1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios de economía mixta, sometida al régimen de la Ley 142 de 1994, que presta servicios de telecomunicaciones en un mercado altamente competido, dinámico y en permanente transformación tecnológica, en el que concurren operadores de alcance nacional con amplias capacidades comerciales y de comunicación digital. En este contexto, la presencia activa, profesional y estratégica de la Empresa en los canales y redes sociales institucionales dejó de ser una actividad accesoria para convertirse en un componente esencial de su gestión comercial, de su relacionamiento con los usuarios y de la construcción y protección de su reputación e imagen corporativa.

En el marco del fortalecimiento de la gestión de comunicaciones, la Empresa ha consolidado su institucionalidad en la materia mediante la Política de Comunicaciones, el Protocolo de Comunicaciones Internas y externas y la conformación del Comité de Comunicaciones Institucional, instancias que definen los lineamientos, los voceros, los canales oficiales y las reglas de manejo de la información institucional. El Plan de Comunicaciones de EMTEL S.A. E.S.P., como instrumento operativo de dicha política, contempla dentro de sus líneas de acción el fortalecimiento de la comunicación digital y externa, la producción permanente de contenidos educativos, informativos, promocionales e interactivos para los canales digitales institucionales, la divulgación oportuna de la gestión empresarial y de los proyectos estratégicos, el posicionamiento de la marca y la atención y fidelización de la comunidad digital. La ejecución de estas líneas de acción exige una capacidad técnica, creativa y operativa especializada, permanente y con dedicación suficiente, de la cual la planta de personal de la Empresa no dispone, sin que resulte procedente ni eficiente su vinculación permanente, atendiendo los principios de economía, eficacia y planeación que rigen la gestión contractual.

Por lo anterior, la Empresa requiere la contratación de los servicios especializados de gestión de redes sociales y comunicación digital, orientados a la planificación, creación, diseño, publicación y monitoreo de contenidos estratégicos en los canales digitales institucionales, con el fin de fortalecer la relación con los usuarios, clientes y grupos de interés, mejorar la percepción de marca, informar oportunamente sobre los servicios de la Empresa y consolidar una comunidad digital activa y participativa. Esta contratación se encuentra alineada con el Plan de Comunicaciones institucional, con el Plan de Mercadeo 2026 de la compañía y con las metas y objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Integral 2025-2028, y su ejecución se articulará con las directrices que impartan los Comités de Mercadeo y de Comunicaciones, contribuyendo al crecimiento sostenible y competitivo de EMTEL S.A. E.S.P. en un mercado dinámico y digitalizado.

La contratación objeto de justificación se encuentra reportada en el Plan Anual de Adquisiciones PAA por parte de la Oficina Asesora Jurídica, CÓDIGO UNSPSC 82141504, GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN DIGITAL.

2. PERFIL EXIGIDO

Persona natural o jurídica, comunicador social, diseñador gráfico publicitario, profesional en mercadeo, publicidad o afines, con formación o experiencia acreditada en marketing digital y experiencia mínima de dos (2) años en gestión de redes sociales institucionales, planeación y creación de contenidos digitales, producción audiovisual, diseño gráfico y manejo de pauta publicitaria en plataformas digitales (Meta Ads y afines), con equipo propio y portafolio comprobable.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES:

3.1. OBJETO

PRESTAR LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN DIGITAL PARA EMTEL S.A. E.S.P., MEDIANTE LA PLANEACIÓN, CREACIÓN, DISEÑO, PUBLICACIÓN Y MONITOREO DE CONTENIDOS ESTRATÉGICOS EN LOS CANALES DIGITALES INSTITUCIONALES, ORIENTADOS A FORTALECER EL POSICIONAMIENTO DIGITAL DE LA EMPRESA, AFIANZAR LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS, Y CONSOLIDAR UNA COMUNIDAD DIGITAL ACTIVA Y PARTICIPATIVA.

