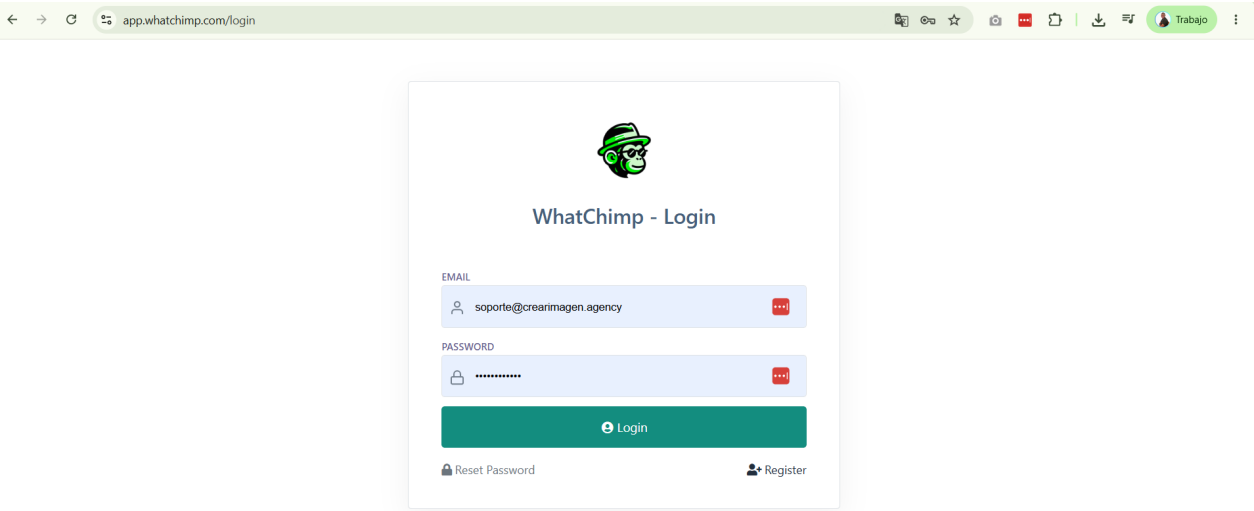
Antes de entrar a configurar, conviene tener todo listo. Esto evita bloqueos, errores de aprobación o campanas mal enviadas.

- Cuenta de WhatChimp creada o acceso al panel.
- Numero de WhatsApp que se usara para el negocio.
- Acceso a Meta Business / WhatsApp Business Account, si la conexion se hara por API oficial.
- Logo, nombre comercial, categoría, sitio web y descripción de la empresa.
- Lista de contactos con permiso para recibir mensajes.
- Textos de campana preparados: bienvenida, promoción, seguimiento, recordatorio o atención.
- Segmentos definidos: clientes, prospectos, interesados, compraron, no respondieron, carrito abandonado, etc.

Regla importante sobre permisos
No envíes campanas a bases compradas ni a personas que no aceptaron recibir mensajes. El permiso del usuario reduce bloqueos, reportes y problemas de calidad del numero.

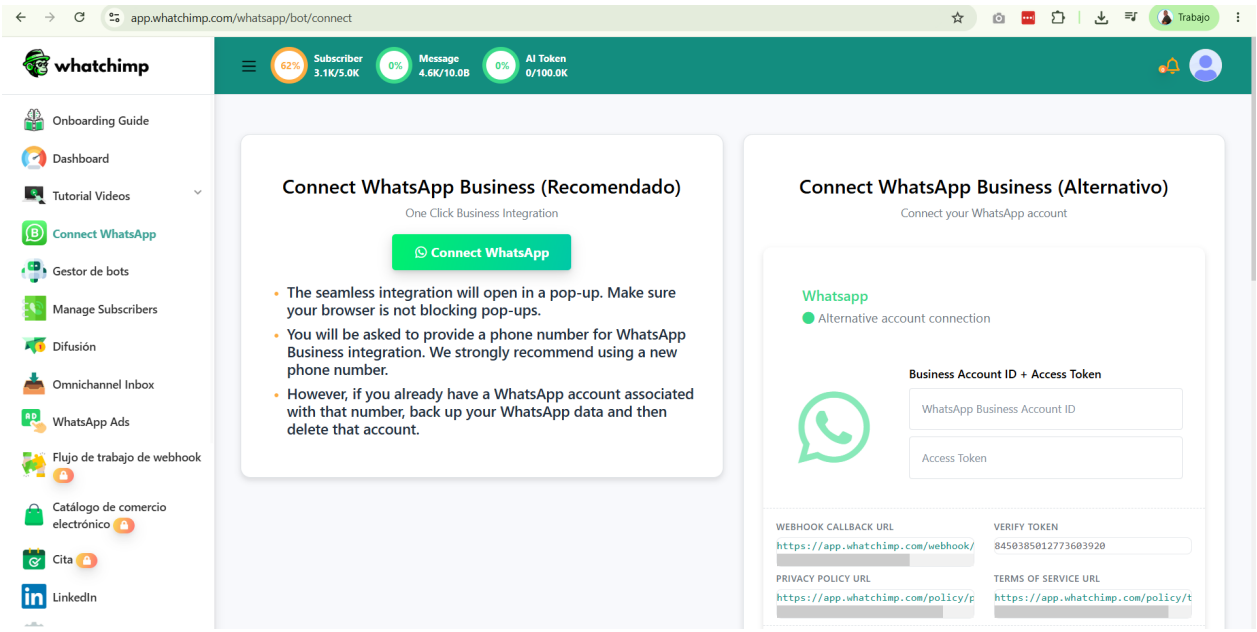
3. Paso 1: crear cuenta e iniciar sesión

1. Entra al sitio o panel de WhatChimp.
2. Crea tu cuenta con correo, nombre y datos solicitados, o inicia sesión si ya tienes acceso.
3. Revisa el menú principal y ubica las secciones de Contacts, Inbox, Templates, Broadcast, Chatbot, Integrations y Reports.
4. Antes de enviar mensajes, entra a configuración y revisa zona horaria, moneda, usuarios, empresa y canal de WhatsApp.



4. Paso 2: conectar el número de WhatsApp

Este es uno de los pasos más importantes. Busca dentro del panel una opcion similar a WhatsApp Channel, Connect Number, Phone Number, WhatsApp API o Channels.
1. Haz clic en conectar canal de WhatsApp.
2. Inicia sesion con la cuenta de Meta/Facebook Business si la plataforma lo solicita.
3. Selecciona o crea el WhatsApp Business Account correspondiente.
4. Registra el numero telefonico que se usara para el negocio.
5. Verifica el numero por SMS o llamada, segun la opcion disponible.
6. Confirma el nombre comercial que vera el cliente.
7. Espera la validacion o activacion si la plataforma la requiere.

