ANEXO TÉCNICO – COMPONENTES TECNOLÓGICOS PARA LA OPERACIÓN DE LÍNEA CALMA 2026

OBJETO:

Prestar servicios a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para la implementación, funcionamiento, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos requeridos para la Línea Calma, en el marco de las estrategias de cultura ciudadana del Proyecto de Inversión No. 7991.

El presente Anexo Técnico contiene las especificaciones funcionales y técnicas mínimas que deberá cumplir la solución tecnológica requerida por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD para habilitar la operación de Línea Calma durante la vigencia 2026.

La solución deberá operar de manera integral, compatible e interoperable y permitir la gestión de llamadas entrantes y salientes, enrutamiento, registro, grabación, trazabilidad, generación de reportes, administración de usuarios, seguridad de la información, soporte técnico y demás funcionalidades definidas en el presente documento.

El contratista deberá asumir dentro de los valores ofertados la totalidad de los costos asociados con la implementación, configuración, parametrización, integración, licenciamiento, puesta en funcionamiento, administración, almacenamiento, respaldo, soporte, mantenimiento, capacitación inicial y demás recursos técnicos y humanos necesarios para el adecuado funcionamiento de la solución, sin que haya lugar al reconocimiento de valores adicionales por actividades indispensables para el cumplimiento del objeto contractual.

La solución deberá encontrarse debidamente configurada, integrada, probada y disponible para su utilización antes de la apertura de Línea Calma, conforme con las validaciones técnicas que realice la SCRD.

ALCANCE DEL SERVICIO

La contratación corresponde exclusivamente a la habilitación y soporte de la arquitectura tecnológica necesaria para la operación de Línea Calma y **no constituye una tercerización integral de la atención**. El contratista no atenderá directamente a los usuarios, no realizará escucha, contención emocional u orientación jurídica, no definirá protocolos o rutas institucionales, no tomará decisiones respecto de casos particulares, no dirigirá al equipo profesional ni ejercerá funciones misionales o de representación de la SCRD.

La orientación técnica, ética, metodológica y misional de Línea Calma permanecerá en cabeza de la SCRD. El contratista tendrá a su cargo exclusivamente la implementación, funcionamiento, administración, disponibilidad, soporte y gestión operativa de los componentes tecnológicos objeto del contrato.

PERIODO DE OPERACIÓN

Los componentes tecnológicos de carácter recurrente deberán mantenerse habilitados y disponibles

durante las cuatro (4) mensualidades proyectadas de ejecución, correspondientes al periodo comprendido entre el **1 de septiembre y el 30 de diciembre de 2026**, de acuerdo con las condiciones establecidas en los estudios previos, el presente Anexo Técnico y la oferta económica aceptada.

La implementación, parametrización, configuración, integración y pruebas iniciales necesarias para la entrada en funcionamiento de la solución se entenderán incorporadas dentro de los valores ofertados y no generarán cobros adicionales para la SCRD.

ÍTEMS DILIGENCIADOS PARA EL ANEXO 1. ANEXO TECNOLÓGICO

No.	REQUERIMIENTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA MÍNIMA / CONDICIÓN DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD / CAPACIDAD	PERIODICIDAD
1	**Línea fija local PBX con capacidad de recepción de llamadas entrantes**	El contratista deberá habilitar y mantener disponible una línea fija local PBX, y no una línea celular, con capacidad para recibir llamadas entrantes y articularse con la Línea 195. La solución deberá soportar la capacidad concurrente definida por la SCRD y encontrarse integrada con los demás componentes de la plataforma.	**1 solución PBX con capacidad para 12 canales concurrentes**	**Mensual – 4 mensualidades**
2	**Tráfico saliente para devolución de llamadas, seguimiento a usuarios y contactos operativos autorizados**	La solución deberá permitir la realización de llamadas salientes a líneas fijas y móviles para devolución de llamadas, seguimiento y demás contactos autorizados por la SCRD. Deberá conservarse, como mínimo, trazabilidad del número contactado, fecha, hora, duración, estado de la llamada, resultado y profesional o usuario asociado. El componente deberá encontrarse habilitado como parte de la solución durante cada mensualidad de operación y su costo deberá estar incorporado en el valor mensual ofertado.	**Capacidad asociada a 12 canales concurrentes**	**Mensual – 4 mensualidades**
3	**Canales concurrentes para llamadas entrantes y salientes**	La solución deberá habilitar doce (12) canales concurrentes para la gestión simultánea de llamadas entrantes y salientes, garantizando que su utilización resulte compatible con el IVR, ACD, cola de espera, callback, grabación y demás funcionalidades de la solución.	**12 canales concurrentes**	**Mensual – 4 mensualidades**
4	**IVR informativo básico**	El IVR deberá incluir mensaje institucional de bienvenida, información sobre el alcance del	**IVR con capacidad para 12 canales**	**Mensual – 4 mensualidades**