3.2. ALCANCE DEL SERVICIO: La estrategia de comunicación digital se desarrollará de manera articulada con las directrices establecidas por EMTEL S.A. E.S.P. a través de los Comités de Mercadeo y de Comunicaciones, instancias en las que se definirán las campañas, temáticas, prioridades institucionales y la frecuencia de publicaciones, de acuerdo con las necesidades corporativas. El servicio no incluye el diseño de material P.O.P. ni de merchandising que no sea apto para redes sociales, ni viáticos en caso de requerirse traslados fuera de la ciudad de Popayán, los cuales, de ser necesarios, serán asumidos o autorizados previamente por EMTEL S.A. E.S.P.

4. ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA

1. Participar en el Comité de Comunicaciones y en las reuniones de planeación con los equipos de la Dirección de Mercadeo y la Oficina de Comunicaciones de EMTEL S.A. E.S.P.

2. Elaborar la parrilla de contenidos mensual, con la definición de los objetivos de comunicación por campaña, para aprobación de la supervisión.

3. Identificar oportunidades de comunicación institucional y comercial, y proponer de manera permanente nuevas estrategias digitales.

4. Generar contenido educativo: guías de uso de servicios, tutoriales, consejos tecnológicos, seguridad digital y protección de datos, buenas prácticas de conectividad, infografías educativas, preguntas frecuentes y solución de dudas recurrentes de los usuarios.

5. Generar contenido informativo: lanzamiento de productos y servicios, actualizaciones tecnológicas, cobertura de eventos e información de interés para los usuarios.

6. Generar contenido de entretenimiento: fechas especiales, tendencias digitales, historias inspiradoras, contenido cultural y regional, dinámicas recreativas, contenido emocional, videos y formatos creativos acordes con la estrategia de marca.

7. Generar contenido promocional: promoción de planes y servicios, campañas comerciales, beneficios para usuarios, lanzamiento de nuevas soluciones tecnológicas, ofertas y publicidad para la captación de nuevos clientes.

8. Generar contenido interactivo: encuestas, cajas de preguntas, concursos, trivias, retos digitales, dinámicas de participación, sondeos de opinión y activaciones en redes sociales.

9. Planear y coordinar jornadas de grabación, grabar contenido para redes sociales, producir videos institucionales, Reels y contenidos de formato corto, realizar cobertura audiovisual de eventos corporativos y ejecutar la edición y postproducción del material audiovisual.

10. Desarrollar gráficamente las campañas y contenidos exclusivos para redes sociales, garantizando coherencia visual con el manual de identidad corporativa y los lineamientos institucionales de EMTEL S.A. E.S.P.

11. Administrar las redes sociales institucionales de EMTEL S.A. E.S.P.: programación y publicación de contenidos, monitoreo y gestión de la interacción con los usuarios, en articulación con el Call Center de la Empresa para el escalamiento de solicitudes a las áreas correspondientes.

12. Implementar, monitorear y optimizar la pauta publicitaria en redes sociales, de acuerdo con las campañas y presupuestos definidos por EMTEL S.A. E.S.P.

13. Realizar el seguimiento de la reputación digital de la marca.

14. Presentar informe mensual de actividades realizadas, con reporte de alcance e interacción, análisis de crecimiento y recomendaciones estratégicas para la optimización de resultados.

5. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto del contrato de conformidad con lo requerido por la empresa y en el plazo estipulado.

2. Radicar al vencimiento del periodo o mensualidad la respectiva cuenta y/o factura con sus respectivos soportes para pago.

3. Realizar el trámite de documentos en el Sistema de Gestión Documental que defina la empresa.

4. Dar cabal cumplimiento a sus obligaciones frente al sistema de Seguridad Social, de acuerdo a la normatividad vigente.

5. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación en razón del desarrollo de las actividades.

6. Guardar estricta confidencialidad respecto de los proyectos empresariales, su ejecución y documentación.

7. Informar sobre las novedades que se presenten o afecten la ejecución del contrato.

8. No revelar información sobre las actividades misionales, operacionales, financieras, comerciales u otras sometidas a reserva legal que afecte el funcionamiento normal de la empresa, o que atente contra las estrategias empresariales, negocios o la imagen corporativa de EMTEL S.A. E.S.P.