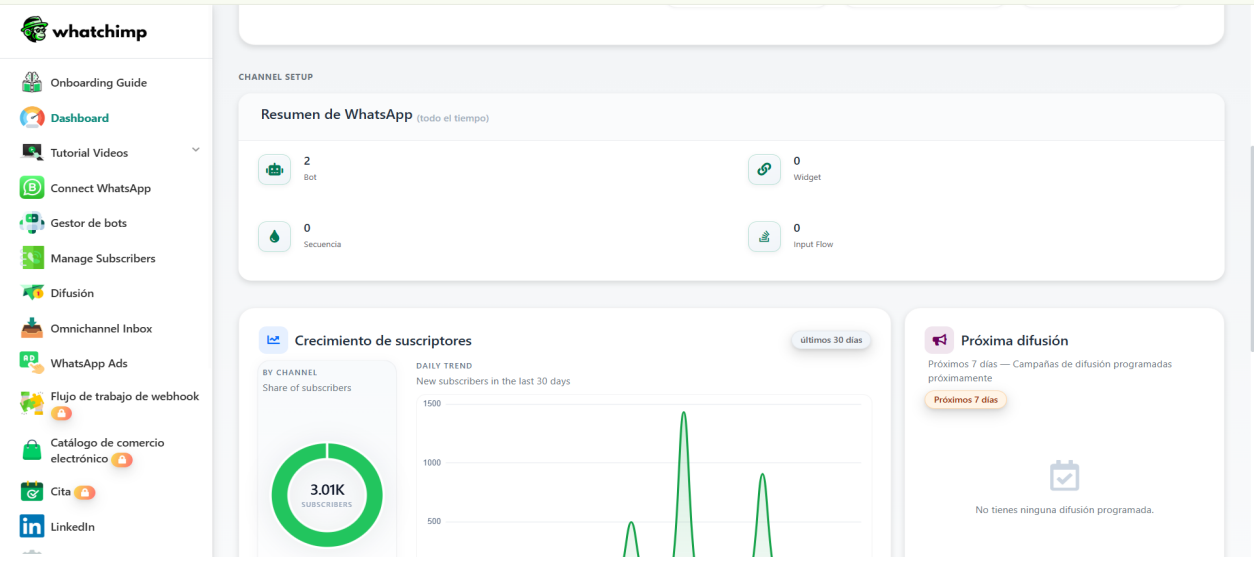


Consejo practico
No uses un numero personal importante sin revisar antes las condiciones. Lo ideal es trabajar con un numero dedicado para la empresa o proyecto.

5. Paso 3: configurar el perfil del negocio

Despues de conectar el numero, completa el perfil para que el cliente identifique claramente quien le escribe.

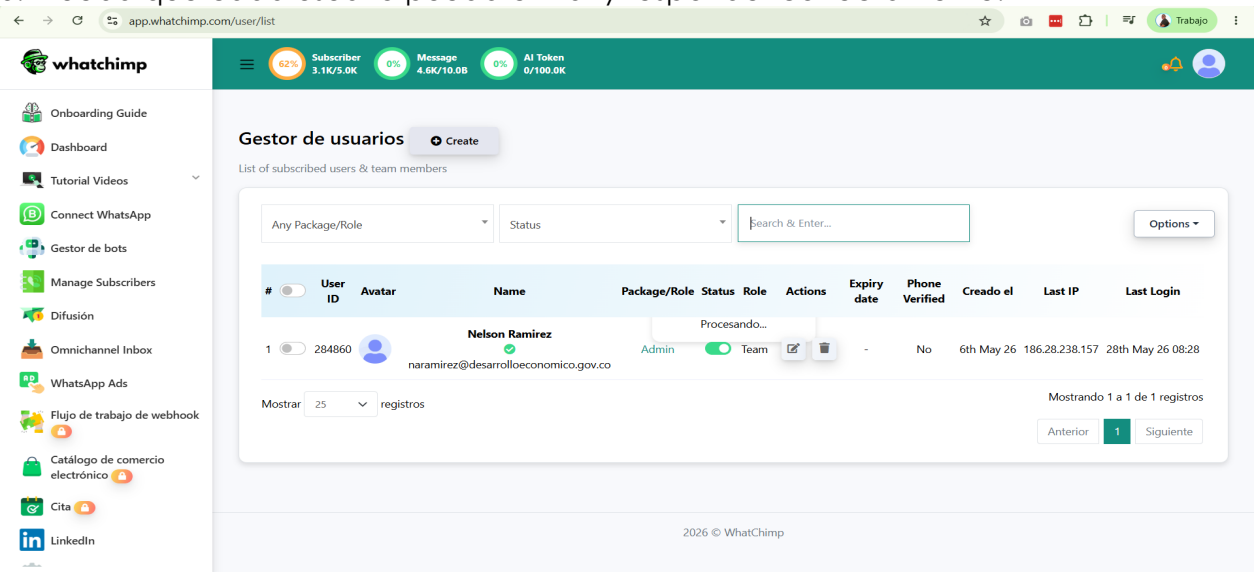
- Nombre comercial exacto.
- Logo o imagen de perfil.
- Categoria del negocio.
- Descripcion corta de la empresa.
- Sitio web o redes sociales.
- Horario de atencion.
- Mensaje de bienvenida.
- Mensaje de ausencia.
- Datos de contacto adicionales si aplica.



6. Paso 4: agregar usuarios y agentes

Si varias personas atenderan mensajes, crea usuarios o agentes para que cada conversacion tenga responsable.

1. Entra a Team, Agents, Users o Members.
2. Agrega el correo del colaborador.
3. Define su rol: administrador, agente, supervisor o solo lectura, segun las opciones disponibles.
4. Asigna permisos para Inbox, campanas, reportes, plantillas o automatizaciones.
5. Prueba que cada usuario pueda entrar y responder correctamente.

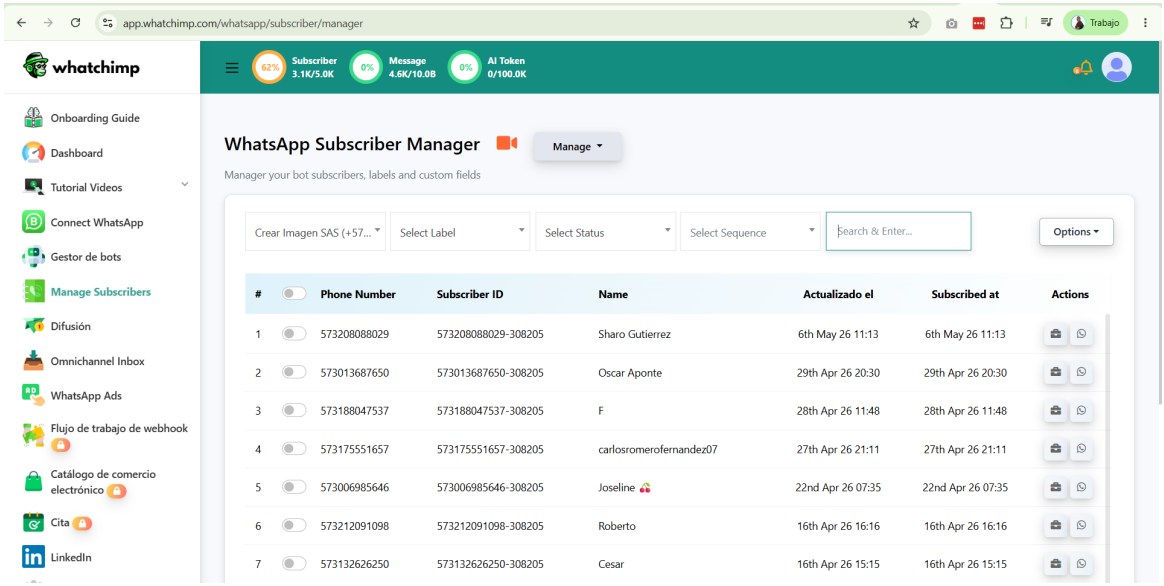


Rol sugerido	Uso recomendado
Administrador	Configura cuenta, numero, usuarios, integraciones y permisos.
Supervisor	Revisa conversaciones, asigna chats, mide rendimiento y corrige procesos.
Agente	Responde clientes, usa respuestas rapidas y etiqueta conversaciones.
Marketing	Crea campanas, segmentos, plantillas y reportes.

7. Paso 5: importar y segmentar contactos

La calidad de los contactos determina gran parte del resultado. No se trata solo de subir una lista, sino de ordenarla para enviar mensajes relevantes.

