



## Formato acta de Reunión

**Clasificación de la Información:**  
Confidencial/Uso Interno

**Fecha 09-Julio-2020** **Página 1**

**Tipo Reunión:** Estructura Organizacional R3

**Elaboró:** Diana Aristizabal

**Fecha:** 16– Febrero - 2026

**Objetivo de la reunión:** Visión general Estructura Organizacional R3.

### 1. Participantes:

Claro	Abr.	Empresa	Cargo	Asistió
Juan Pablo Espinosa C	JE	Claro	Analista I&M CND Masivo IV	Si
Diana Aristizábal	DA	Claro	Supervisor(a) I&M CND Despachos I	Si
Héctor Hernan Quintero	HQ	Claro	Aprendiz	Si
Angela María López	AL	Claro	Aprendiz	Si
Andrés Felipe Granada	AG	Claro	Aprendiz	SI
Aaron Puente	AP	Claro	Aprendiz	SI
Luis Miguel Medina	LM	Claro	Aprendiz	SI
Juan José Ceron	JC	Claro	Aprendiz	SI

### 2. Desarrollo de la Agenda:

Temas	Detalles Tratados/Compromisos
	<p><b>Estructura Organizacional:</b> Juan Pablo Indica que la Regional R3 (Occidente) esta dividida en tres grandes territorios: <b>Cali</b> (Norte y Sur), <b>Vacana</b> (Valle, Cauca y Nariño) y <b>Tolhuca</b> (Tolima, Huila y Caquetá).</p> <p><b>Aliados Operativos:</b> Se mencionaron a <b>Conectar</b> (norte de Cali, Tolima, Huila, Caquetá) y <b>Tabasco</b> (sur de Cali, Huila) como los encargados de la ejecución en terreno.</p> <p><b>Gestión de Órdenes de Trabajo (OT):</b> Se explicaron los 4 tipos de servicios principales y sus tiempos de respuesta (SLA):</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Instalaciones:</b> Plazo de 1 día.</li><li><b>Mantenimientos/Arreglos (LLS):</b> Plazo de 12 horas.</li><li><b>Traslados:</b> Plazo de 1 a 3 días.</li><li><b>Postventas:</b> Plazo máximo de 3 días.</li></ul> <p><b>Ciclo de Vida de la OT:</b> Se detallaron los estados de una OT (Abierta, Completada, Cancelada) y su relación con el agendamiento en los sistemas (Agendada, Reprogramada, No Completada).</p> <p><b>Concepto de Backorder (Back):</b> Definido como la bolsa de clientes pendientes por atender. Se enfatizó que el manejo eficiente del <i>back</i> es vital para la satisfacción del cliente y los ingresos de la empresa.</p>



## Formato acta de Reunión

**Clasificación de la Información:**  
Confidencial/Uso Interno

**Fecha 09-Julio-2020** **Página2**

### Sistemas de Información:

**RR:** Para la creación, cierre y cancelación de OTs.

**OFSC / Workforce:** Para la orquestación y gestión del agendamiento.

**Máximo:** Para la gestión de inventarios.

### COMPROMISOS Y TAREAS

**Héctor:** Iniciar el proceso de empalme y explicación de funciones a Andrés, incluyendo el manejo de "Dockers".

**Andrés:** Iniciar el proceso de aprendizaje de todas las actividades desempeñadas por Héctor.

**Diana Aristizabal:** Mostrar posteriormente al equipo la estructura de la información y el manejo de QRYS (consultas) en el sistema RR.

**CIERRE** Juan Pablo Espinosa invitó al equipo a empoderarse de sus roles, a tener un "aprendizaje con propósito" y a pensar en grande dentro de la organización

### Firmas:

Juan Pablo Espinosa C  
Analista I&M CND Masivo IV

Diana L. Aristizabal  
Supervisor(a) I&M CND Despachos I

Angela María López  
Aprendiz

Andrés Felipe Granada  
Aprendiz

Juan José Ceron  
Aprendiz

Luis Miguel Medina  
Aprendiz

**Formato acta de Reunión****Clasificación de la Información:**  
Confidencial/Uso Interno**Fecha 09-Julio-  
2020****Página3**

---

Angela María López  
Aprendiz

---

Héctor Hernan Quintero  
Aprendiz

Copia No Controlada