ANEXO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El presente documento establece los lineamientos que deberá tener en cuenta EL CONTRATISTA para desarrollar el objeto del contrato. No obstante, EL CONTRATISTA deberá aplicar sus conocimientos técnicos, metodológicos y analíticos para garantizar la ejecución integral y satisfactoria del objeto contractual:
"Servicio de monitoreo de noticias relacionadas con el Metro en distintos medios de comunicación tales como radio, prensa, televisión, internet y medios internacionales, así como análisis investigativos por demanda."

1. CONDICIONES GENERALES

1.1. OBJETO

Servicio de monitoreo de noticias relacionadas con el Metro en distintos medios de comunicación tales como radio, prensa, televisión, internet y medios internacionales, así como análisis investigativos por demanda.

1.2 ALCANCE

El alcance de este contrato comprende las siguientes actividades:

1.2.1 **Monitoreo de medios de comunicación**

A. Enviar todos los días dos informes: uno antes de las 8:00 a. m., y otro a las 4:00 p. m. con el monitoreo de noticias publicadas en relación con La Empresa Metro de Medellín u otros temas de interés como transporte. En el informe se deben incluir los siguientes medios

B. Medios Impresos: principales diarios nacionales. Revistas: principales revistas económicas y de temas generales. Radio y televisión: principales programas noticiosos en Colombia. Medios Electrónicos: versiones electrónicas de los principales medios impresos y algunos portales web. En los informes se deben incluir los principales medios de las categorías antes mencionadas, para Quito (Ecuador) y países donde el Metro de Medellín participe en negocios que pueden ir surgiendo. Medios alternativos: principales medios alternativos o comunitarios del Área Metropolitana o de los lugares donde el Metro esté ejecutando proyectos.

Medios Impresos

- Principales diarios nacionales.

Revistas:

- Principales revistas económicas y de temas generales

Radio y televisión:

- Principales programas noticiosos en Colombia.

Medios Electrónicos:

- Versiones electrónicas de los principales medios impresos y algunos portales web.

Medios alternativos

- Medios alternativos o barriales de Antioquia o de los lugares donde el Metro esté ejecutando proyectos.

C. Disponer de una plataforma donde La Empresa Metro de Medellín pueda ampliar cada noticia y encontrar su valoración cualitativa y económica y que desde allí pueda generar informes con gráficas, en cualquier momento y de forma inmediata. El Contratista deberá garantizar un histórico de la información en dicha plataforma. Para esto, el Contratista proveerá usuarios y contraseñas a las personas de la Dirección de Comunicaciones que indique la Empresa para ingresar a la plataforma.

D. Garantizar que, de la plataforma, se puedan bajar o guardar las distintas noticias bien sea de radio, prensa y televisión para tener un archivo propio y realizar informes.

E. Enviar las alertas a los correos electrónicos designados por La Empresa Metro de Medellín, con las noticias publicadas de forma actualizada relacionadas con La Empresa Metro de Medellín el sector transporte, la movilidad sostenible, el desarrollo urbano y los temas de interés público relacionados con la gestión de la organización.

F. Enviar cada mes un informe con las noticias publicadas, su valoración cualitativa y cuantitativa de los medios descritos en el numeral A.

G. Incluir en el monitoreo diario de noticias, medios alternativos o barriales de Antioquia o de los lugares donde el Metro esté ejecutando proyectos,

H. Incluir en el monitoreo diario de noticias, medios nacionales e internacionales que mencionen al Metro de Medellín o que mencionen temas de transporte, movilidad sostenible, desarrollo urbano y temas de interés público relacionados con la gestión de la organización.

I. Permitir que la empresa pueda compartir algunas de las noticias de su interés que estén en el informe, a personas externas de la organización.

J. Realizar por solicitud de La Empresa Metro de Medellín análisis de temas de interés para LA EMPRESA relacionados con la información emitida por otros metros del mundo o distintos medios de comunicación a nivel internacional, regional y/o nacional, que nos sirva como referente para mejorar en distintos aspectos del servicio, independientemente del idioma en el que estos medios publiquen su información.

K. Los temas del literal anterior serán definidos por La Empresa Metro de Medellín. Estos análisis se enviarán cuando la Empresa lo requiera y se deben construir con base en el monitoreo de la información noticiosa y publicitaria.

L. Estos análisis deben incluir una presentación en Power Point con artículos de prensa o avisos publicitarios relacionados con el tema analizado; aspectos sobresalientes, análisis general, verbatims relevantes, conclusiones y recomendaciones que se puedan aplicar para el Metro de Medellín.

M. La presentación en Power Point se debe enviar siempre por correo electrónico (máximo 20 diapositivas). Igualmente se debe enviar un informe en formato Word con el análisis general no superior a 5 hojas.

N. Estos análisis especiales, podrán ser presentados de forma presencial en caso de que la Empresa así lo requiera, al equipo de la Dirección de Comunicación por parte de un profesional dispuesto por el Contratista que sea comunicador social, periodista, administrador de empresas, negociador o comunicador audiovisual.