1. Entra a Contacts, Subscribers o Audience.
2. Elige importar desde CSV, Excel, Google Sheets, integracion o carga manual.
3. Verifica que los telefonos tengan codigo de pais.
4. Mapea las columnas: nombre, telefono, ciudad, producto de interes, estado del cliente y etiqueta.
5. Crea etiquetas para segmentar antes de enviar cualquier campana.
6. Haz una prueba con pocos contactos antes de importar una base grande.

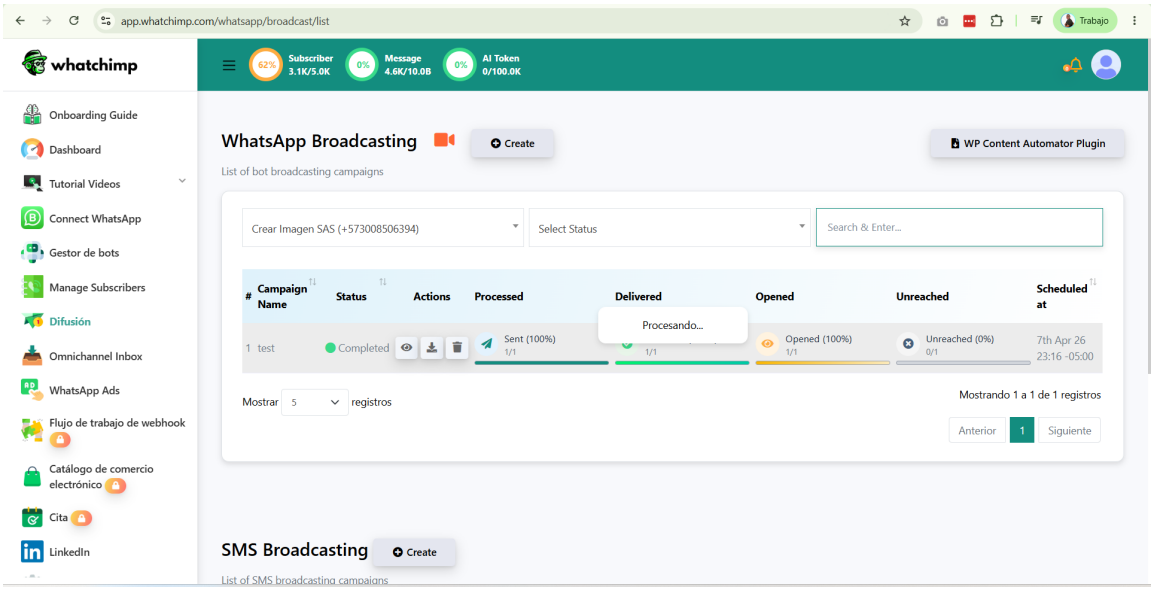


Campo	Ejemplo	Recomendación
Nombre	Ana	Usarlo para personalizar mensajes.
Telefono	+521XXXXXXXXXX	Siempre con codigo de pais.
Etiqueta	Lead nuevo	Permite enviar campanas especificas.
Producto de interes	Curso / servicio / producto	Sirve para mensajes mas relevantes.
Estado	Interesado, compro, no respondio	Ayuda a crear seguimientos.

8. Paso 6: lanzar una campana o broadcast

Una campana es el envio de un mensaje a un grupo de contactos. Debe hacerse con segmentacion, prueba previa y seguimiento.

1. Entra a Broadcast, Campaigns o Bulk Messaging.
2. Crea una nueva campana.
3. Selecciona el canal de WhatsApp.
4. Escoge una plantilla aprobada.
5. Selecciona el segmento o etiqueta de contactos.
6. Completa las variables de la plantilla.
7. Agrega imagen, documento, video, botones o enlace si aplica.
8. Envia una prueba a tu propio numero.
9. Corrige errores de texto, variables o enlaces.
10. Programa o envia la campana.

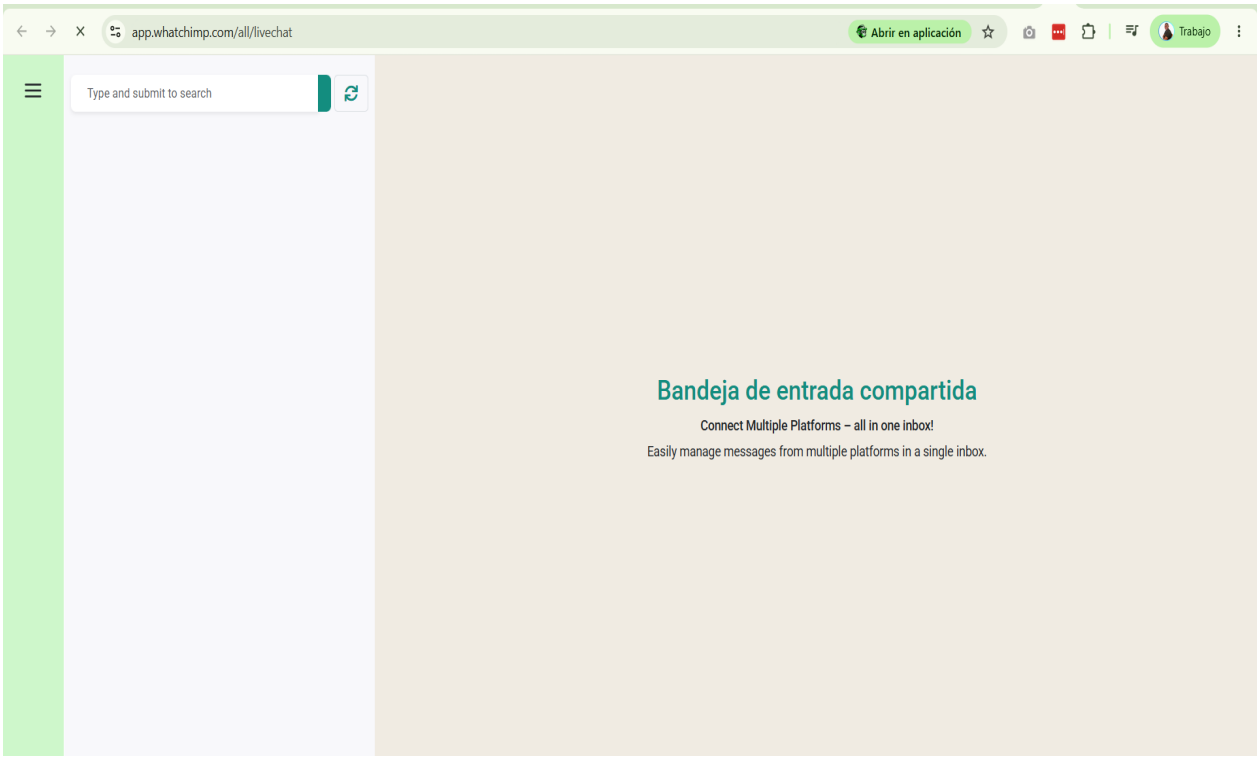


Antes de enviar	Revisar
Audiencia	Que los contactos sean correctos y hayan dado permiso.
Mensaje	Que sea claro, breve y con una sola accion principal.
Variables	Que el nombre, producto o fecha se llenen bien.
Enlaces	Que abran correctamente.
Prueba	Que el mensaje se vea bien en el celular.

9. Paso 7: responder desde la bandeja compartida

Despues de enviar una campana, lo mas importante es responder rapido. De nada sirve una campana con muchas respuestas si nadie atiende los chats.

- Revisa la bandeja Inbox varias veces durante la campana.
- Asigna conversaciones a agentes concretos.
- Usa etiquetas como caliente, pendiente, comprado, no interesado o seguimiento.
- Guarda respuestas rapidas para preguntas frecuentes.
- Deriva al asesor correcto cuando el bot no pueda resolver.
- Cierra o marca conversaciones cuando ya fueron atendidas.

