

## Propuesta técnica – Transferencia Voz - Interoperabilidad ETB C4 y ETB Centro de Contacto

El presente documento describe como Yeapdata propone desarrollar la interoperabilidad y transferencia de información (Grabaciones de voz y datos) asociada a solicitudes de urgencias y emergencias en salud desde ETB Centro de Contacto de Urgencias, que resulten en despacho de vehículos de emergencia usando la plataforma Premier One, en este documento se desarrollan los siguientes puntos:

1. Entrega de grabaciones de voz asociadas a solicitudes de urgencias y emergencias que resulten en despacho desde ETB Centro de Contacto de Urgencias, bajo custodia de C4.
2. Transferencia de datos de dichas solicitudes de manera interoperable, asegurando continuidad de la atención, trazabilidad y eficiencia de integración entre el centro de contacto de Urgencias y C4.

### 1. Grabaciones de voz

#### Solicitud

Definir el formato, medio y canales técnicos para la entrega de las grabaciones de voz de las solicitudes de urgencias y emergencias en salud que resulten en despacho de vehículos de emergencia desde ETB Centro de Contacto de Urgencias, asegurando custodia bajo C4.

#### Alcance esperado

- Identificación de las grabaciones asociadas a casos “derivados a despacho y cerrados”.
- Definición de mecanismo de transferencia y custodia en C4.
- Acuerdos de seguridad, integridad, retención y auditoría.
- Procedimiento operativo (frecuencia, confirmaciones, reprocesos).

#### Opción 1: Usuario de consulta en Wolkvox (búsqueda por filtro/codificación del agente)

ETB Centro de Contacto de Urgencias entregará a ETB C4 un usuario de consulta (a este único módulo de solo lectura) para que C4 realice la búsqueda y extracción operativa de los casos desde plataforma Wolkvox, en el cual podrán realizar la descarga de audios bajo la tipificación definida.



#### Definiciones requeridas (a acordar con SDS y ETB C4)

- Tipificación de llamada: Marca definida como ejemplo podría ser “Derivada a despacho de ambulancias”.
- Criterio de corte: por fecha/hora de marcación “Derivada a despacho” (recomendado) o por creación/cierre.

- Rango de consulta: diario/semanal/mensual (según operación C4).
- Perfil y alcance del usuario: módulos habilitados, restricciones por operación.
- Auditoría: qué eventos quedan logueados (consultas, exportaciones, descargas).

### Controles de seguridad propuestos

- Usuario solo lectura, sin permisos de edición/cierre.
- Restricción por IP que generara la consulta y políticas de contraseña
- Registro de auditoría: fecha/hora, usuario, criterios de búsqueda, cantidad de registros consultados/exportados.

### Opción 2: Exportación y entrega periódica de grabaciones a C4 (TAR)

ETB Centro de Contacto generará el export de las grabaciones asociadas a los casos definidos (derivados a despacho según tipificación), este se descargará comprimido en formato TAR y serán almacenadas a través del canal seguro que proporcione C4 para su custodia.



ETB C4 deberá indicar:

- Lugar/canal de recepción (repositorio seguro, SFTP, carpeta compartida con control de acceso, almacenamiento tipo objeto, etc.).
- Reglas de acceso/custodia y el responsable en C4.
- Ventana de transferencia (horario) y confirmación de recepción.

### Formatos soportados y compresión

- Formatos: .wav, .mp3, .gsm
- Entrega: paquete comprimido en formato TAR por corte (diario/semanal/mensual), incluyendo: Archivos de audio.

### Definiciones requeridas (a acordar con SDS y C4)

- Frecuencia: diario/semanal/mensual.
- Criterio de corte: por fecha/hora de la llamada o por fecha/hora de marcación “derivada a despacho”.
- Convención de nombre del archivo a entregar.
- Confirmación de recepción: acuse operativo y responsable en C4.

### Controles de seguridad e integridad propuestos

- Transferencia por canal seguro (ej. SFTP/HTTPS según defina C4).
- Control de accesos (usuarios, llaves, roles).
- Integridad: checksum sobre el TAR(SHA-256 recomendado) en manifiesto.
- Trazabilidad: Registro de entregas: fecha/hora, rango, volumen, confirmación de C4.

## **2. Transferencia de datos – Propuesta técnica (ETB Centro de Contacto → ETB C4)**

Implementar un mecanismo de transferencia de datos para las solicitudes de urgencias y emergencias en salud que resulten de una llamada que ingresa a ETB Centro de Contacto de Urgencias en despacho de vehículos, permitiendo que la información asociada se integre con los sistemas de ETB C4.

