

Protocolo Institucional para la Implementación y Cumplimiento de Lineamientos ISO 18295-2:2017 en el Centro de Contacto de Urgencias en Salud de Bogotá

CONTACT CENTER URGENCIAS MÉDICAS

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025,

CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE

TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

De conformidad con los compromisos establecidos en el Contrato Interadministrativo 8560392 de 2025 suscrito entre el Fondo Financiero Distrital de Salud y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., se informa que, para efectos de su ejecución, se cuenta con el soporte del aliado estratégico Yeapdata, vinculado al proyecto mediante el contrato **CW28311 de 2025** como tercero y nos acogemos a su protocolo.

1. Propósito

Establecer la forma en que Yeapdata SAS, adopta e integra los lineamientos de la norma **ISO 18295-2:2017** en la prestación del servicio de **Centro de Contacto para la orientación y regulación de urgencias en salud** del Distrito Capital, garantizando:

- Atención oportuna, segura y humanizada a la ciudadanía.
- Cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y de calidad definidos por ETB y el Fondo Financiero Distrital de Salud.
- Alineación entre los **ANS definidos en los Términos de Referencia** y las exigencias de desempeño del cliente de centro de contacto de la ISO 18295-2 (gestión de servicio, experiencia del usuario y manejo de quejas).

1.2. Alcance

El protocolo aplica a:

- Toda la operación del **Centro de Contacto de Urgencias** (servicio 24/7/365).
- Todos los canales integrados en la **plataforma omnicanal**: llamadas de voz (troncales SIP), videollamada, WhatsApp, chat web, chatbot, correo electrónico y formularios web.
- Servicios asociados:
 - Centro de contacto
 - Plataforma omnicanal
 - Software de triage validado
 - Interoperabilidad con sistemas distritales y de EPS.
- Todo el personal propio y tercerizado de Yeapdata asignado al contrato.

2. Marco normativo y de referencia

Yeapdata adopta como marco:

- **ISO 18295-2:2017** – Requisitos para los clientes de centros de contacto (adaptada aquí como lineamientos para la relación Yeapdata–ETB/SDS y la gestión de la experiencia ciudadana).

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

- **Términos de Referencia Selección Directa N° 7200002203 – ETB**, incluidas especificaciones técnicas, ANS, indicadores y obligaciones contractuales.
- Modelo de Atención de Urgencias en Bogotá y lineamientos de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud – DUES.
- Normatividad colombiana aplicable (ejemplos principales):
 - Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, Ley Estatutaria 1751 de 2015 (derecho fundamental a la salud).
 - Decreto 780 de 2016 (Régimen de Seguridad Social en Salud).
 - Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019 (SG-SST en ambientes de trabajo tipo contact center).
 - Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 y Ley 2300 de 2023 (protección de datos y canales de contacto).

3. Principios rectores del servicio

En coherencia con ISO 18295-2 y el Modelo de Urgencias de Bogotá, Yeapdata orienta la operación bajo los siguientes principios:

1. **Primacía de la vida y la salud:** priorización clínica y resolución segura de la solicitud, por encima de cualquier objetivo operativo.
2. **Acceso universal y sin barreras:** atención a cualquier ciudadano, sin distinción de régimen de afiliación o asegurador.
3. **Orientación adecuada del nivel de atención:** evitar congestión innecesaria de urgencias físicas, derivando a la modalidad de atención correcta (telemedicina, consulta prioritaria, atención domiciliaria, urgencias, etc.).
4. **Trato digno, enfoque diferencial e inclusivo:** comunicación empática, lenguaje claro, respeto por diversidad cultural, de género, discapacidad y condición socioeconómica.
5. **Transparencia, trazabilidad y rendición de cuentas:** registro completo de interacciones, grabación del 100% de las llamadas, medición y reporte de indicadores.
6. **Continuidad y confiabilidad del servicio:** disponibilidad extrema, planes de contingencia y continuidad del negocio documentados y probados.
7. **Mejora continua:** uso de analítica de datos, IA y automatización para mejorar experiencia ciudadana y eficiencia operativa.