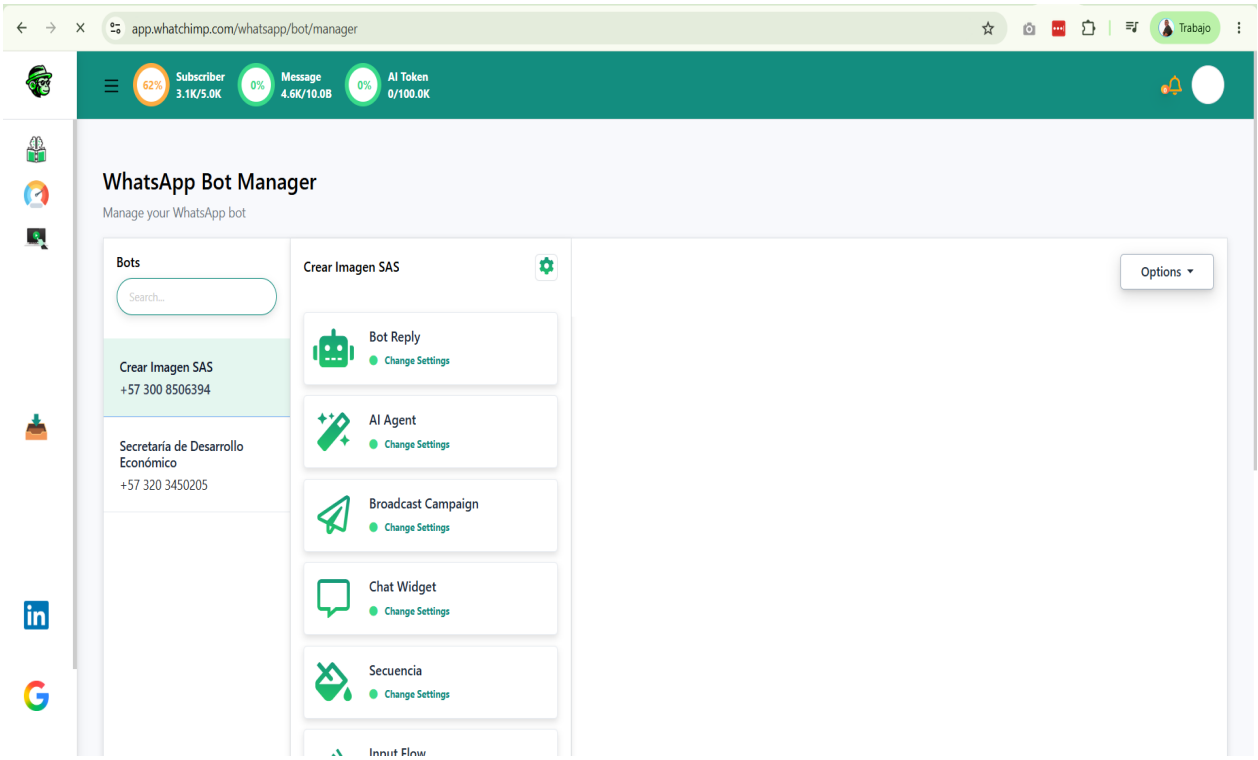


Regla de atencion
Mientras mas rapido responda el equipo, mayor probabilidad de venta o conversion. WhatsApp es un canal de respuesta inmediata, no solo de envio masivo.

10. Paso 8: crear automatizaciones y chatbot

Las automatizaciones sirven para responder preguntas frecuentes, calificar prospectos, enviar informacion y pasar clientes a un agente humano cuando sea necesario.

1. Entra a Chatbot, Automation, Flow Builder o AI Agent.
2. Define el objetivo del flujo: bienvenida, precios, catalogo, agendar cita, soporte o seguimiento.
3. Crea una palabra clave de entrada: INFO, PRECIO, CATALOGO, AYUDA o QUIERO.
4. Agrega opciones de menu simples.
5. Incluye respuestas cortas y utiles.
6. Agrega una salida clara para hablar con una persona.
7. Prueba el flujo desde un telefono antes de activarlo.



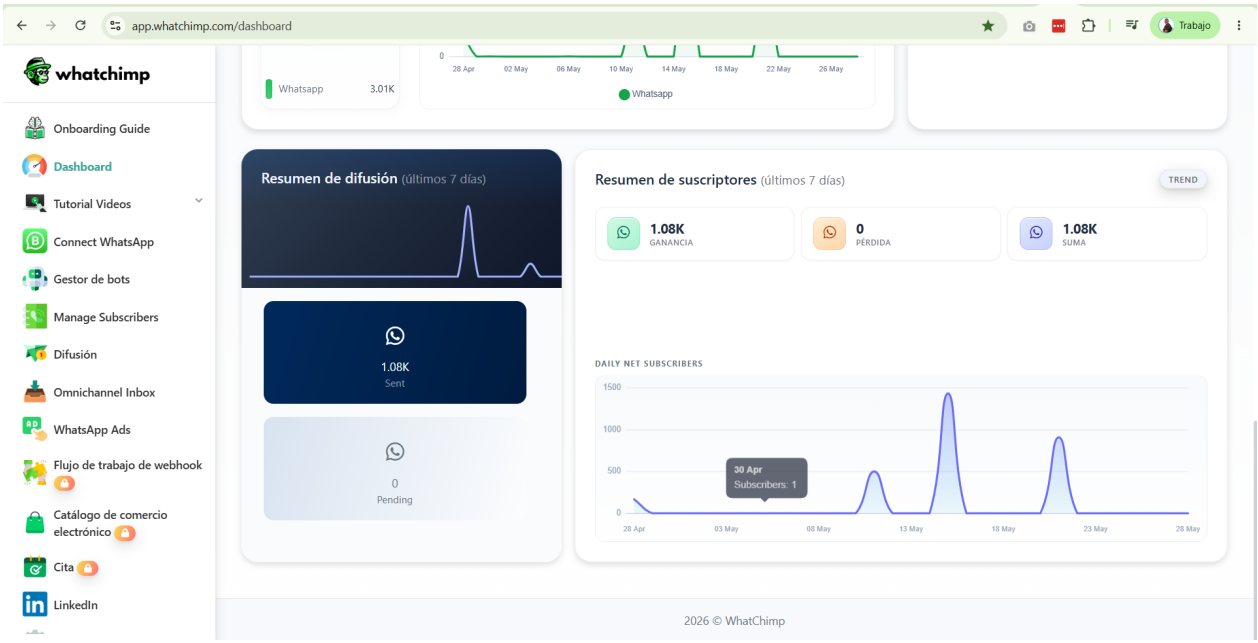
Flujo recomendado	Funcion
Bienvenida	Saludar y explicar opciones principales.
Calificacion	Preguntar que producto o servicio le interesa al usuario.
Informacion	Enviar detalles, catalogo, ubicacion, horarios o precios base.
Derivacion	Pasar a un agente cuando el cliente necesita ayuda humana.
Seguimiento	Recordar al cliente que puede continuar la conversacion.

Ejemplo de flujo simple

Cliente escribe INFO. El bot responde: 1) Ver catalogo, 2) Consultar precios, 3) Hablar con asesor. Segun la respuesta, envia informacion o asigna la conversacion a una persona.

11. Paso 9: revisar reportes y mejorar resultados

Los reportes ayudan a saber si una campana funciono o si hay que cambiar mensaje, horario, audiencia o oferta.