### **Alcance**

- Transferencia de datos.
- Definición de campos y catálogos (obligatorios/opcionales).
- Definición de frecuencia, criterios de corte y reglas de selección de casos.
- Control de calidad: validación, integridad y conciliación (duplicados/reenvíos).
- Evidencias para auditoría: trazabilidad y registros de entrega.

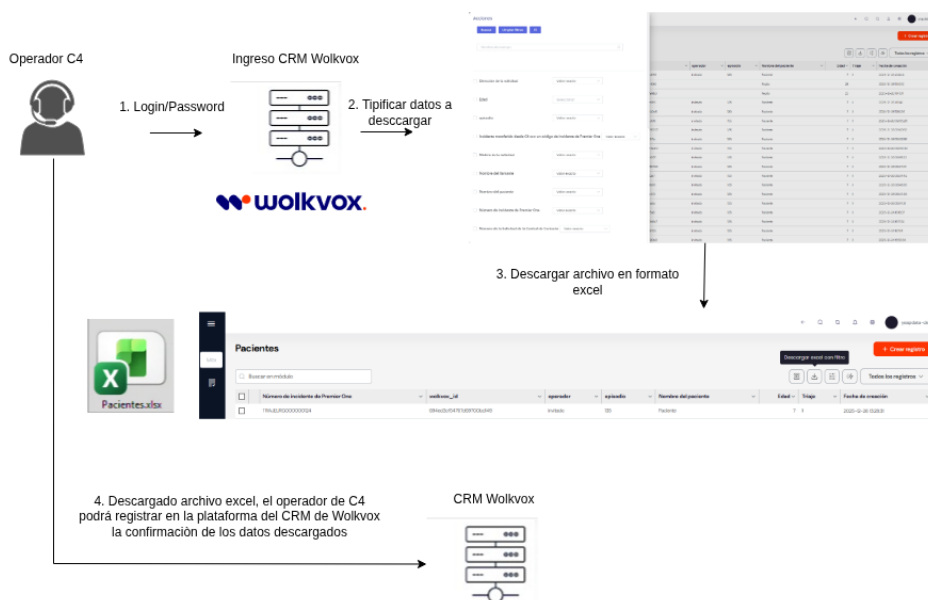
### **Opción 1: Exportación Excel desde Wolkvox (acceso directo o entrega de archivo)**

ETB Centro de Contacto propone dos modalidades operativas para transferir la información contenida en Wolkvox en formato Excel, correspondiente a las solicitudes de urgencias/emergencias que resulten en despacho:

#### **Modalidad 1: Acceso directo (usuario C4 en Wolkvox):**

Se podrá provisionar a ETB C4 un usuario de acceso a la plataforma Wolkvox, con los permisos estrictamente necesarios para:

- Consultar los registros definidos como “derivados a despacho” (según tipificación acordada).
- Exportar y descargar la información en formato Excel desde la funcionalidad nativa de la plataforma.



Esta modalidad busca que C4 pueda realizar la descarga bajo su propia operación, sin depender de la generación manual del archivo por parte de ETB Centro de Contacto.

#### Condiciones:

- Definición de perfil/rol (solo lectura, sin capacidades de modificación).
- Restricción por módulo.
- Reglas de seguridad: políticas de contraseña para ingreso a la plataforma.

#### Modalidad 2: Entrega de archivo (ETB Centro de Contacto genera y entrega archivo Excel)

En caso de que no se adopte el acceso directo por usuario, ETB Centro de Contacto realizará la exportación desde Wolkvox y entregará el archivo Excel a C4 a través del medio/canal que ETB C4 indique (repositorio seguro, SFTP, carpeta compartida con control de acceso u otro mecanismo acordado).