No.	REQUERIMIENTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA MÍNIMA / CONDICIÓN DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD / CAPACIDAD	PERIODICIDAD
		servicio, tratamiento de datos personales, aviso o autorización de grabación y opciones básicas de enrutamiento. El contenido deberá ser editable y parametrizable conforme con las instrucciones de la SCRD. Cuando así lo determine la entidad, deberá permitir solicitar al usuario el número telefónico de contacto para facilitar su registro, callback y asociación con la atención y grabación correspondiente.	**concurrentes**	
5	**Sistema de distribución automática de llamadas – ACD y cola de espera**	La solución deberá disponer de ACD y cola de espera con reglas de enrutamiento por disponibilidad; control de llamadas recibidas, atendidas, no atendidas y abandonadas; medición de tiempos de espera; y administración de estados del profesional, como disponible, en atención, pausa, gestión posterior y no disponible.	**ACD con capacidad para 12 canales concurrentes**	**Mensual – 4 mensualidades**
6	**Funcionalidad de callback**	Deberá permitir la devolución de llamadas no atendidas, abandonadas o que requieran seguimiento, conservando la trazabilidad de cada intento, fecha y hora, profesional responsable, número contactado y resultado de la gestión.	**Callback con capacidad para 12 canales concurrentes**	**Mensual – 4 mensualidades**
7	**Softphone o consola de atención**	El contratista deberá proveer, configurar y mantener accesos individualizados a softphone o consola de atención web o de escritorio, integrados con la plataforma telefónica y el sistema de captura. Deberá permitir recibir y realizar llamadas, administrar estados, efectuar pausas, transferir llamadas cuando aplique, consultar el historial mínimo de interacción y registrar la gestión correspondiente. Los usuarios deberán contar con permisos diferenciados.	**8 usuarios**	**Mensual – 4 mensualidades**
8	**CRM o sistema de captura misional**	El contratista deberá proveer, configurar y mantener disponible un CRM o sistema de captura para el registro de las atenciones. Los campos y categorías serán definidos	**8 usuarios**	**Mensual – 4 mensualidades**

No.	REQUERIMIENTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA MÍNIMA / CONDICIÓN DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD / CAPACIDAD	PERIODICIDAD
		por la SCRD e incluirán, como mínimo, identificación suministrada por el usuario, motivo de contacto, tipo de atención, señales o clasificación de riesgo, orientación brindada, rutas sugeridas o activadas, resultado, cierre, seguimiento y observaciones. Deberá conservar histórico, administrar permisos por roles y permitir consulta y exportación en formatos editables, incluyendo Excel o CSV.		
9	**Integración llamada – registro – usuario responsable**	La solución deberá garantizar la integración entre la información telefónica y el registro misional, permitiendo asociar, como mínimo, fecha, hora, duración, número entrante o saliente, estado de la llamada, usuario o profesional responsable, código o identificador de atención, grabación y resultado operativo. La información de telefonía, registro y grabación no podrá permanecer desarticulada.	**1 solución integral**	**Durante toda la ejecución – 4 mensualidades**
10	**Grabación integrada de llamadas**	La solución deberá permitir la grabación de las llamadas atendidas y de las llamadas salientes cuando corresponda. Se procurará una cobertura igual o superior al 99 % de las llamadas gestionadas y, en todo caso, no inferior al 95 %, salvo eventos técnicos debidamente documentados. Las grabaciones deberán ser recuperables, protegidas, asociadas al registro correspondiente y almacenadas conforme con los lineamientos impartidos por la SCRD.	**Grabación habilitada para 8 usuarios**	**Mensual – 4 mensualidades**
11	**Reportes operativos y/o tablero de seguimiento**	La solución deberá permitir consultar y descargar información relacionada, como mínimo, con llamadas recibidas, atendidas, no atendidas, perdidas, abandonadas, salientes y devueltas; tiempos de espera; duración promedio; estados de los profesionales; disponibilidad de la plataforma; productividad; franjas de mayor demanda e incidentes técnicos. La información	**1 solución integral de reportería**	**Mensual – 4 mensualidades**