Indicador	Que significa	Que hacer si sale bajo
Enviados	Mensajes que salieron de la plataforma.	Revisar configuracion, contactos y limites.
Entregados	Mensajes que llegaron al usuario.	Limpiar numeros invalidos o inactivos.
Leidos	Usuarios que abrieron el mensaje.	Mejorar primera linea, horario y relevancia.
Respondidos	Personas que contestaron.	Mejorar llamada a la accion y oferta.
Errores	Mensajes que no pudieron enviarse.	Revisar formato de telefono, permisos y estado del canal.
Bloqueos o bajas	Usuarios que no quieren recibir mensajes.	Bajar frecuencia y mejorar segmentacion.

13. Checklist final antes de enviar una campaña

- La lista tiene permiso para recibir mensajes.
- Los telefonos tienen codigo de pais.
- La plantilla esta aprobada.
- El mensaje es claro y no parece spam.
- La campana tiene una sola accion principal.
- Las variables se completan correctamente.
- Los enlaces funcionan.
- Se envio prueba al propio numero.
- Hay alguien listo para responder en Inbox.
- Se mediran resultados despues del envio.

14. Buenas prácticas para no bloquear el numero

- No compres bases de datos.
- No envies mensajes a personas que no dieron permiso.
- No hagas campanas diarias sin motivo real.
- Segmenta por interes, compra, etapa o comportamiento.
- Incluye opcion de baja como: Responde STOP para dejar de recibir mensajes.
- Empieza con pocos contactos y escala poco a poco.
- Evita promesas falsas, urgencia inventada o textos demasiado agresivos.
- Responde rapido a quienes contesten.
- Revisa reportes despues de cada campana.

15. Flujo recomendado para empezar rapido

Orden	Accion	Resultado esperado
1	Conectar el numero de WhatsApp	Canal listo para enviar y recibir mensajes.
2	Completar perfil del negocio	Marca identificable y confiable.
3	Importar 20 a 50 contactos de prueba	Prueba segura antes de escalar.
4	Crear una plantilla sencilla	Mensaje aprobado para iniciar campana.
5	Enviar prueba interna	Detectar errores antes del envio real.
6	Lanzar campana pequena	Medir respuestas sin arriesgar la cuenta.
7	Atender Inbox	Convertir respuestas en ventas o citas.
8	Revisar reportes	Mejorar siguiente campana.

16. Ejemplos de mensajes listos para adaptar

Mensaje de consentimiento

Hola {{1}}, gracias por tu interes en nuestra marca. Queremos enviarte informacion util y promociones por WhatsApp. Responde SI para recibirlas o NO si prefieres no recibir mensajes.

Mensaje de promocion

Hola {{1}}, tenemos una promocion especial en {{2}} por tiempo limitado. Responde INFO y te compartimos los detalles.

Mensaje de seguimiento

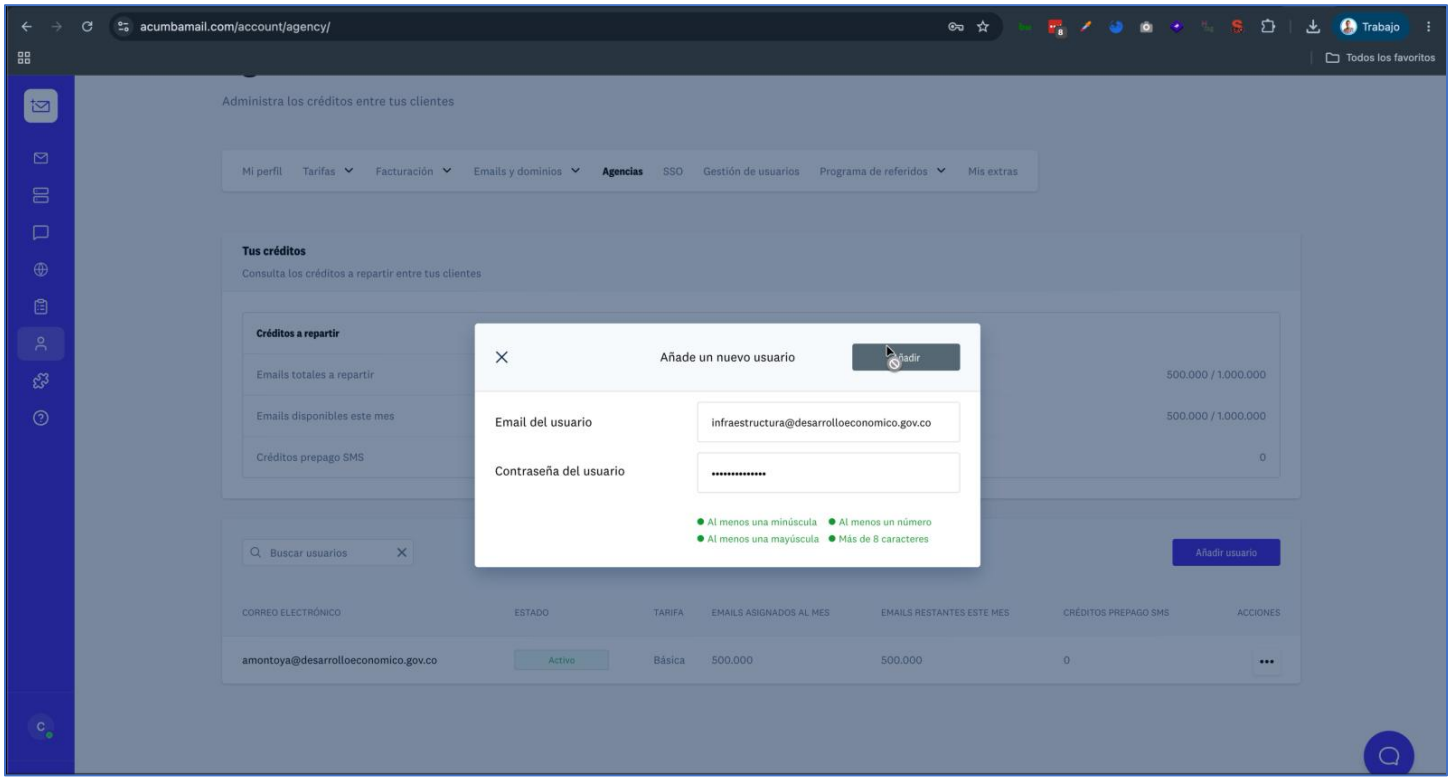
Hola {{1}}, vimos que te intereso {{2}}. Si todavia quieres informacion, responde QUIERO y un asesor te atiende por aqui.