4. Gobernanza y roles

4.1. Estructura de gobierno

- **Cliente del servicio:** ETB – Fondo Financiero Distrital de Salud / Secretaría Distrital de Salud.
- **Proveedor del Centro de Contacto:** Yeapdata SAS.
- **Instancias de gobierno:**
 1. **Comité de Servicio y ANS** (mensual): revisión de indicadores, quejas y planes de mejora.
 2. **Comité Operativo Mensual:** seguimiento de volúmenes, dimensionamiento, incidentes, triage, derivaciones y funcionamiento de integraciones.
 3. **Comité de Calidad y Experiencia del Usuario** (bimensual): evaluación de calidad de interacción, casos emblemáticos, usuarios vulnerables y acciones correctivas/preventivas.

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

4.2. Roles clave Yeapdata

- **Gerente del Servicio / Contract Manager**
- **Coordinador Operativo del Centro de Contacto**
- **Coordinador de Calidad y Experiencia del Usuario**
- **Líder de Tecnología y Omnicanalidad**
- **Responsable de Seguridad de la Información y Protección de Datos**
- **Responsable SG-SST**
- **Agentes de Teleorientación en Salud** (profesionales y técnicos entrenados en triaje telefónico y protocolos clínicos)
- **Soporte de Mesa de Ayuda 24/7** para infraestructura y aplicativos.

5. Modelo de operación del Centro de Contacto de Urgencias

5.1. Canales y componentes

En línea con el modelo descrito por la DUES, Yeapdata explota los siguientes componentes:

1. **Centro de Contacto:** operación 24/7/365 con agentes humanos.
2. **Plataforma Omnicanal:** voz (línea 123/125), videollamada, chat, WhatsApp, web, correo electrónico y chatbot, con capacidades inbound y outbound contingente.
3. **Software de Triage Validado:** herramienta certificada para clasificación de solicitudes, identificación de riesgo y orientación al flujo de atención adecuado.
4. **Interoperabilidad:** Integración con:
 - Bogotá Digital
 - SIDCRUE / SISEM
 - Sistemas de EPS/EAPB para agendamiento y seguimiento
 - Sistema de despacho Premier One (C4)
 - Herramientas de geolocalización del sistema distrital de emergencias.

5.2. Flujo general de atención (visión ISO 18295-2)

1. **Ingreso de la solicitud**
 - Llamada 123 o 125, o ingreso por canal digital.
 - Identificación de idioma, condición especial (discapacidad, adulto mayor, niño, gestante, salud mental, etc.).
2. **Identificación del usuario y registro mínimo obligatorio**
 - Datos personales básicos y de contacto.
 - Ubicación georreferenciada (cuando aplique) para coordinación con CRUE/SEM.
3. **Captura estructurada del motivo de consulta**
 - Síntomas, tiempo de evolución, antecedentes relevantes, factores de riesgo, recursos disponibles en el entorno.

4. Triage telefónico mediante software validado

- Clasificación en categorías (por ejemplo, Triage I, II, IIIA, IIIB, IV, V o triaje mental A/B según herramienta validada) conforme a los lineamientos DUES / SDS.
- 5. **Determinación del flujo de atención** (ejemplos siguiendo el modelo distrital):
 - Emergencias con impacto en orden público y múltiples víctimas → coordinación con C4, CRUE y demás agencias (Policía, Bomberos, etc.).
 - Urgencias médicas individuales → derivación a:
 - Telemedicina interactiva (general o especializada).
 - Consulta prioritaria o programada.
 - Atención domiciliaria.
 - Traslado asistencial (TAM/TAB).
 - Remisión a servicio de urgencias más cercano y adecuado al nivel de complejidad.
 - No urgencias → orientación en autocuidado y rutas de atención ambulatoria, con emisión de recomendaciones claras por el canal preferido del usuario.
- 6. **Derivación y cierre de gestión**
 - Transferencia por voz/datos a EPS/EAPB, CRUE, otros servicios distritales, con trazabilidad en SIDCRUE/SISEM y demás sistemas.
 - Confirmación de entendimiento por parte del usuario.
 - Registro de la interacción, clasificación, decisión clínica-administrativa y canal de derivación.
- 7. **Seguimiento cuando aplique**
 - Monitoreo de agendamientos, cumplimiento de citas y traslados, según protocolos definidos por la entidad.

