



INVITACIÓN PÚBLICA No. 10 DE 2026
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN
EPSEA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

1. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

La Universidad Tecnológica de Pereira se encuentra interesada en recibir propuestas para la prestación del servicio tecnológico de envío y recepción de mensajería a través del canal de WhatsApp Business API que permita la interacción bidireccional entre extensionistas y productores en el marco del convenio interadministrativo 4560 de 2025 que tiene como objeto *“AUNAR ESFUERZOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO A TRAVÉS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO A PRODUCTORES PARA EL DESARROLLO RURAL EN TÉRMINOS DE PRODUCTIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA”*.

Los recursos provienen del presupuesto del convenio interadministrativo No. 4560 de 2025 suscrito entre la EPSEA de la Universidad Tecnológica de Pereira y el Municipio de Pereira.

Unidad Ejecutora: 511-22-123-73

Rubro: 511-22-123-73

Identificación presupuestal: 511-22-123-73

Proyecto: Entidad Prestadora del Servicio Público de Extensión Agropecuaria.

2. REQUISITOS MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN:

Pueden participar en la Invitación Pública No. 10 de la **VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN**, todas las personas jurídicas que cumplan con los siguientes requisitos mínimos de participación:

2.1. REQUISITOS HABILITANTES.

2.1.1 PERFIL PERSONA JURÍDICA

1. Podrán participar personas jurídicas legalmente constituidas en la República de Colombia, conforme a la normatividad comercial vigente, con certificado de existencia y representación legal vigente
2. El objeto social o sus actividades deberá incluir alguna de las siguientes: desarrollo, diseño, aprovechamiento, administración, integración, implementación, comercialización, operación o explotación de soluciones tecnológicas, tales como plataformas digitales, móviles, web o integradoras destinadas a la prestación de servicios tecnológicos.

2.2. REQUISITOS EVALUABLES.

2.2.1 EXPERIENCIA ESPECÍFICA

El proponente deberá acreditar experiencia específica mediante la presentación de una (1) certificación contractual, acta de liquidación o documento equivalente expedido por el contratante, correspondiente a un contrato ejecutado bajo los lineamientos legales colombianos, que cumpla simultáneamente con las siguientes condiciones:



- Que dentro de su objeto o actividades ejecutadas se haya incluido la prestación del servicio de mensajería empresarial mediante WhatsApp Business API oficial, a través de una plataforma tecnológica administrada por el contratista.
- Que el valor ejecutado del contrato haya sido igual o superior al doble (2x) del presupuesto oficial estimado para la presente convocatoria.
- Que el contrato se encuentre debidamente ejecutado o liquidado.

La entidad se reserva el derecho de verificar la autenticidad y veracidad de la información aportada.

2.2.2 REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS

En la etapa de verificación técnica (incluida prueba funcional de la plataforma), el proponente deberá acreditar el cumplimiento del cien por ciento (100%) de las condiciones mínimas técnicas y tecnológicas exigidas.

Las condiciones mínimas técnicas y tecnológicas, que deberá cumplir la plataforma tecnológica a la cual se accede mediante credenciales privadas son las siguientes:

1. Comunicación Bidireccional

- Creación de usuarios tipo “Agente”, quienes podrán comunicarse de manera bidireccional con los usuarios potenciales de la EPSEA a través del canal WhatsApp Business API oficial, mediante aplicación móvil compatible con sistemas operativos Android e iOS.
- Almacenamiento íntegro e histórico de toda la información intercambiada entre Agentes y Clientes.
- Generación masiva y automática, en formato PDF, de la exportación individual de cada conversación sostenida entre Agente y Cliente, comprendiendo el período desde la fecha de inicio del contrato hasta su fecha de finalización.
 - Cada archivo deberá almacenarse conforme a la estructura de agrupación definida por la EPSEA y en el drive especificado por la EPSEA
 - La nomenclatura de cada archivo deberá ajustarse estrictamente a los lineamientos definidos por la EPSEA.
- Redireccionamiento automático de cada conversación entrante (inbound) hacia un Agente previamente definido por la EPSEA. No se aceptarán esquemas de asignación tipo “cola”, “round robin” o “primero en llegar, primero en atender”.
- Capacidad del Agente para enviar mensajes tipo outbound que permitan al Cliente aceptar el mensaje y habilitar la ventana de conversación conforme a las políticas vigentes de WhatsApp.