#### Flujo de proceso propuesto

##### 1. Descargar archivo:

**Frecuencia:** diario, semanal, mensual (según necesidad de operación de C4).

**Criterio de corte:** por fecha/hora de derivación a despacho (recomendado).

**Plantilla Excel:** columnas, tipos de dato.

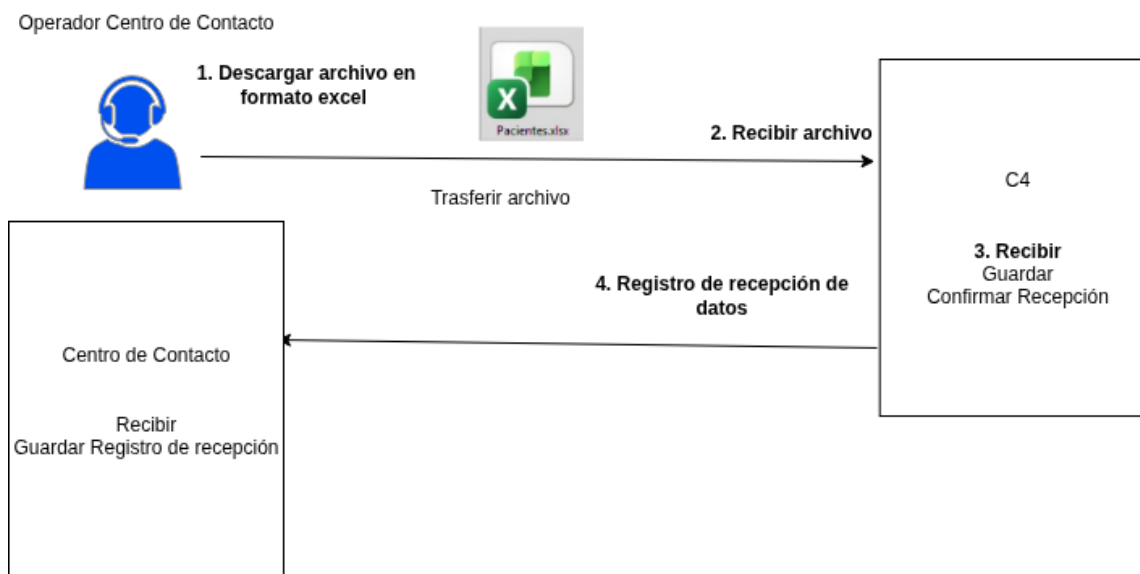
##### 2. Recibir archivo:

**Canal de entrega:** mecanismo y custodio en C4 (incluye control de accesos). Se debe indicar por parte de C4 el medio por el cual se hará entrega de los documentos.

##### 3. Notificar Recepción datos

**Confirmación de recepción:** método de acuse (operativo) y responsable por parte de C4.

**4. Registrar confirmación en Centro de Contacto:** el registro se podrá hacer sobre una interfaz del CRM del sistema



**Controles operativos propuestos**

- Registro de entregas por fecha/hora (archivo, rango de datos, volumen).
- Reenvío por contingencia (reproceso del mismo rango) con manejo de duplicados en C4.

**Opción 2: Consumo de Web Service (API)**

Se desarrollaría una funcionalidad adicional que permita enviar la información de las solicitudes derivadas a despacho hacia un Web Service indicado por ETB C4 (endpoint, método, formato y autenticación definidos por ETB C4). El backend del Centro de Contacto permite implementar integración REST estándar.