5.3. Manejo específico de salud mental

De acuerdo con el modelo distrital:

- Casos de salud mental clasificados como no urgentes (por ejemplo, triage B, IV o V) → transferencia a **Línea 106** u otras líneas que la SDS defina.
- Casos de triage I, II o IIIA → derivación inmediata a CRUE/SEM para despacho de recurso móvil (ambulancia TAM/TAB o equipo prioritario de salud mental), con registro en SISEM/SIDCRUE.

Yeapdata incorpora estos flujos en sus **procedimientos operativos estándar (POE)** y en la capacitación de agentes.

6. Alineación con ISO 18295-2:2017

La ISO 18295-2 establece requisitos para las organizaciones que **contratan** servicios de centro de contacto, pero sus lineamientos se aplican aquí como compromisos operativos de Yeapdata para garantizar que ETB/SDS cumplan la norma a través del servicio.

6.1. Gestión de la relación con el cliente (ETB/SDS)

Yeapdata se compromete a:

1. Mantener **acuerdos de nivel de servicio documentados (ANS)** alineados con los Términos de Referencia, que incluyan: niveles de servicio, TMO, FCR, disponibilidad, satisfacción y quejas.
2. Proporcionar informes periódicos según requiera la operación (diarios, semanales, mensuales) con datos verificables que permitan al cliente demostrar cumplimiento de ISO 18295-2.

3. Participar en procesos de auditoría y revisión por parte de ETB, SDS u organismos de certificación.
4. Documentar responsabilidades compartidas en matrices RACI (cliente-proveedor) para: diseño de scripts y protocolos, manejo de crisis, gestión de quejas, cambios en la operación y actualizaciones tecnológicas.

6.2. Requisitos de información hacia la ciudadanía

En coherencia con la norma:

- Todo mensaje de bienvenida, IVR, chatbot y material digital indicará de forma clara:
 - Naturaleza del servicio (orientación/regulación de urgencias).
 - Carácter 24/7 y gratuidad del servicio.
 - Limitaciones: el centro de contacto **no sustituye** atención de urgencias vitales en curso; en situaciones críticas directas, se instruirá mantener contacto mientras se coordina el despacho.
- La información entregada por los agentes se basa en **protocolos clínicos validados** por la SDS; Yeapdata no modifica contenido clínico sin autorización escrita del cliente.

6.3. Protección de usuarios en situación de vulnerabilidad

Yeapdata define procedimientos específicos para:

- Identificación temprana de personas en riesgo vital, violencia, niñez, gestantes, personas mayores, población con discapacidad y casos de salud mental.
- Escalamiento prioritario al CRUE/SEM o líneas especializadas.
- Comunicación simple, no técnica, con lenguaje respetuoso y sin juicios.

6.4. Manejo de quejas y reclamaciones

En línea con ISO 18295-2 y los ANS del contrato:

1. **Registro obligatorio** de todas las quejas asociadas al servicio del Centro de Contacto.
2. Compromiso de mantener una **tasa de quejas $\leq$ 1% del total de transacciones**.
3. Clasificación de quejas: trato inadecuado, información incorrecta, tiempos de espera excesivos, errores de clasificación, fallas tecnológicas, vulneración de datos personales, etc.
4. Plazos para respuesta y cierre definidos conjuntamente con ETB/SDS.
5. Retroalimentación sistemática a formación, coaching y diseño de procesos.