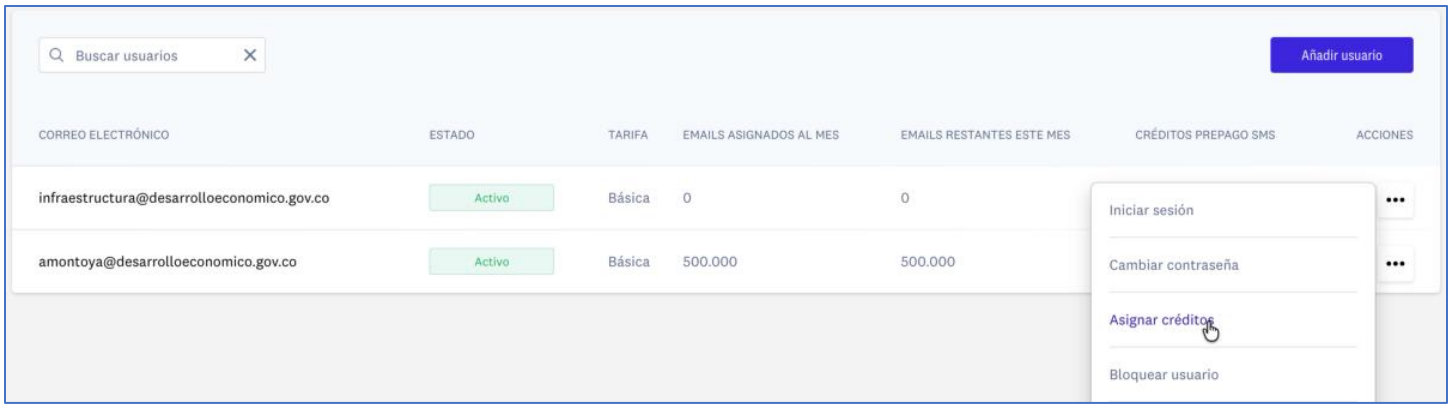
Mensaje de baja

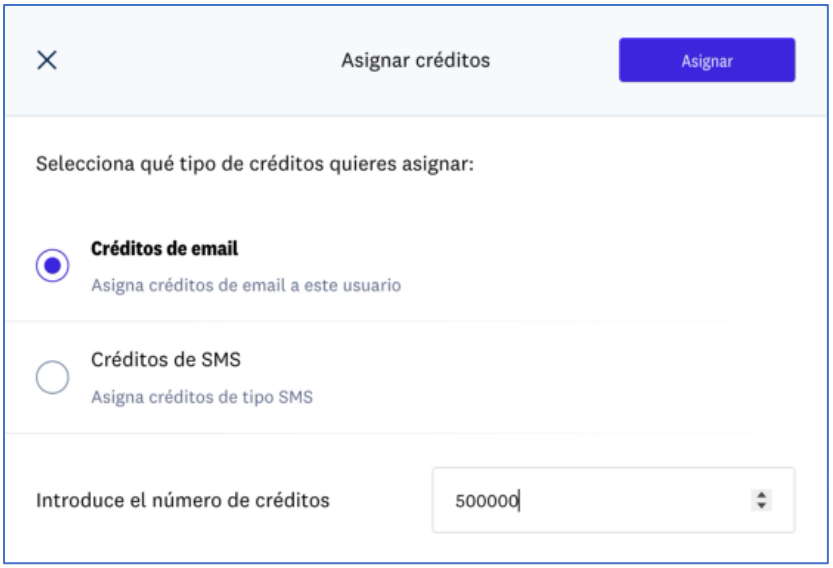
Entendido, {{1}}. Ya no te enviaremos mensajes promocionales por WhatsApp. Gracias por avisarnos.

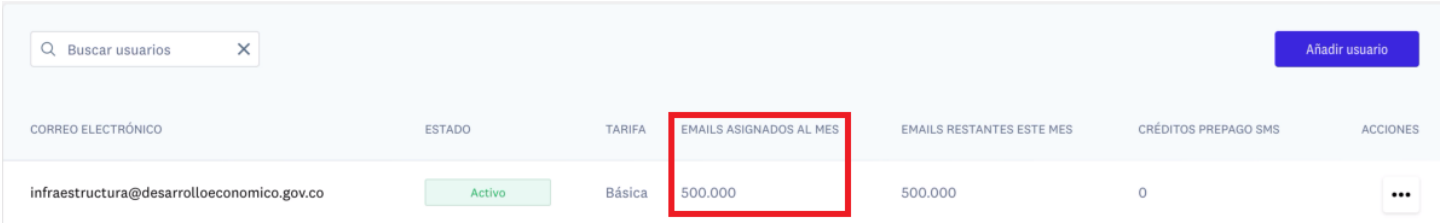
Nota: los nombres exactos de menus pueden variar segun el plan, idioma, actualizaciones de la plataforma o permisos de la cuenta.