9. Cumplir con los sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, ambiental, técnico y todos los que sean aplicables a las actividades propias del contrato.

6. OBLIGACIONES DE EMTEL

1. Pagar el servicio efectivamente prestado.

2. Ejercer la supervisión de la ejecución del contrato.

3. Suministrar la información, las herramientas, equipamientos y demás insumos que requiera el contratista para el correcto cumplimiento del objeto contratado.

4. Realizar, a través de la dependencia competente, el ajuste de las piezas de campañas internas, comunicados empresariales, noticias, mantenimientos programados, material P.O.P. y afines que se requieran para su publicación en redes sociales.

5. Definir, a través de los Comités de Mercadeo y de Comunicaciones, las campañas, temáticas, prioridades y frecuencia de publicaciones.

7. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

Tipología contractual: Contrato de Prestación de Servicios.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo del contrato se establece desde el 03 de julio hasta el 31 de diciembre de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

9. VALOR DEL CONTRATO: El valor estimado del contrato a celebrar es de hasta **OCHENTA MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MCTE ($80.400.000)**, correspondiente a un valor mensual de TRECE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MCTE ($13.400.000), dentro del cual se encuentra incluida la inversión mensual de hasta DOS MILLONES DE PESOS MCTE ($2.000.000) destinada a pauta publicitaria en redes sociales.

10. JUSTIFICACIÓN DEL PRECIO. Los precios establecidos corresponden al valor actual del mercado y a la propuesta económica presentada, en conformidad con la Resolución No. 8 del 10 de enero de 2025, artículo 4, excepción número 2: "Contratistas para trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales."

11. FORMA DE PAGO: LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P. pagará al contratista el valor del contrato de manera mensual, por mensualidades vencidas de hasta TRECE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS MCTE ($13.400.000), previa presentación del informe mensual de actividades con sus soportes, certificación de cumplimiento expedida por el supervisor y acreditación del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social, de acuerdo con la siguiente distribución:

Hasta $2.000.000 COP mensuales: destinados exclusivamente a la inversión en pauta publicitaria en redes sociales, cuya ejecución se acreditará con el reporte de pauta y los resultados de las campañas.

$11.400.000 COP mensuales: correspondientes a las demás actividades de gestión de redes sociales y comunicación digital, de acuerdo con su impacto y alcance, conforme a la siguiente tabla:

Temática de la Actividad	Descripción de la Actividad	Entregables mensuales	Entregables total del contrato
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Participación en el Comité de Comunicaciones y reuniones de planeación con la Dirección de Mercadeo Ventas y la Oficina de Comunicaciones, y elaboración	1 parrilla mensual aprobada	6

	de la parrilla de contenidos mensual con objetivos de comunicación por campaña.		
	Informe mensual de actividades con reporte de alcance e interacción, análisis de crecimiento y recomendaciones estratégicas.	1	6
GENERACIÓN DE CONTENIDOS	Contenido educativo (guías, tutoriales, consejos tecnológicos, seguridad digital, infografías, preguntas frecuentes).	Según parrilla aprobada	6 parrillas ejecutadas
	Contenido informativo (lanzamientos, actualizaciones tecnológicas, cobertura de eventos, información de interés).	Según parrilla aprobada	6 parrillas ejecutadas
	Contenido de entretenimiento (fechas especiales, tendencias, contenido cultural y regional, dinámicas, formatos creativos).	Según parrilla aprobada	6 parrillas ejecutadas
	Contenido promocional (planes y servicios, campañas comerciales, beneficios, ofertas, captación de nuevos clientes).	Según parrilla aprobada	6 parrillas ejecutadas
	Contenido interactivo (encuestas, concursos, trivias, retos digitales, sondeos, activaciones).	Según parrilla aprobada	6 parrillas ejecutadas
PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL	Planeación y coordinación de jornadas de grabación, producción de Reels y contenidos de formato corto, videos institucionales, cobertura audiovisual de eventos, edición y postproducción.	Según parrilla y solicitudes del supervisor	6 parrillas ejecutadas y Solicitudes del Supervisor