No.	REQUERIMIENTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA MÍNIMA / CONDICIÓN DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD / CAPACIDAD	PERIODICIDAD
		deberá permitir seguimiento periódico y consolidación mensual y ser exportable en formatos editables.		
12	**Seguridad de la información**	La solución deberá implementar usuarios individualizados, acceso por roles, permisos diferenciados, trazabilidad de accesos y acciones, mecanismos de cifrado o protección equivalente, respaldo periódico, control de descargas, restricciones para el acceso a grabaciones y demás medidas técnicas necesarias para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada.	**1 solución integral de seguridad**	**Durante toda la ejecución – 4 mensualidades**
13	**Soporte técnico y continuidad operativa**	El contratista deberá disponer de mesa de ayuda y soporte durante los horarios de operación definidos por la SCRD, incluyendo recepción, clasificación, escalamiento, seguimiento y cierre de incidentes; mantenimiento preventivo y correctivo; reporte de fallas; tiempos de atención; acompañamiento técnico y mecanismos de contingencia frente a afectaciones de telefonía, CRM, grabaciones, consolas, reportes o integraciones.	**Soporte para 8 usuarios y la totalidad de la solución**	**Mensual – 4 mensualidades**
14	**Administración y parametrización de la solución**	El contratista deberá administrar y parametrizar usuarios, perfiles, permisos, campos de captura, mensajes IVR, reglas de enrutamiento, horarios, estados de los profesionales y reportes básicos, de acuerdo con las instrucciones de la SCRD. Ninguna modificación que afecte los campos misionales, la seguridad, los accesos o la trazabilidad podrá realizarse sin autorización de la entidad.	**Administración para 8 usuarios y la totalidad de la solución**	**Mensual – 4 mensualidades**
15	**Trazabilidad integral llamada – grabación – registro – reporte**	La solución deberá permitir reconstruir la cadena de cada interacción, identificando como mínimo el ingreso o salida de la llamada, fecha y hora, duración, profesional responsable, grabación asociada, registro misional, clasificación, resultado, cierre, ruta sugerida o activada y seguimiento	**1 solución integral**	**Durante toda la ejecución – 4 mensualidades**

No.	REQUERIMIENTO	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA MÍNIMA / CONDICIÓN DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD / CAPACIDAD	PERIODICIDAD
		cuando aplique. Esta funcionalidad será transversal para efectos de supervisión, auditoría, control de calidad y verificación de la debida diligencia institucional.		

INTEGRALIDAD DE LA SOLUCIÓN

Los componentes y funcionalidades definidos en el presente Anexo Técnico son obligatorios y deberán encontrarse disponibles durante la ejecución, independientemente de la estructura comercial utilizada por el proponente.

El proponente podrá ofrecer funcionalidades integradas dentro de planes, paquetes, licencias o soluciones tecnológicas de mayor alcance. Cuando una funcionalidad no tenga un precio individual debido a que su costo se encuentra incorporado dentro de otro componente, deberá identificarla en la oferta económica como **"INCLUIDA"**, indicando el plan, licencia o componente dentro del cual se encuentra comprendida.

La condición de "incluido" no significa que la funcionalidad sea opcional, gratuita o susceptible de ser omitida. El proponente deberá acreditar que la solución ofertada satisface integralmente todas las especificaciones técnicas mínimas exigidas por la SCRD.

INTEGRACIÓN E INTEROPERABILIDAD

La solución ofertada deberá garantizar la integración funcional entre la plataforma de gestión de llamadas, IVR, ACD, callback, softphone o consola de atención, CRM o sistema de captura, grabaciones y reportes.

Cada interacción deberá permitir asociar, cuando técnicamente corresponda, como mínimo: fecha y hora, número entrante o saliente, duración, estado de la llamada, usuario o profesional responsable, código o identificador de atención, registro misional, grabación asociada y resultado operativo.

No se considerará técnicamente satisfecha la necesidad cuando los diferentes componentes funcionen de manera aislada e impidan reconstruir razonablemente la trazabilidad de la atención.