2. Envíos Masivos

- Usuario administrador con capacidad para:
 - Crear y gestionar Plantillas (Templates) conforme a los lineamientos de Meta Platforms.
 - Evidenciar dentro de la plataforma el estado de aprobación oficial de cada Plantilla.
- Creación de flujos automatizados (bots o journeys) que puedan activarse, entre otros, por interacción con respuestas asociadas a una Plantilla específica.
- Ejecución automática de cada paso del flujo una vez activado.
- El constructor de flujos deberá permitir:
 - Texto plano
 - Envío de archivos multimedia
 - Envío de URL
 - Envío de encuestas
 - Estructuras condicionales (IF/ELSE, CASE o equivalentes)
 - Enlace a otros flujos
 - Escalamiento o transferencia a Agente humano
 - Integraciones mediante métodos GET y POST
- Carga de bases de datos en formato CSV o Excel con los campos definidos por la EPSEA.



- Capacidad de segmentación y filtrado por cualquiera de los campos cargados para posterior envío masivo.
- Generación y descarga de reportes de resultados por campaña en formato CSV o Excel, donde se identifique línea a línea:
 - Estado final de cada envío
 - Respuestas capturadas dentro de los flujos
 - Identificación del botón o acción que habilitó la apertura del canal
- Programación automática de reenvíos para mensajes outbound con estado no exitoso, parametrizable por el administrador.

3. Conexión Remota e Interoperabilidad

- Disponibilidad de conexión remota mediante API o acceso controlado de solo lectura a la base de datos, para consulta de información relacionada con campañas de envíos masivos.
- Actualización de la información con una periodicidad máxima de veinticuatro (24) horas.
- No limitación del número de consultas o conexiones por hora, salvo restricciones técnicas razonables previamente justificadas que no afecten la concurrencia de visualizaciones requerida por el proyecto

4. Servicio al Cliente y Seguridad

- Canal exclusivo de soporte técnico vía WhatsApp, operado por personal autorizado del proveedor, con disponibilidad 24/7.
- Cumplimiento de la normatividad colombiana vigente en materia de protección de datos personales.
- Garantía de servicio de hosting y almacenamiento seguro de la información capturada y transmitida durante toda la vigencia contractual.
- Implementación de medidas de seguridad informática que garanticen confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Cantidad de empresas a contratar por prestación de servicios

1

3. OBJETO DEL CONTRATO:

Prestar el servicio de mensajería empresarial mediante la implementación, administración y operación de la plataforma tecnológica basada en WhatsApp Business API oficial, que permita la gestión de comunicaciones bidireccionales, envíos masivos automatizados, almacenamiento histórico de conversaciones, generación de reportes, interoperabilidad mediante API y soporte técnico especializado, para garantizar la prestación del Servicio Público de Extensión Agropecuaria en el marco del convenio interadministrativo No. 4560 de 2025 suscrito entre la EPSEA UTP y el Municipio de Pereira.

3.1. ACTIVIDADES A EJECUTAR:

1. IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA:

- El contratista deberá realizar la habilitación, configuración, parametrización, integración y puesta en funcionamiento de la plataforma tecnológica basada en WhatsApp Business API oficial, garantizando su adecuada conexión con la cuenta institucional de la EPSEA y su plena operatividad conforme a los lineamientos técnicos definidos por Meta Platforms.
- Este alcance incluye la creación y administración de perfiles de usuario con roles diferenciados (Administrador y Agente), la configuración de reglas de operación, pruebas funcionales previas al



inicio formal del servicio, acompañamiento técnico en el alistamiento y aseguramiento de accesos mediante credenciales privadas seguras.

- La solución deberá quedar completamente operativa desde el inicio del contrato por prestación de servicios.

2. GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL

El contratista deberá garantizar la operación continua del canal de comunicación bidireccional entre los Agentes de la EPSEA y sus clientes potenciales, a través de aplicación móvil compatible con Android e iOS.

Este alcance comprende:

- Asignación automática de conversaciones entrantes a Agentes previamente definidos por la EPSEA.
- Habilitación de mensajes tipo outbound que permitan la apertura válida del canal de conversación.
- Almacenamiento íntegro, cronológico e inalterable de la totalidad de las conversaciones.
- Generación masiva y automatizada de exportaciones individuales en formato PDF, conforme a la estructura y nomenclatura establecida por la EPSEA.
- Custodia histórica de la información durante toda la vigencia contractual.