Proyección de meses de ejecución

Año	2026	2027
Duración	Tres meses aproximadamente	8 meses
Cantidad de informes especiales	1	2

1.2.3. ENTREGABLES

- Monitoreo diario de noticias antes de las 8 a.m. y a las 4:00 p. m. de manera virtual.
- Envío inmediato de alertas a los celulares asignados por la empresa y al correo electrónico.
- Informe con análisis mensual sobre las noticias publicadas.
- Informes con análisis y presentación al equipo de la Dirección de Comunicaciones sobre temas específicos solicitados eventualmente. Debe contener presentación en Power Point de no más de 20 diapositivas, un informe en Word de no más de 10 cuartillas, los cuales deben ser enviados por correo al supervisor del contrato por parte del Metro de Medellín en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles después de su solicitud.
- Incluir un apartado específico de análisis reputacional cuando el volumen, tono o relevancia de la información así lo amerite.
- Identificar posibles riesgos reputacionales, crisis emergentes o asuntos sensibles para la Empresa.
- Informe especial por solicitud: deberá ofrecer una visión clara y estratégica del entorno mediático, integrando un resumen ejecutivo con los principales hallazgos, el análisis cuantitativo y cualitativo de las menciones, así como la identificación de actores, riesgos reputacionales y oportunidades de posicionamiento. Además, deberá incorporar lectura de contexto que explique las narrativas predominantes y su impacto en la percepción de la

organización. Finalmente, debe incluir recomendaciones prácticas y accionables que orienten la toma de decisiones comunicacionales.

1.3 MONITOREO DE REDES SOCIALES

El monitoreo de redes sociales deberá orientarse no solo al volumen de menciones, sino al análisis de la conversación digital y su impacto en la reputación de la Empresa Metro de Medellín.

A. Enviar dos informes diarios, uno a las 9:00 a. m. y otro a las 10:00 p.m. que contenga el monitoreo del día anterior de las siguientes redes sociales: X (Twitter), Instagram, Facebook, Tik Tok, LinkedIn. El informe debe incluir lo siguiente:

- Análisis de audiencia con género, edad, idiomas, ocupación.
- Gráficos que indiquen: Resultados e interacciones en el tiempo, Gráfico de Cuota en las Redes Sociales monitoreadas, Gráfico de Resultados de Alcance Vs Engagement;
- Análisis de Influencers con: autores más activos, sitios más influyentes
- Nube de Palabras
- Análisis de audiencia con: Género, Edad, Idiomas, Ocupaciones, intereses.

B. Se debe tener acceso ilimitado a una plataforma con usuario y contraseña y actualización 24/7.

- La plataforma debe permitir exportar las conversaciones y gráficas en diferentes formatos: PNG, CSV,PDF, Power Point, XLS, Excel.

C. Se entregará un análisis mensual que identifique:

- Tono de las menciones (positivo – neutro – negativo)
- Fuentes, autores, demografía, edad y género (según lo informado en los perfiles)
- Plataformas de emisión
- Detección de influenciadores
- División entre conversaciones de usuarios e influenciadores
- Nube de palabras
- Alcance Potencial.
- Identificación de riesgos reputacionales digitales.
- Análisis de narrativas dominantes, emociones asociadas y temas sensibles.
- Recomendaciones estratégicas para la gestión de la conversación y la reputación digital de la Empresa.

1.3.1 ENTREGABLES

- Informe de monitoreo diario de las principales redes sociales a las 9:00 a.m. y a las 10:00 p. m. de manera virtual.
- Envío de alertas a los celulares asignados por la empresa y al correo electrónico.
- Informe con análisis mensual con las interacciones relacionadas con la Empresa en las principales redes sociales
- Informes con análisis y presentación al equipo de la Dirección de Comunicaciones sobre temas específicos solicitados eventualmente. Debe contener presentación en Power Point de no más de 15 diapositivas, un informe en Word de no más de 10 cuartillas, los cuales deben ser enviados por correo al coordinador del contrato por parte del Metro de Medellín en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles después de su solicitud.

1.4. ASPECTOS A TENER EN CUENTA DURANTE LA EJECUCIÓN

El Contratista se compromete a ejecutar el contrato con las siguientes especificaciones técnicas:

A. El boletín de monitoreo de medios debe contener los *links* de cada noticia para poder conocer la noticia, el medio en el que fue publicada, la fecha, la página y los sectores en los cuales ha sido clasificada.

A. En el portal de noticias se debe poder hacer búsqueda de noticias por fecha, medios o palabras claves, con su respectiva valoración cualitativa y cuantitativa.

B. En el portal se debe tener la posibilidad de realizar informes en cualquier momento sobre las noticias publicadas, con gráficas y mediciones cualitativas y cuantitativas y así determinar, por ejemplo, el *free press* generado.

C. La plataforma de búsqueda debe permitir hacer filtro por fechas, textos, y cualquiera de los ítems antes mencionados.

D. Se deberán enviar alertas inmediatas por celular y correo electrónico cuando se identifiquen noticias o conversaciones que:

- Afecten negativamente la imagen de la Empresa Metro de Medellín.
- Representen un riesgo reputacional o una posible situación de crisis.