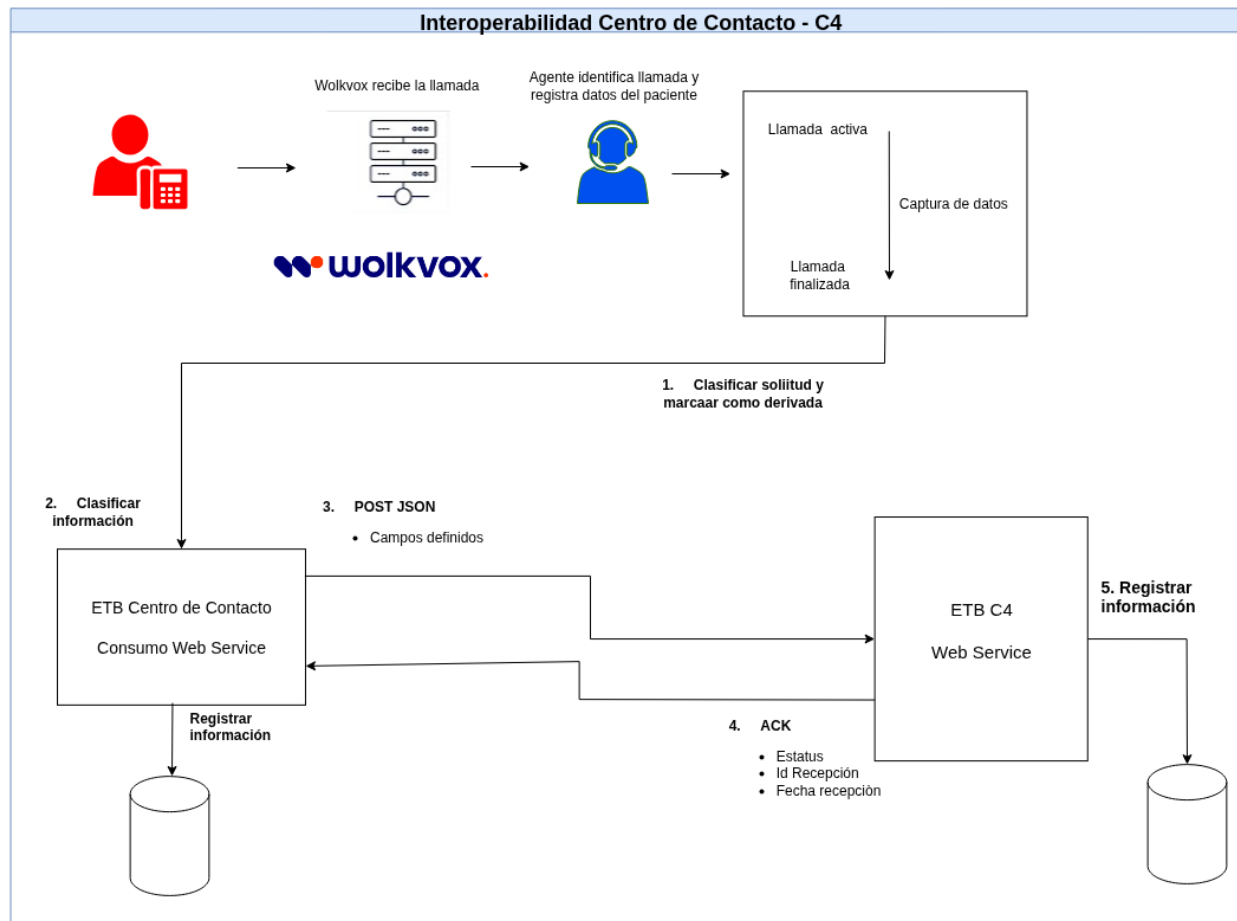
Bajo esta opción, los aspectos principales son:

- ETB C4 expone un endpoint (Web Service) para recepción.
- Centro de Contacto consume el endpoint y transmite los datos en formato acordado.
- ETB C4 responde un acuse técnico (ACK) para confirmar recepción y habilitar trazabilidad y conciliación.

**Flujo de proceso propuesto**

1. Se clasifica la solicitud y se marca como derivada a despacho.
2. Centro de Contacto genera el “mensaje de integración” con los campos definidos.
3. El sistema envía la solicitud al endpoint de ETB C4 vía HTTPS.
4. ETB C4 responde con ACK y un identificador de recepción.

## 5. Centro de Contacto registra el resultado.



## Especificación técnica de interoperabilidad

Para que ETB Centro de Contacto pueda consumir el servicio, ETB C4 debe definir y entregar:

- **Endpoint por ambiente** (QA/Producción): URL, ruta y método
- **Formato:** JSON (preferido) o XML.
- **Contrato de interfaz:** OpenAPI/Swagger o documento equivalente con:
  - campos obligatorios/opcionales
  - tipos de datos y validaciones
  - catálogos (valores permitidos)
- **Seguridad y acceso:**
  - mecanismo de autenticación
- **Respuesta (ACK):**
  - código esperado
  - cuerpo recomendado: estatus, idRecepcionC4, receivedAt

- **Política de idempotencia/de duplicación:**

- comportamiento cuando llega el mismo idSolicitud por reintento (aceptación idempotente o 409 con detalle).

Para ejecutar cualquiera de las dos alternativas (Opción 1 u Opción 2), es indispensable acordar con **SDS** y **ETB C4** los lineamientos operativos y de datos que soportarán la transferencia. En particular, se debe:

- **Definir y aprobar el catálogo de campos** a enviar, diferenciando claramente entre campos obligatorios y campos complementarios, incluyendo reglas de validación, catálogos de valores permitidos y consideraciones sobre tratamiento de información.
- **Establecer la frecuencia de transferencia** y el criterio de corte de los datos (por ejemplo, por rangos de fecha/hora), con el fin de facilitar la revisión, conciliación y recepción de la información por parte de C4, independientemente del mecanismo seleccionado.
- **Precisar el hito operativo que activa el envío.** Aunque en la propuesta se hace referencia a solicitudes “**derivadas a despacho y cerradas**”, se requiere definir con SDS el momento exacto en el flujo (estado o evento del caso) en el cual debe realizarse la transferencia de la información hacia C4, para asegurar oportunidad y consistencia con el proceso de atención.