7. Gestión del talento humano

7.1. Perfiles

Yeapdata define como mínimo:

- **Técnicos de atención en regulación médica**
 - Formación técnica o profesional en áreas de salud o experiencia acreditada en servicios de urgencias y atención telefónica en salud, según lo definido por la SDS.
 - Entrenamiento en triaje telefónico, comunicación efectiva y manejo de crisis.

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

- Aplicar **protocolos y software de triaje** para clasificar el nivel de urgencia (riesgo vital, urgente, prioritaria, no urgente).
- **Coordinador**
 - Experiencia en gestión de centros de contacto en salud o servicios críticos.
 - Competencias en análisis de indicadores, coaching y gestión de incidentes.
 - Monitorear en tiempo real la operación (tráfico, colas, tiempos de espera, abandono, TMO, ocupación de agentes).
 - Tomar decisiones inmediatas de reasignación de recursos (agentes, enfermería, canales) para evitar incumplimiento de ANS.
 - Hacer alineaciones rápidas de equipo ("briefings") al inicio del turno y "debriefings" al cierre.
 - Comunicar cambios en rutas, servicios disponibles, capacidad de red.
 - Alertas de la SDS, CRUE, SEM, EPS/EAPB.
- **Médico / Enfermera**
 - Determinar si se requiere: Envío inmediato de ambulancia / SEM.
 - Remisión a urgencias.
 - Telemedicina inmediata.
 - Consulta prioritaria / domiciliaria.
 - Orientación en autocuidado.
 - Identificar "red flags": dolor torácico, dificultad respiratoria, alteración de conciencia, signos de sepsis, riesgo de suicidio, violencia, etc.
- **Psicólogo:**
 - Disminuir el impacto emocional de la labor, prevenir el desgaste por compasión, el burnout y los trastornos asociados al estrés, y sostener el desempeño saludable de la operación.
- **Agente de soporte de mesa de ayuda** (infraestructura y aplicativos).

7.2. Formación inicial y continua

Plan mínimo:

1. **Inducción institucional Yeapdata y ética del servicio público en salud.**
2. **Formación en modelo de urgencias de Bogotá, rutas y flujos de derivación** (CRUE, EPS/EAPB, líneas especializadas).
3. **Manejo del software de triaje SET, SIDCRUE/SISEM, Bogotá Digital y otras integraciones.**
4. **Protección de datos personales y seguridad de la información.**
5. **SG-SST y ergonomía para operación de contact center**, conforme al Decreto 1072 y Resolución 0312.

La formación se actualiza al menos **una vez al año** o cuando cambien protocolos clínicos o normativos.

7.3. Evaluación del desempeño

- Evaluaciones periódicas de:
 - **Calidad de llamada** (exactitud en triaje, cumplimiento de script, empatía, claridad).
 - **Errores críticos de usuario (ECU) y errores críticos de negocio (ECN)**, manteniendo los niveles máximos establecidos ($\leq 4\%/3\%$).

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

- Planes de coaching individual y grupal para cerrar brechas.
- Programas para controlar **rotación de la operación** por debajo de los toques del ANS (<15% en estabilización, <10% meta).

8. Gestión de calidad, indicadores y ANS

Yeapdata adopta los ANS definidos en el contrato y los incorpora a su Sistema de Gestión de Calidad y a la lógica de ISO 18295-2.

8.1. Indicadores clave comprometidos

De acuerdo con los Términos de Referencia, Yeapdata se compromete a:

1. **Disponibilidad del servicio del centro de contacto y software de triaje**
 - Meta $\geq 99,97\%$ mensual.
2. **Nivel de servicio (NS)**
 - Mínimo 80% de transacciones contestadas antes de 20 segundos.
 - De las que superen 20 segundos, 90% antes de 40 segundos y el 10% restante ≤ 60 segundos.
3. **TMO – Tiempo Medio de Operación**
 - TMO real ≤ 8 minutos durante estabilización, y ≤ 6 minutos como meta.
4. **FCR – Resolución en el primer contacto**
 - Mínimo 90% en estabilización, meta 95%.
5. **Eficacia de la gestión de solicitudes de urgencias y de clasificación (triaje).**
 - Meta $\geq 95\%$.
6. **Nivel de satisfacción ciudadana**
 - Usuarios satisfechos o muy satisfechos $\geq 80\%$ en estabilización, $\geq 85\%$ meta.
7. **Tasa de quejas del servicio del centro de contacto**
 - $\leq 1\%$ de las transacciones.
8. **Servicio de mesa de ayuda**
 - Cumplimiento $\geq 90\%$ de tiempos de atención a incidentes, según tabla de prioridades.
9. **Rotación de personal operativo**
 - <15% (estabilización), <10% meta.
10. **Errores Críticos de Usuario (ECU) y de Negocio (ECN)**
 - Niveles máximos definidos en los ANS.

8.2. Sistema de medición y reporte

- Tableros operativos en tiempo real para NS, abandono, TMO, disponibilidad y tráfico por canal.
- Informes:
 - Diario: operación y eventos críticos.
 - Semanal: indicadores clave y causas raíz.
 - Mensual: informe integral de ANS, análisis de tendencias, quejas y propuestas de mejora.
- Aplicación estricta de los **porcentajes de descuento por menor ejecución** establecidos en los ANS; Yeapdata incluye estos esquemas en su modelo financiero y de gestión de riesgos.

9. Seguridad de la información y protección de datos

En cumplimiento de la normatividad aplicable y las cláusulas del contrato:

1. Tratamiento de datos personales

- Yeapdata actúa como **encargado del tratamiento** frente a ETB/SDS.
- Solo trata los datos para los fines del contrato (orientación, regulación, derivación y seguimiento de solicitudes de urgencias).
- Implementa controles técnicos, físicos y administrativos (control de accesos, perfiles, registro de actividades, cifrado en tránsito y reposo donde aplique).

2. Confidencialidad

- Cláusulas de confidencialidad con ETB/SDS y acuerdos individuales con todo el personal.

3. Seguridad de los sistemas

- Autenticación robusta, perfiles de acceso, registro de auditoría, copias de seguridad, grabación del 100% de llamadas.

4. Gestión de incidentes de seguridad

- Procedimiento de detección, análisis, contención, erradicación y notificación a ETB/SDS en los tiempos definidos en las políticas de datos personales.

10. Continuidad del negocio y contingencias

Yeapdata mantiene un **Plan de Continuidad del Servicio** específico para este contrato, cumpliendo con la exigencia de contar con plan documentado y probado al menos una vez al año.

Incluye como mínimo:

- Sede alterna y capacidad de operación remota segura.
- Estrategias ante:
 - Inhabilidad de la sede principal.
 - Caída de acceso a internet o fallas en plataformas omnicanal / integraciones / datacenter.
 - Fallas masivas de energía.
- Procedimientos de degradación controlada del servicio (priorización de canales y casos de mayor riesgo vital).
- Pruebas periódicas (simulacros) y registro de resultados.

11. Gestión de riesgos y no conformidades

- **Matriz de riesgos** (operativos, clínicos, tecnológicos, reputacionales y de cumplimiento ISO 18295-2).
- Procedimiento de:
 1. Identificación y análisis de riesgo.
 2. Definición de controles (tecnológicos, organizacionales y procedimentales).
 3. Seguimiento y reporte al Comité de Servicio.
- Gestión de no conformidades:
 1. Registro, análisis de causa raíz (metodologías tipo Ishikawa, 5 porqués).

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



2. Definición de acciones correctivas y preventivas.
3. Verificación de eficacia.

12. Mejora continua y revisión por la dirección

En línea con el enfoque de mejora de ISO 18295-2:

1. **Revisión trimestral** del desempeño del servicio, riesgos y planes de acción.
2. Uso de:
 - Analítica de datos de contacto.
3. Incorporación de la voz del usuario:
 - Encuestas de satisfacción post contacto.
 - Análisis de quejas y reclamos.
 - Casos críticos de salud revisados en conjunto con SDS.

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**"

Serás lo que **creas**