3. GESTIÓN DE ENVÍOS MASIVOS Y AUTOMATIZACIÓN DE FLUJOS

El contratista deberá proveer y administrar la funcionalidad necesaria para la creación, ejecución, seguimiento y optimización de campañas masivas tipo outbound, incluyendo la creación y gestión de Plantillas autorizadas por Meta.

Este alcance incluye:

- Creación y aprobación de Plantillas.
- Construcción y parametrización de flujos automatizados (bots o journeys).
- Integración de lógica condicional (IF/ELSE u equivalentes).
- Integraciones vía métodos GET y POST.
- Transferencia a Agente humano.
- Envío de contenidos multimedia, enlaces, encuestas y mensajes estructurados.
- Segmentación y filtrado de bases de datos cargadas en formato CSV o Excel.
- Programación automática de reenvíos ante fallas.
- Generación de reportes detallados por campaña con trazabilidad individual de cada envío y sus respuestas.

4. INTEROPERABILIDAD, ACCESO Y DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

El contratista deberá garantizar mecanismos de conexión remota que permitan a la EPSEA acceder, consultar, descargar e integrar información relacionada con campañas, conversaciones y envíos masivos.

Este alcance comprende:

- Disponibilidad de API o acceso controlado de sólo lectura.
- Actualización de la información con periodicidad máxima de 24 horas.
- Acceso no restringido por número de consultas, salvo limitaciones técnicas justificadas.
- Garantía de consistencia, integridad y trazabilidad de los datos.

5. HOSTING, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS



El contratista será responsable del almacenamiento, custodia y protección de toda la información generada durante la ejecución contractual.

Este alcance incluye:

- Servicio de hosting durante toda la vigencia del contrato.
- Implementación de medidas de seguridad que garanticen confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Mecanismos de respaldo y recuperación ante incidentes.
- Cumplimiento de la normativa colombiana vigente en materia de protección de datos personales.
- Control de accesos y gestión de riesgos tecnológicos.

6. SOPORTE TÉCNICO, CONTINUIDAD Y NIVELES DE SERVICIO

El contratista deberá garantizar la continuidad operativa del servicio durante toda la vigencia contractual, asegurando disponibilidad, estabilidad y soporte permanente.

Este alcance comprende:

- Canal exclusivo de soporte técnico vía WhatsApp.
- Disponibilidad 24/7.
- Atención y solución oportuna de incidentes.
- Actualizaciones necesarias para mantener compatibilidad con cambios técnicos o regulatorios.
- Acompañamiento técnico continuo durante la ejecución contractual.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO:

4.1. VALOR DEL CONTRATO

El valor total estimado para la presente prestación de servicios asciende a la suma de **OCHO MILLONES CIENTO TREINTA MIL PESOS M/CTE (\$8.130.000)**, para ser ejecutado durante un plazo de tres (3) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

La presente convocatoria establece el siguiente modelo de costos máximos por cada ítem:

ITEM	TIPO DE CONSUMO POR MES	PRESUPUESTO PU MÁXIMO ASIGNADO POR MES
PLATAFORMA, HOSTING, MANTENIMIENTO, SERVICIO DE MESA DE SOPORTE 24/7	FIJO	\$2.500.000
PRIMEROS CINCO MIL (5.000) OUTBOUNDS	FIJO	\$250.000
OUTBOUND ADICIONAL (A PARTIR DEL 5.001)	VARIABLE	\$110
INBOUND	VARIABLE	\$50
PRIMEROS DIEZ (10) AGENTES	FIJO	\$350.000
AGENTE ADICIONAL (A PARTIR DEL 11avo)	VARIABLE	\$50.000

NOTA 1. Los precios ofertados deberán expresarse en pesos colombianos (COP) e incluir el IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones o gravámenes a que haya lugar.

NOTA 2. El valor mínimo facturable por cada periodo corresponderá a la sumatoria de los ítems clasificados como “Tipo de Consumo por Periodo Fijo”.



NOTA 3. El valor real de cada factura corresponderá a la sumatoria de:

- (i) los ítems clasificados como “Tipo de Consumo por Periodo Fijo”, y
- (ii) los ítems clasificados como “Tipo de Consumo por Periodo Variable”, calculados con base en los consumos reales efectivamente generados durante el periodo correspondiente.

