



## Formato acta de Reunión

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

**Fecha 09-Julio-2020** **Página 1**

**Tipo Reunión:** Bienvenida Aprendices

**Elaboró:** Diana Aristizabal

**Fecha:** 16– Febrero - 2026

**Objetivo de la reunión:** INDUCCIÓN Y ESTRATEGIA OPERATIVA CCOT.

### 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
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>OBJETIVO DE LA REUNIÓN</b></p> <p>Presentar la estructura organizacional del área de CCOT, definir el rol de los nuevos integrantes (Aprendices/colaboradores) y establecer los pilares estratégicos de la operación de Claro para los segmentos Fijo y Móvil.</p> <p><b>CONTEXTO DEL NEGOCIO</b></p> <p>Se definieron los ejes de servicio de la compañía:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Segmento Móvil:</b> Prepago y Pospago.</li><li>• <b>Segmento Fijo (Hogares y Empresas):</b> Televisión, Internet y Telefonía.</li><li>• <b>Misión de CCOT:</b> Controlar y gestionar el recurso técnico en terreno para garantizar el soporte operativo (instalaciones y reparaciones) y la satisfacción del cliente.</li></ul> <p><b>PILARES ESTRATÉGICOS (LAS "BATALLAS")</b></p> <p>Juan Pablo Espinosa enfatizó tres frentes de trabajo críticos para el año:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Ejecución y Productividad:</b> Maximizar el tiempo activo de los técnicos, eliminando "horas muertas" y asegurando el cumplimiento de los eventos diarios (meta de 4 eventos por técnico).</li><li>2. <b>Optimización de Jornada:</b> Ajuste a la normativa legal de 8 horas, buscando eficiencia operativa para evitar sobrecostos por horas extras innecesarias.</li><li>3. <b>Modelo de Excelencia (SCH):</b> Evaluación del personal bajo el criterio de <b>Ser</b> (actitud/valores), <b>Saber</b> (conocimiento técnico) y <b>Hacer</b> (resultados en métricas de calidad y puntualidad).</li></ol>



## Formato acta de Reunión

Clasificación de la Información:  
Confidencial/Uso Interno

Fecha 09-Julio-  
2020 Página2

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

Se estableció que la innovación no es opcional sino una cultura necesaria dentro del equipo:

- **Automatización:** Pasar de procesos manuales a flujos automatizados (uso de bots, IA y herramientas de análisis de datos).
- **Agilismo:** Se espera que el equipo sea proactivo, proponga soluciones disruptivas y cuestione los procesos actuales para mejorarllos.
- **Alcance:** Las soluciones desarrolladas en la regional (R3) deben aspirar a ser escalables a nivel nacional.

### MODELO DE TRABAJO Y RECIPROCIDAD

Se definieron las expectativas mutuas entre el liderazgo y el equipo:

- **Compromiso de los Líderes:** Brindar acceso a herramientas (servidores, bases de datos), transmitir conocimiento y empoderar al equipo.
- **Compromiso de los Colaboradores:** Liderazgo, comunicación asertiva, estudio autónomo del negocio y entrega de resultados con valor agregado.
- **Cultura:** "Aprender haciendo". Se dará espacio para el error constructivo siempre que haya una curva de aprendizaje y mejora constante.

### COMPROMISOS Y PRÓXIMOS PASOS

- **Entendimiento del Negocio:** Los nuevos integrantes deben profundizar en la terminología y métricas de Claro (primer paso obligatorio).
- **Asignación de Proyectos:** Una vez superada la etapa de inducción, se asignarán proyectos específicos de automatización y control a cada integrante (Andrés, Ángela, José, Luis y Aaron.).
- **Continuidad:** Programación de sesiones de seguimiento para profundizar en el uso de herramientas técnicas y bases de datos.

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

---

Angela María López  
Aprendiz

Copia No Controlada