ALISTAMIENTO, PRUEBAS Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO

Antes de la apertura del servicio, el contratista deberá participar en las actividades de alistamiento, configuración, parametrización, pruebas técnicas y simulacros que defina la SCRD.

Como mínimo deberá verificarse:

- recepción de llamadas entrantes;
- realización de llamadas salientes;
- funcionamiento de los doce (12) canales concurrentes;
- reproducción y funcionamiento del IVR;
- operación del ACD y cola de espera;
- funcionalidad de callback;
- acceso individualizado al softphone o consola;
- funcionamiento y parametrización del CRM;
- asociación entre llamada, usuario, registro y grabación;

- recuperación de grabaciones;
- generación y exportación de reportes;
- funcionamiento de usuarios, roles y permisos;
- operación del procedimiento de soporte e incidentes.

Las fallas o inconsistencias identificadas durante estas pruebas deberán ser corregidas por el contratista sin costo adicional para la SCRD antes de la apertura del servicio.

La puesta en funcionamiento deberá quedar documentada mediante acta, informe o soporte de pruebas funcionales aprobado por la supervisión.

ENTREGABLES DURANTE LA OPERACIÓN

Durante cada mensualidad de ejecución, el contratista deberá mantener disponibles los componentes tecnológicos contratados y entregar a la supervisión los soportes necesarios para verificar su funcionamiento.

Como mínimo, deberá disponer o entregar:

a. Reporte de disponibilidad de la solución y del canal telefónico.
b. Reporte de llamadas recibidas, atendidas, no atendidas, abandonadas y salientes, según corresponda.
c. Reporte de funcionamiento de usuarios, canales y componentes tecnológicos.
d. Reporte de incidentes técnicos presentados durante el periodo, con fecha, componente afectado, impacto, acciones realizadas, tiempo de atención, solución y estado de cierre.
e. Reporte o evidencia de disponibilidad y recuperación de grabaciones.
f. Reportes operativos y bases exportables requeridas por la SCRD.
g. Soportes de las actividades de administración, parametrización, mantenimiento o ajustes efectuados durante el periodo, cuando haya lugar.

Estos soportes servirán como evidencia para la verificación del cumplimiento y el correspondiente recibo a satisfacción mensual.

SEGURIDAD Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información, registros, bases de datos, grabaciones, reportes y demás contenidos generados con ocasión de la operación de Línea Calma deberán ser tratados exclusivamente para las finalidades autorizadas por la SCRD.

El contratista deberá garantizar usuarios individualizados, control de acceso por roles, permisos diferenciados, trazabilidad de accesos y acciones, mecanismos de respaldo, restricciones de acceso a grabaciones y medidas técnicas que permitan preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

El contratista no podrá utilizar, divulgar, copiar, transferir, explotar o conservar información de Línea Calma para finalidades diferentes a la ejecución del contrato y deberá atender las instrucciones de la SCRD respecto de su consulta, extracción, respaldo, entrega, conservación y cierre de accesos.

CIERRE DE LA SOLUCIÓN

Antes de la terminación del contrato, el contratista deberá efectuar un cierre técnico ordenado que garantice la entrega a la SCRD de la información generada durante la ejecución y evite pérdida de registros, grabaciones o trazabilidad.

Para tal efecto deberá entregar, conforme con las instrucciones de la supervisión:

- bases y registros generados durante la operación;
- grabaciones o mecanismos que permitan su recuperación y consulta;
- reportes finales;
- relación de usuarios y accesos habilitados;
- reporte consolidado de incidentes;
- información de configuraciones y parametrizaciones relevantes;
- respaldos que correspondan;
- informe final técnico de operación.

Una vez verificada la entrega, el contratista deberá realizar el cierre, revocación o deshabilitación de los accesos que correspondan, sin afectar la disponibilidad de la información que deba permanecer bajo custodia de la SCRD

SERVICIOS NO INCLUIDOS

El alcance del presente contrato no comprende la prestación directa de servicios psicosociales o jurídicos a los usuarios de Línea Calma, la contratación del talento humano de atención, la adquisición de computadores o diademas ni la habilitación de chatbot, WhatsApp, redes sociales, videollamadas, inteligencia artificial conversacional, voicebot, mensajería masiva u otros canales digitales que no se encuentren expresamente definidos en este Anexo Técnico.

En consecuencia, ninguna de estas funcionalidades o servicios podrá considerarse incluida implícitamente dentro del objeto contractual.