

**Formato acta de Reunión****Clasificación de la Información:**
Confidencial/Uso Interno**Fecha** 09-Julio-2020**Página** 1**Tipo Reunión:** Back Pymes**Elaboró:** Diana Aristizabal**Fecha:** 19- Febrero - 2026**Objetivo de la reunión:** Operación Back Pymes y Corporativo.**1. Participantes:**

Claro	Abr.	Empresa	Cargo	Asistió
Jenny Solarte	JS	Claro	Owner	Si
Diana Aristizabal	DA	Claro	Supervisor(a) I&M CND Despachos I	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>Gestión de los BACK</p> <p>Se manejan principalmente dos tipos de informes para organizar el trabajo:</p> <p>BACK de Instalaciones: Incluye instalaciones nuevas, traslados, postventas y proyectos <i>Brownfield</i>. También abarca el segmento de empresas con tecnologías específicas como GPON (fibra antigua) y FTTX (fibra moderna).</p> <p>BACK de Mantenimientos: Se enfoca en reparaciones de fallas tanto en fibra como en HFC (híbrido de cable y fibra).</p> <p>Tiempos de Atención y Contadores (SLA)</p> <p>Mantenimientos: El volumen diario es de unas 100 órdenes. El tiempo de atención se ha reducido de 24 a 12 horas.</p> <p>Parada de Contador: El tiempo se cuenta únicamente en horario laboral (6:00 a.m. a 7:00 p.m.). Si una orden entra de noche, el contador se pausa hasta la mañana siguiente.</p> <p>Prioridades (PQR): Las peticiones o reclamos de clientes tienen prioridad urgente y deben ser atendidas el mismo día si hay cupo.</p> <p>Procedimientos Especiales para Empresas y PYMES</p> <p>A diferencia del mercado masivo (hogares), las empresas tienen requisitos más estrictos:</p> <p>Cuentas Matrices (Edificios/Centros Comerciales): Para agendar en lugares como Unicentro o Chipchape, se debe tramitar primero la seguridad social de</p>



los técnicos (**parafiscales**). Este proceso de aprobación puede tardar hasta 48 horas hábiles.

Cancelaciones: En PYMES **no se pueden cancelar órdenes libremente**. Es un proceso auditado que debe realizar un área comercial específica en Bogotá para evitar malas prácticas.

Proyectos Especiales: Se mencionan contratos grandes como la Fiscalía o las fotomultas de Cali, cuyas órdenes pueden durar meses abiertas debido a la complejidad de la entrega.

Sistemas y Sincronización de Datos

Igualación de razones: Es fundamental que la información en **Workforce** (lo que reporta el técnico en su app) coincida con **RR**. Si no "viaja" la información, el equipo administrativo debe igualar las razones manualmente.

Notas Espejo: Se utiliza para sincronizar órdenes que vienen de sistemas de facturación corporativos (**CRM**) hacia los sistemas de gestión operativa (**RR/Workforce**).

Definiciones Técnicas mencionadas:

PYMES: Pequeñas y medianas empresas.

SOHO: Pequeñas oficinas o negocios que funcionan en barrios (estrato No Residencial - NR).

GPON vs FTTX: Tecnologías de fibra; GPON es más antigua y se está desmontando en favor de FTTX, que permite más conexiones y mejor capacidad.

Unifilar: Un solo hilo de fibra dedicado exclusivamente a un cliente corporativo.

COMPROMISOS / TAREAS

1. **Modificación de consultas:** Adaptar las *QRYS* actuales del sistema (Proyecto OTC) para que el equipo de PYMES pueda visualizar la información de manera independiente.
2. **Cruce con Gerencias Comerciales:** Mantener actualizada la base de datos de vendedores/coordinadores para escalar problemas en las órdenes. (Red Maestra)

**Formato acta de Reunión****Clasificación de la Información:**
Confidencial/Uso Interno**Fecha** 09-Julio-
2020**Página**3**Firmas:**_____
Jenny Solarte
Owner_____
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_____
Angela María López
Aprendiz