



CONDICIONES ESPECIALES

Servicio de Monitoreo de Medios

1. OBJETO

El contrato consiste en la prestación del servicio de Monitoreo de Medios para la empresa ENSA. Dicho contrato deberá contemplar las medidas o especificaciones que han sido debidamente acordados y aprobados por el área gestora de Comunicación y Relaciones Corporativas.

2. ALCANCE

ENSA requiere de una agencia especializada en monitoreo, seguimiento y análisis de medios de comunicación. Con el fin de mantener informado a su grupo de interés, directivos y accionistas sobre noticias relevantes del sector y directamente relacionadas con la empresa, con un servicio digital y en línea. La agencia se deberá encargar de recopilar, revisar, seleccionar, medir y analizar toda la información generada en los medios de comunicación en Panamá y enviar un informe diario y presentar una recopilación mensual en la que presente únicamente las informaciones relacionadas a la compañía y calificando el tono de estas.

3. ESPECÍFICOS

EL CONTRATISTA deberá cumplir a satisfacción de **ENSA** con las siguientes especificaciones durante la prestación de **LOS SERVICIOS**:

- 3.1 Confección diaria (lunes a viernes) de un informe que recopile todas las noticias del sector y de la compañía, donde se evalúe el tono de dichas noticias. Este informe deberá ser entregado antes de las 10:00 a.m. y los fines de semana y días festivos, deberá enviar alertas según se acuerde.
- 3.2 Presentar un informe mensual que recopile noticias de la compañía y el impacto de estas. Este documento deberá ser entregado durante los primeros 5 días del mes siguiente y contener datos cualitativos y cuantitativos sobre las publicaciones relacionadas con ENSA.
- 3.3 El informe será diseñado con el formato que indique ENSA para la presentación de los informes de monitoreo de medios.
- 3.4 El monitoreo debe incluir los distintos medios de comunicación (radio, televisión, prensa y medios digitales).
- 3.5 Ambos informes deberán ser entregados por correo electrónicos a quien indique el área gestora.
- 3.6 El informe mensual solo se entregará al área gestora. Una copia impresa y una versión digital.
- 3.7 Seguir un listado de palabras/temas que será presentado por ENSA y el cual podrá ser modificado a discreción del área gestora.
- 3.8 Alertar lo antes posible al contacto en el área gestora de alguna eventualidad que se esté ventilado en medios y que pueda comprometer o afectar la imagen de ENSA, además, la empresa especializada enviará un correo de alerta ante estas situaciones con máximo horas después y una notificación relevante en el informe diario.
- 3.9 El informe diario debe contener los datos completos de la noticia:
 - Título
 - Periodista
 - Medio de Comunicación
 - Fecha
 - Resumen
 - URL

4. FORMA DE PAGO: El pago mensual incluye:

- 4.1 El Monitoreo de noticias basado en los siguientes temas:

CONDICIONES ESPECIALES Servicio de Monitoreo de Medios

- a. ENSA
- b. Gas Natural Unión Fenosa/Naturgy
- c. Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) relacionadas con regulación de comercialización, distribución de energía
- d. Comercialización, distribución, generación (hidroeléctricas, eólicas, térmicas –gas y combustible-) y transmisión de energía
- e. Electricidad (Ejemplo: racionamiento, tarifas, usos, etc)
- f. Fuentes de energía eléctrica renovable (tecnologías, cambios en la regulación, etc)
- g. Construcción de grandes obras que requieren suministro de energía en área de concesión
 - (Ejemplo: hospitales, desarrollos urbanísticos de interés social, otros)
- h. Servicios públicos (suspensión, medidas significativas)
- i. Asentamientos informales en área de concesión
- j. Entorno social en Colón, Darién, San Miguelito (plan Colmena, planes de desarrollo social, etc)
- k. ETESA, IDAAN, MOP, Bomberos, SINAPROC, MiAmbiente, Secretaría de Energía, Oficina de Electrificación Rural (OER), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), MiBus
- l. Negociaciones sindicales, huelgas de trabajadores, SITIESPA, SUNTRACS.
- m. Entorno (economía, política)
- n. Marco legal y financiero de operación de empresas privadas
- o. Sucesos por causa de mal manejo de la energía (accidentes, electrocución, etc.)
- p. Central Hidroeléctrica Bonyic – Grupo EPM
- q. Grupo EPM
- r. ENSA Servicios
- s. Hidroecológica del Teribe
- t. Responsabilidad Social Empresarial y Medio Ambiente
- u. Anuncios regulatorios publicados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)
- v. Anuncios publicitarios de Gas Natural Fenosa
 - Permitir adicionar a la lista anterior nuevos temas de interés.
 - Presentar informe diario de lunes a domingo y días feriados antes de las 8:00 a.m.
- w. El informe debe ser enviado por correo electrónico a un grupo de correos proporcionado por ENSA (Comité Ejecutivo ENSA, Grupo EPM, Equipo de Asuntos Corporativos, otros)
- x. Envío de alertas de crisis: requerimos que noticias relacionadas directamente con ENSA que representen una lesión a la reputación de la empresa sean enviadas como "Alerta de Crisis" a un correo electrónico asignado por el área gestora. Deben ser enviados a cualquier hora del día, apenas sean identificadas.

4.2 Informe mensual de medición.

EL CONTRATISTA deberá cumplir con el horario establecido de máximo las 10:00 a.m. para la entrega del informe diario.

EL CONTRATISTA deberá cumplir con el tiempo establecido de los primeros cinco (5) días del mes siguiente para la entrega del informe bimensual.

5. OBLIGACIONES

- **EL CONTRATISTA** deberá realizar cobertura completa a los distintos medios de comunicación (online, impresos, TV y radio).



CONDICIONES ESPECIALES

Servicio de Monitoreo de Medios

- De presentarse una publicación definida como "Alerta en temas de crisis" **EL CONTRATISTA** tiene la obligación de enviarlo vía correo electrónico hasta en las siguientes 3 horas desde que se realiza la publicación en horario de 7:00 a.m. y 5:00 p.m. Si la publicación se realiza luego de las 5:00 p.m. **EL CONTRATISTA** deberá enviarlo al día siguiente a primera hora de la mañana con el informe diario.

6. PENALIZACIONES

Si el contratista incumple cualquier cláusula, podrá ser penalizado con el 10% del total de su pago y la reincidencia, podría dar por culminado el contrato.

7. DECLARACIÓN

El proponente, declara que ha leído, tiene conocimiento y por tanto acepta todas y cada una de las secciones contenidas en las "**CONDICIONES ESPECIALES PARA EL MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**" y en señal de aceptación firma el presente documento.

En la ciudad de Panamá, a los _____ días del mes de _____ del año_____.

Por **EL CONTRATISTA**,

Cédula: _____