La facturación se realizará cada treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.

4.2 PRESENTACIÓN DE PROPUESTA ECONÓMICA

Cada postulante deberá presentar un anexo que contenga su propuesta económica, el cual deberá ajustarse estrictamente al formato establecido por la entidad y cumplir con los siguientes requisitos:

Formato:

ITEM	TIPO DE CONSUMO POR PERIODO	OFERTA PU ASIGNADA POR PERIODO
PLATAFORMA, HOSTING, MANTENIMIENTO, SERVICIO DE MESA DE SOPORTE 24/7	FIJO	\$
PRIMEROS CINCO MIL (5.000) OUTBOUNDS	FIJO	\$
OUTBOUND ADICIONAL (A PARTIR DEL 5.001)	VARIABLE	\$
INBOUND	VARIABLE	\$
PRIMEROS DIEZ (10) AGENTES	FIJO	\$
AGENTE ADICIONAL (A PARTIR DEL 11avo)	VARIABLE	\$

Condiciones:

- 1- El formato no podrá ser modificado en su estructura, contenido, orden de los ítems o fórmulas, salvo en la columna denominada “**OFERTA PU ASIGNADA POR PERIODO**”, en la cual el proponente deberá diligenciar exclusivamente los valores ofertados.
- 2- El valor unitario ofertado para cada ítem no podrá superar el valor máximo establecido por la entidad dentro del presupuesto oficial de la presente invitación.
- 3- Los valores ofertados deberán incluir el IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones o gravámenes a que haya lugar.
- 4- La propuesta económica deberá presentarse en pesos colombianos (COP), sin utilización de centavos y sin aproximaciones decimales.

4.3. DURACIÓN DE CONTRATACIÓN:

El contrato de prestación de servicios (Orden de servicio) tendrá un plazo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de inicio de la orden y sin exceder el 17 de junio de 2026.

4.4. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN: Orden de prestación de servicios.

5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Toda la tecnología ofertada por el proveedor deberá ser de su tenencia, contemplar el uso y licenciamiento de la misma para la EPSEA UTP, estar hospedada en sus propios servidores y poder acceder a la misma a través de una página web.

NOTA 4: Con la presentación de los documentos solicitados para la postulación a la invitación pública, se entenderán aceptados los presentes requerimientos técnicos.



6. REQUISITOS PARA LA PARTICIPACIÓN.

Podrán participar en la Invitación Pública No. 10 de 2026 de la Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión de la Universidad Tecnológica de Pereira, todas las personas jurídicas que cumplan con los requisitos de participación y aporten la documentación requerida.

Las personas jurídicas que **NO** se encuentren con inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés para contratar con la UTP, conforme con la Constitución y la Ley.

7. CRITERIOS DE SELECCIÓN:

- Iniciaré el proceso de selección quienes aporten la totalidad de los documentos solicitados en la presente invitación.
- El cumplimiento del perfil establecido es de carácter habilitante para dar continuidad al proceso de selección, por lo tanto se evaluarán como CUMPLE O NO CUMPLE.
- El cumplimiento de la totalidad (100%) de los requisitos técnicos y tecnológicos descritos en la presente convocatoria se evaluarán como CUMPLE O NO CUMPLE.

Las personas jurídicas que cumplan los requisitos de perfil, condiciones técnicas y tecnológicas, aporten la documentación solicitada y no se encuentren incursos en causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución Política y en la Ley ni como persona jurídica ni su representación legal, pasarán al proceso de selección con base en los siguientes criterios:

7.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se otorgará un máximo de 100 puntos de acuerdo con los siguientes criterios de evaluación:

CRITERIO		PUNTAJE MÁXIMO
Cumplimiento de la experiencia específica	Acreditar experiencia específica mediante la presentación de una (1) certificación contractual, acta de liquidación o documento equivalente expedido por el contratante, correspondiente a un contrato ejecutado bajo los lineamientos legales colombianos, que cumpla simultáneamente con las siguientes condiciones: 1. Que dentro de su objeto o actividades ejecutadas se haya incluido la prestación del servicio de mensajería empresarial mediante WhatsApp Business API oficial, a través de una plataforma tecnológica administrada por el contratista. 2. Que el valor ejecutado del contrato haya sido igual o superior al doble (2x) del presupuesto oficial estimado para la presente convocatoria. Que el contrato se encuentre debidamente ejecutado o liquidado.	30
Prueba funcional	Evaluación de desarrollo de plataforma orientado a la experiencia de usuario, facilidad de programación de la misma.	30
	Evaluación de criterios técnicos y tecnológicos. • Comunicación bidireccional (10 puntos)	40