E. La Empresa Metro de Medellín podrá solicitar eventualmente monitorear algún programa o noticiero de carácter local, nacional o internacional, en un horario específico, lo cual también está cubierto en el contrato sin costo adicional para El Metro de Medellín.

F. El Contratista deberá asignar a un ejecutivo de cuenta quien deberá ser un comunicador social o periodista, administrador de empresas o negocios o comunicador audiovisual, con experiencia mínima de tres (3) años en labores de monitoreo de medios.

G. La Empresa Metro de Medellín podrá solicitar al contratista la revisión y ajuste de los listados de medios monitoreados, con el fin de que se adecúen a las necesidades reales de La Empresa Metro de Medellín. Dicha revisión se solicitará en la reunión que se lleva a cabo con el ejecutivo de cuenta y el equipo de la Dirección de Comunicaciones de la empresa.

H. El ejecutivo de cuenta con las especificaciones anteriores u otro que cumpla con estos mismos requisitos, deberán también presentar los análisis sobre temas específicos que

solicite eventualmente La Empresa Metro de Medellín, para ser presentado de forma digital y presencial ante la Dirección de Comunicaciones del Metro de Medellín.

I. En la presentación en Power Point se deben incluir los avisos publicitarios o noticias más relevantes encontradas sobre el tema analizado independientemente del idioma (en el caso de noticias o avisos publicitarios en idiomas diferentes al español el contratista deberá incluir la traducción respectiva. (no es necesario que sea una traducción oficial.)

2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

2.1 Obligaciones especificas del CONTRATISTA:

a) Dar cumplimiento al objeto y alcance del contrato de acuerdo con lo establecido en el presente documento y en sus anexos y realizar la planeación que requiera para ello.

b) Disponer del personal idóneo así como de los recursos logísticos, materiales, y/o equipos, necesarios para desarrollar el contrato dentro de la oportunidad y con las calidades establecidas.

c) Contar con los equipos necesarios para garantizar el monitoreo actualizado y diario de las noticias relacionadas con La Empresa Metro de Medellín y transportes en el país.

d) Enviar oportunamente las noticias y requerimientos por parte de la Dirección de Comunicaciones de La Empresa Metro de Medellín o quien supervisa el contrato.

e) Garantizar el buen desempeño del portal donde la empresa puede hacer búsqueda de noticias actuales e históricas en cualquier momento, durante la ejecución del contrato.

f) Contar con el personal que resuelva y atienda las dudas de forma permanente, relacionadas con el portal o las noticias que se requieran.

g) Facilitar la labor de seguimiento y control que realiza el supervisor, atendiendo y dando respuesta oportuna a las observaciones o requerimientos que se realicen.

h) Reportar la información relacionada con la ejecución del contrato o que tenga incidencia en ella cuando sea requerida por el contratante o su Supervisor, adicionalmente a los informes que regularmente deba presentar.

i) Analizar de manera permanente la información monitoreada desde una perspectiva reputacional, identificando alertas tempranas, riesgos, oportunidades y tendencias que puedan afectar la imagen institucional de la Empresa Metro de Medellín.

j) Garantizar que los informes y análisis entregados incluyan criterios técnicos de evaluación reputacional, presentados de forma clara, comprensible y útil para la gestión estratégica de la comunicación.

k) Mantener estricta confidencialidad sobre la información, análisis reputacionales y alertas generadas en el marco del contrato.

2.2. Obligaciones de la Empresa

El Administrador del contrato ejercerá un control integral sobre el mismo, para lo cual podrá, en cualquier momento, exigir al CONTRATISTA la información que considere necesaria, así como

adoptar las medidas para mantener, durante la ejecución del contrato, las condiciones técnicas y económicas existentes al momento de la celebración del contrato.

El CONTRATISTA deberá acatar las instrucciones que le imparta por escrito el profesional responsable de la ejecución del contrato; no obstante, si no estuviese de acuerdo con las mismas, deberá manifestarlo por escrito.

Las principales obligaciones del profesional responsable de la ejecución del contrato son:

a) Suscribir la orden del inicio del contrato.

b) Poner a disposición de EL CONTRATISTA la información que posea LA EMPRESA y que sea necesaria para la ejecución del contrato.

c) Hacer las observaciones pertinentes a las actividades e informes que presente EL CONTRATISTA durante el desarrollo del contrato.

d) Colaborar con EL CONTRATISTA con miras a la correcta ejecución y cumplimiento del contrato.

e) Practicar la inspección de las actividades y verificar su calidad.

f) Exigir que EL CONTRATISTA cumpla con todas las obligaciones laborales, de seguridad social integral y parafiscales, para con sus trabajadores durante la ejecución del contrato y hasta su liquidación y permitir las auditorías con la finalidad de verificar el pago.

g) Revisar y aprobar oportunamente las facturas mensuales que presente el contratista.

h) Evaluar y calificar el desempeño de EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato y de acuerdo con lo estipulado en el sistema de calidad de LA EMPRESA.

i) Todas las demás atribuciones que LA EMPRESA considere necesarias para la correcta ejecución del contrato señaladas en el documento BS006.