

Plan de continuidad

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 interno y como tercero nos acogemos a su plan de continuidad.

Establecer las medidas o acciones a seguir en caso de un desastre no planificado que afecte la normal operación del Contact center detallando las actividades de respuesta según el escenario de desastre identificado y así mitigar los impactos o los efectos en los objetivos de la compañía y en la continuidad a la prestación de los servicios críticos.

- Minimizar el tiempo de respuesta y recuperación ante una interrupción total de los procesos.
- Establecer el gobierno, roles y responsabilidades para la gestión de la continuidad de negocio.
- Contar con un documento guía que permita orientar sobre la forma en que los equipos de trabajo responderán a las interrupciones, según los escenarios planteados y reanudarán las actividades dentro del alcance del PCN.
- Definir los criterios para la activación de los planes de respuesta frente a la declaración de un incidente de interrupción.
- Proponer criterios para evaluación de daños y toma de decisiones por parte de los equipos involucrados.

Cordialmente,



Marco Leandro Gómez
Dirección Ingeniería Comercial
VP de Empresas y Ciudades Inteligentes - ETB

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

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