DISEÑO GRÁFICO	Desarrollo gráfico de campañas y contenidos exclusivos para redes sociales, conforme al manual de identidad corporativa.	Según parrilla aprobada	6 parrillas ejecutadas y Solicitudes del Supervisor
ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES	Administración de las redes sociales institucionales: programación, publicación, monitoreo, gestión de interacción en articulación con el Call Center y seguimiento de la reputación digital.	Gestión permanente	6
TRÁFICO DIGITAL	Implementación, monitoreo y optimización de la pauta publicitaria en redes sociales.	Reporte mensual de pauta y resultados. Hasta $2.000.000 COP mensuales destinados a la inversión en pauta.	6

12. CONDICIONES GENERALES:

1. **Pauta publicitaria:** El valor destinado a pauta ($2.000.000 COP mensuales) se ejecutará de acuerdo con las campañas y públicos definidos por EMTEL S.A. E.S.P. y se acreditará mensualmente con el reporte de pauta y sus resultados.

2. **Frecuencia de publicación:** Será definida de manera conjunta entre EMTEL S.A. E.S.P. y el contratista, de acuerdo con las necesidades institucionales, campañas comerciales, actividades corporativas y lineamientos del Comité de Comunicaciones.

13. LUGAR DE EJECUCIÓN

Lugar de Ejecución: Popayán, Timbío – Cauca.

14. Domicilio contractual: Popayán – Cauca.

15. **SUPERVISIÓN:** LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P. vigilará el cumplimiento de sus contratos a través del Director de Mercadeo y Ventas, o quien haga sus veces, la cual será desarrollada conforme a las disposiciones del contrato y las establecidas en el Manual Interno de Contratación vigente.

16. **GARANTÍAS QUE SE EXIGIRÁN EN EL CONTRATO:** Conforme al Acuerdo No. 01 de 2020, actualizado por el Acuerdo No. 01 de 2021, para la presente contratación no son obligatorias garantías.

17. **MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:** Conforme al Acuerdo No. 01 del 2020, actualizado por el Acuerdo 01 de 2021, en el presente asunto se utilizará la modalidad de SELECCIÓN DIRECTA, pues, se trata de la celebración de un CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

18. **DOCUMENTOS REQUERIDOS AL CONTRATISTA.**

1. Propuesta Económica.
2. Hoja de vida formato OPS EMTEL S.A E.S.P.
3. Experiencia exigida en perfil.
4. Copia de la cédula de ciudadanía de la persona natural.
5. Fotocopia de la libreta militar para hombres menores de 50 años.
6. Certificado de antecedentes disciplinarios, no mayor a 30 días de expedición.
7. Certificado de antecedentes fiscales, de la persona natural.
8. Certificado de antecedentes judiciales, no mayor a 30 días de expedición.
9. Certificado del Registro Nacional de Medidas Correctivas.
10. Copia del RUT.
11. Certificado Delitos Sexuales.
12. Examen ocupacional no mayor a tres años.
13. Certificado REDAM vigente.
14. Certificado de afiliación a seguridad social en Salud y Pensión.

19. LIQUIDACIÓN: En los casos en que sea obligatoria la liquidación, es decir, diferentes a un contrato de prestación de servicios o una compraventa o cualquier otro que le aplique, si se establece en el contrato y la necesidad amerita que se liquide podrá establecerse aquí. El tiempo de liquidación se establecerá en el contrato a celebrar, que podrá ser diferente al establecido en el Manual Interno de Contratación, como quiera que el contrato es ley para las partes y a falta de establecer el término para la liquidación en el contrato, se hará de forma supletiva utilizando el establecido en el Acuerdo No. 01 del 2020, actualizado por el Acuerdo 01 del 2021.

Para constancia se expide al primer (1°) día del mes de julio del año 2026.

JEANNETTE LILIANA MÉNDEZ VELASCO
Directora de Mercadeo y Ventas (E)

Proyecto: Jeannette Liliana Méndez Velasco – Jefe Oficina de Comunicaciones
Revisó: Juan Felipe Muñoz Muñoz – Jefe Oficina Asesora Jurídica
Copia: N/A
Archivado TRD: Carpeta Contrato