

PROTOCOLO DE SOPORTE TÉCNICO

Centro de Contacto — Orientación y Regulación de Urgencias en Salud de Bogotá
Ingeniero de Soporte
Emisión: diciembre de 2025

1. Objetivo

Definir los lineamientos técnicos y operativos para la prestación del soporte especializado Nivel 3, garantizando la continuidad, estabilidad y disponibilidad de las plataformas tecnológicas del centro de contacto omnicanal para la orientación y regulación de urgencias en salud en Bogotá.

2. Alcance

Este protocolo aplica a los Ingenieros de Soporte Nivel 3 responsables de:

- Soporte especializado en infraestructura, plataformas críticas y sistemas de operación.
- Diagnóstico avanzado y resolución de incidentes de alto impacto.
- Escalamiento a fabricantes, proveedores y áreas de desarrollo cuando sea necesario.
- Supervisión de cumplimiento de ANS y seguimiento técnico integral.
- Activación y coordinación de planes de contingencia.
- Acompañamiento experto a la operación del centro de contacto y sus canales omnicanal.

3. Responsabilidades del Ingeniero de Soporte Nivel 3

Cumplir con el servicio de soporte técnico y el protocolo establecidos para el seguimiento y manejo adecuado a las fallas técnicas, reportando las fallas presentadas, las soluciones de soporte técnico ejecutadas, contemplando el tiempo de respuesta estipulado en los ANS.

3.1 Monitoreo y control avanzado

- Supervisar en tiempo real plataformas críticas: voz, IVR, ACD, CRM, módulos omnicanal, servidores y redes.
- Analizar tendencias de degradación para prevenir fallas mayores.
- Validar disponibilidad y rendimiento del ecosistema tecnológico.

3.2 Gestión de incidentes de alto impacto

- Atender incidentes que exceden las capacidades de nivel 1 y 2.
- Realizar análisis avanzado de causa raíz.
- Aplicar soluciones definitivas o correctivas de nivel experto.
- Documentar procedimientos técnicos para evitar recurrencias.

3.3 Escalamiento experto

- Escalar a:
 - Fabricantes de software
 - Proveedores de infraestructura
 - Equipos de desarrollo
 - Personal de seguridad o comunicaciones ETB
- Realizar seguimiento estricto hasta la resolución completa.
- Asegurar que los ANS se cumplan o gestionen oportunamente.

3.3 Soporte especializado a la operación

- Acompañar a supervisores, coordinadores y agentes ante fallas generalizadas o problemas de productividad.
- Validar estado de componentes críticos del puesto de trabajo (aplicativos, autenticaciones, conectividad, telefonía).
- Asistir al usuario cuando existan dificultades técnicas complejas.

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”

3.4 Activación y conducción de planes de contingencia

- Determinar cuándo activar contingencias por caída de sistemas o comunicaciones.
- Ejecutar configuraciones temporales para mantener la operación mínima requerida.
- Coordinar con TI central, operadores o proveedores para restaurar servicios.

3.5 Gestión del cambio a nivel experto

- Evaluar riesgos técnicos ante cambios de infraestructura o software.
- Supervisar actualizaciones, despliegues, migraciones y reemplazo de equipos críticos.
- Realizar pruebas funcionales y validar estabilidad post-implementación.

3.6 Documentación y reportes técnicos

- Elaborar informes de incidentes críticos.
- Actualizar documentación de arquitectura y procedimientos.
- Mantener repositorios técnicos y base de conocimiento especializada.

4. Procedimiento de Soporte Nivel 3

4.1 Recepción y clasificación del incidente

- Incidente escalado desde Nivel 1 o Nivel 2.
- Verificación de impacto en:
 - Operación omnicanal
 - Rendimiento del centro de contacto
 - Plataformas (voz, CRM, routers, servidores virtuales, etc.)
- Clasificación como incidente:
 - **Crítico:** caída total de servicio
 - **Mayor:** afectación masiva parcial
 - **Moderado:** falla funcional avanzada
 - **Recurrente:** repetición que requiere análisis experto

4.2 Diagnóstico avanzado

- Revisión de logs, trazas, paquetes de red, métricas de sistema, herramientas de monitoreo y registros históricos.
- Pruebas cruzadas de conectividad y rendimiento.
- Identificación de componente afectado (aplicación, red, hardware, proveedor, sistema externo).

4.3 Intervención técnica

- Aplicar parches, ajustes de configuración, reinicios controlados o procedimientos correctivos.
- Coordinar ventanas de mantenimiento cuando sea necesario.
- Validar estabilidad tras la intervención.

4.4 Escalamiento a terceros

- Recopilar evidencia técnica precisa.
- Elaborar informe de escalamiento con diagnóstico preliminar.
- Monitorear cumplimiento del proveedor y facilitar pruebas conjuntas.

4.5 Cierre experto del incidente

- Validar con operación y monitoreo que el servicio está totalmente restablecido.
- Documentar causa, solución y recomendaciones.

Firma



Julio Cesar Caicedo Caicedo
Líder PMO-ETB

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

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