ACUMBAMAIL - CREACIÓN USUARIOS CON CUOTA DE ENVÍO

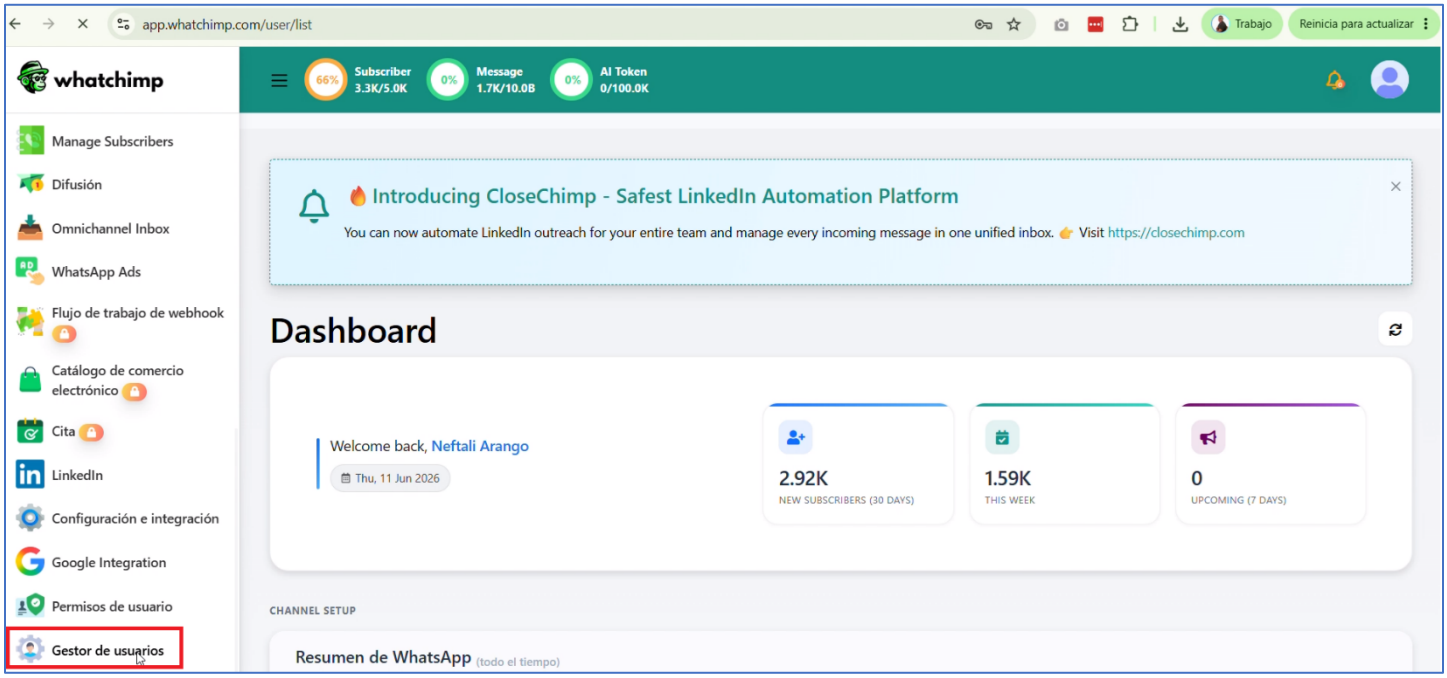


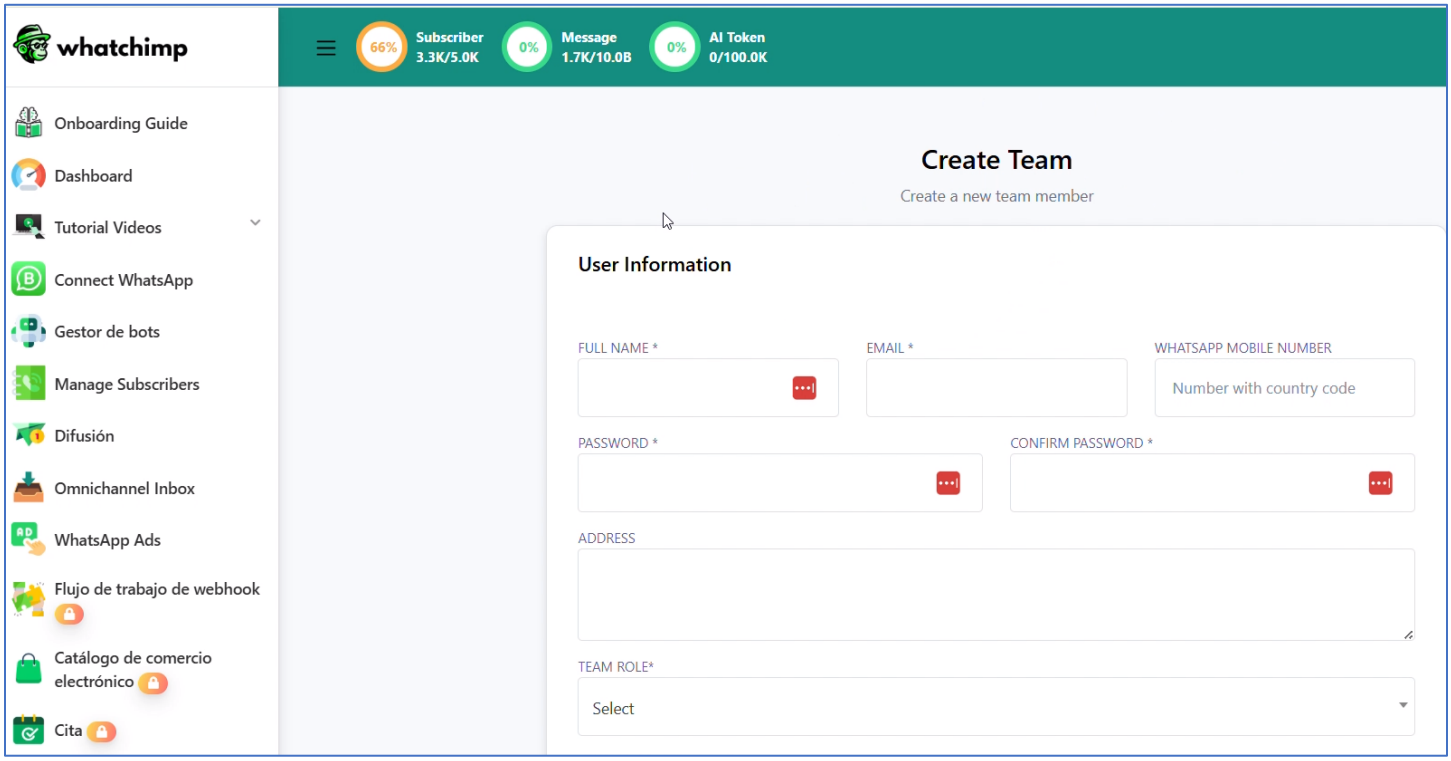


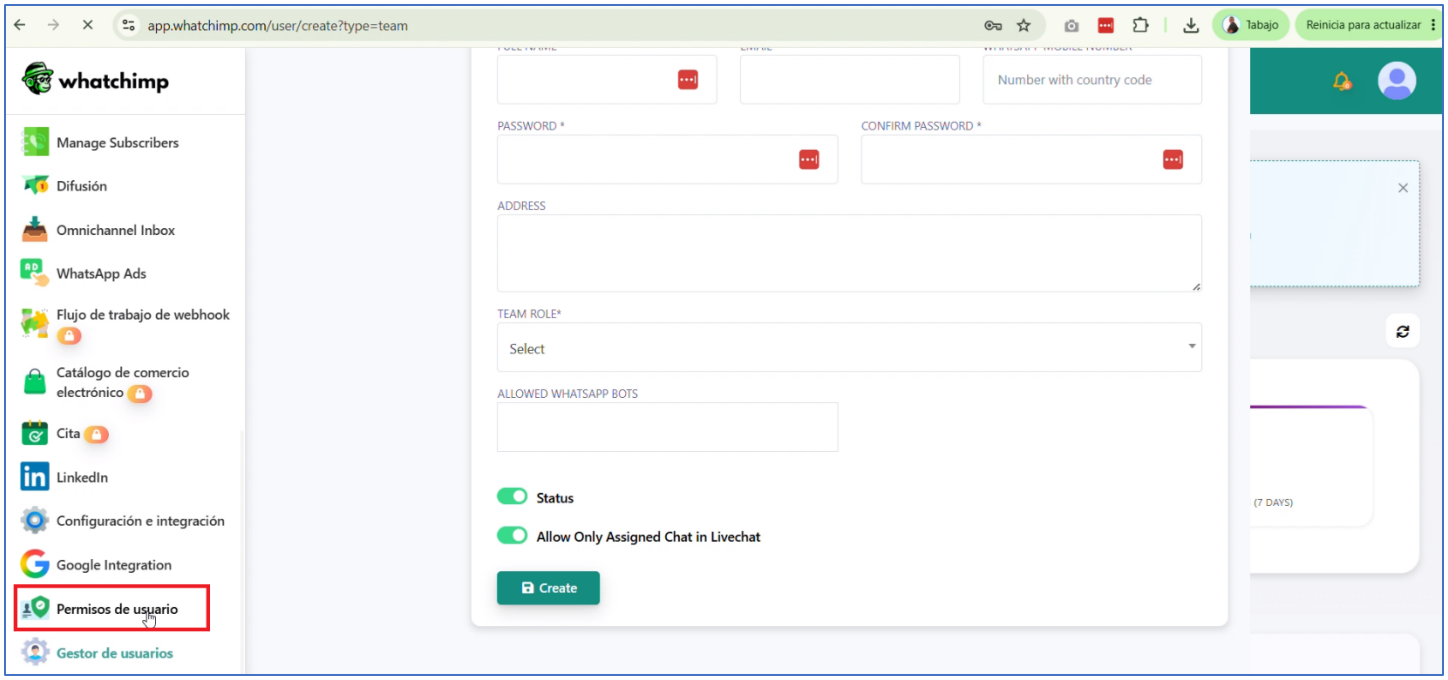


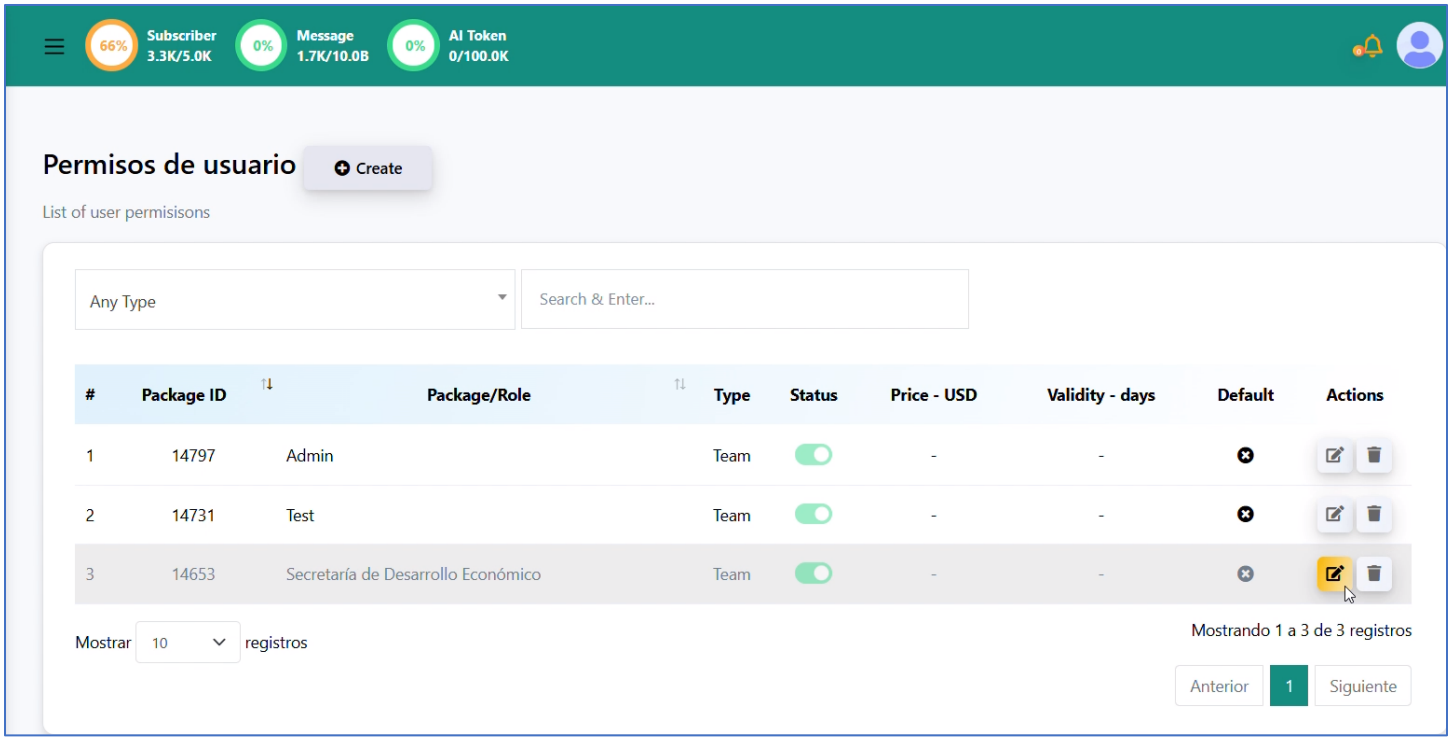


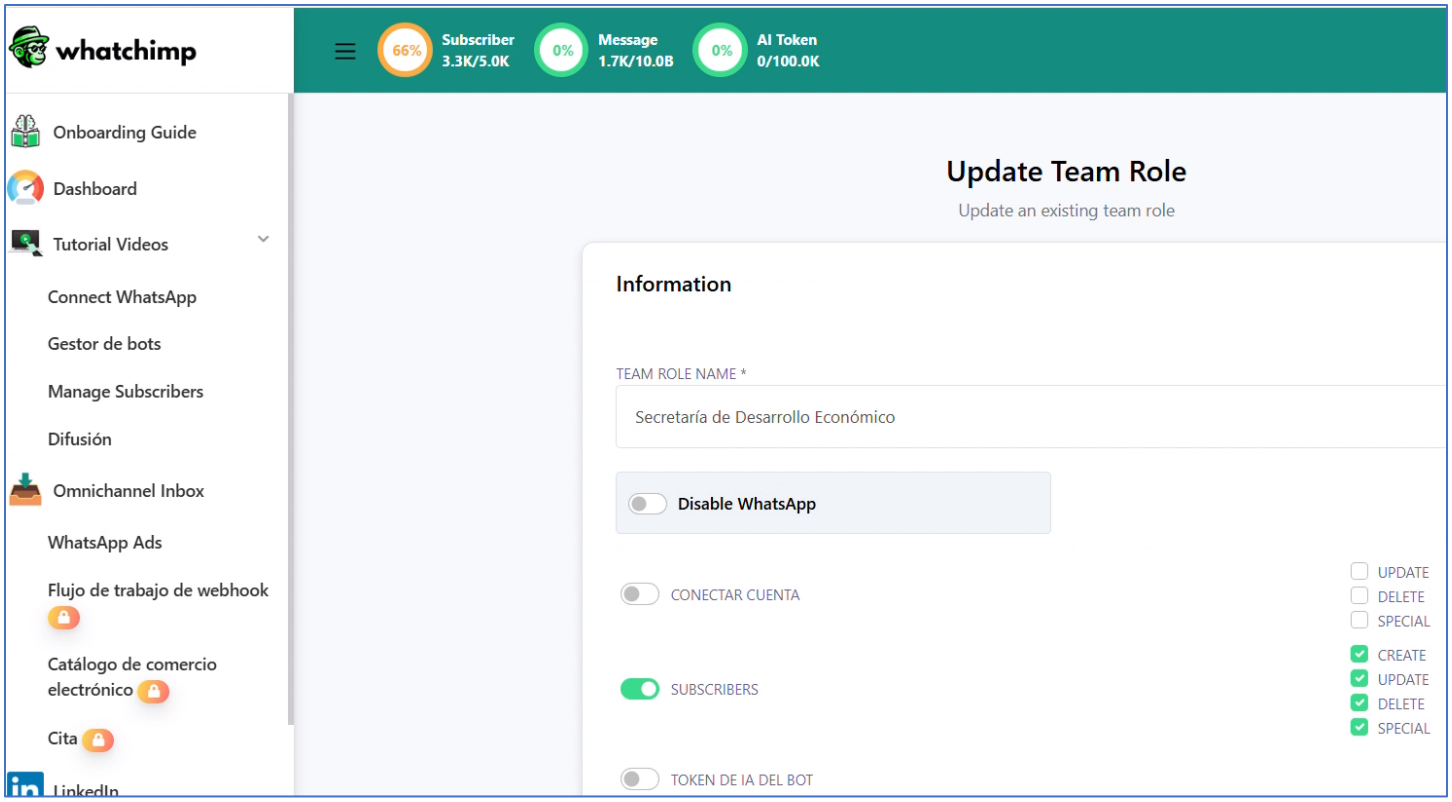
WHATCHIMP - CREACIÓN USUARIOS CON PERMISOS






app.whatchimp.com/user/create?type=team
whatchimp
Manage Subscribers
Difusión
Omnichannel Inbox
WhatsApp Ads
Flujo de trabajo de webhook
Catálogo de comercio electrónico
Cita
LinkedIn
Configuración e integración
Google Integration
Permisos de usuario
Gestor de usuarios
Number with country code
PASSWORD *
CONFIRM PASSWORD *
ADDRESS
TEAM ROLE*
Select
ALLOWED WHATSAPP BOTS
Status
Allow Only Assigned Chat in Livechat
Create


66% Subscriber 3.3K/5.0K
0% Message 1.7K/10.0B
0% AI Token 0/100.0K
Permisos de usuario
Create
List of user permisisons
Any Type
Search & Enter...
Package ID Package/Role Type Status Price - USD Validity - days Default Actions
1 14797 Admin Team - -
2 14731 Test Team - -
3 14653 Secretaría de Desarrollo Económico Team - -
Mostrar 10 registros
Mostrando 1 a 3 de 3 registros
Anterior 1 Siguiente


whatchimp
66%
Subscriber
3.3K/5.0K
0%
Message
1.7K/10.0B
0%
AI Token
0/100.0K
Onboarding Guide
Dashboard
Tutorial Videos
Connect WhatsApp
Gestor de bots
Manage Subscribers
Difusión
Omnichannel Inbox
WhatsApp Ads
Flujo de trabajo de webhook
Catálogo de comercio electrónico
Cita
LinkedIn
Update Team Role
Update an existing team role
Information
TEAM ROLE NAME *
Secretaría de Desarrollo Económico
Disable WhatsApp
CONECTAR CUENTA
UPDATE
DELETE
SPECIAL
SUBSCRIBERS
CREATE
UPDATE
DELETE
SPECIAL
TOKEN DE IA DEL BOT