	• Envíos Masivos (10 puntos) • Conexión Remota e Interoperabilidad (10 puntos) • Servicio al Cliente y Seguridad (10 puntos)	
TOTAL		100 Puntos

NOTA 4: La prueba funcional será de forma virtual y se realizará únicamente a los postulantes que hayan cumplido con el perfil y la experiencia general requerida en la invitación.

NOTA 5: Se generará una lista de elegibles en orden descendente de mayor a menor puntaje obtenido en el proceso, y se seleccionará el mayor puntaje.

7.2. CRITERIOS DE DESEMPATE:

- 1) Quien haya obtenido el mayor puntaje en la prueba funcional.
- 2) Quien haya ofertado el menor valor.

7.3. COMITÉ EVALUADOR

El Rector designará un comité evaluador, quienes evaluarán las propuestas de los proponentes, harán la prueba funcional y conformarán una lista de elegibles según los puntajes obtenidos por cada uno de ellos, así como darán respuesta a las observaciones que se presenten.

8. LUGAR Y FECHA DE ENTREGA DE PROPUESTAS

Los proponentes deberán entregar las propuestas con los documentos solicitados en la presente invitación pública al correo electrónico: epsea@utp.edu.co. Tener en cuenta la siguiente información:

Asunto del correo electrónico:

INVITACIÓN PÚBLICA No.10 DE 2026 - VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

NOTA 6: Será causal de exclusión en cualquier etapa del proceso: el suministro de información inconsistente.

NOTA 7: Las propuestas que sean entregadas extemporáneamente serán rechazadas. Solo se recibirán archivos en extensión .pdf y adjuntos en el correo electrónico (no se aceptarán accesos a drive), no se aceptarán archivos con claves.

NOTA 8: No pueden participar en esta invitación pública, las personas jurídicas que se encuentren con inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés para contratar con la UTP, conforme con la Constitución y la Ley.

11. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS QUE EL INTERESADO DEBE REMITIR

- Propuesta (Tener en cuenta el numeral 4. CONDICIONES DEL SERVICIO de la presente invitación)
- Cámara de comercio con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- Rut con fecha de impresión del año 2026.
- Cédula de ciudadanía del representante legal.
- Certificaciones en la que conste la experiencia exigida: Certificaciones o actas de liquidación de



contrataciones por prestación de servicios, o certificados laborales, que incluya duración del contrato, objeto, funciones o actividades desarrolladas.

- Certificado del pago de parafiscales con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- Certificado REDAM del representante legal.
- Carta dirigida a la Universidad Tecnológica de Pereira, en la que manifieste que ni la empresa ni su representación legal se encuentran incurso dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución Política y en la Ley.

Los documentos exigidos son requisito habilitantes para iniciar el proceso de selección, por lo tanto se evaluarán como CUMPLE O NO CUMPLE.

12. CRONOGRAMA:

ACTIVIDAD	FECHA
Apertura de la convocatoria	Marzo 10 de 2026
Observaciones al pliego de condiciones	Marzo 11 de 2026 hasta las 4:00 pm
Respuesta a las Observaciones	Marzo 12 de 2026
Recepción postulaciones y demás documentos exigidos	Hasta el día 16 de marzo de 2026 a las 4:00 p.m.
Evaluación de postulados	Marzo 17 de 2026
Publicación lista de postulados para prueba funcional	Marzo 18 de 2026
Prueba funcional	Marzo 19 de 2026
Publicación de lista de elegibles y seleccionados	Marzo 20 de 2026
Observaciones a la publicación	Hasta el día 24 de marzo de 2026 a las 4:00 p.m.

NOTA 9: Las observaciones al proceso se recibirán mediante el correo electrónico: epsea@utp.edu.co

LUIS FERNANDO GAVIRIA TRUJILLO
REPRESENTANTE LEGAL
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

REVISIÓN JURÍDICA: MARIBEL VILLOTA GOMEZ
Abogado contratista-oficina jurídica UTP

REVISIÓN TÉCNICA: MARIA VALENTINA GONZALEZ
Profesional especializado II
Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión