



Formato acta de Reunión

Clasificación de la Información:
Confidencial/Uso Interno

Fecha 09-Julio-2020 **Página 1**

Tipo Reunión: Back O & M

Elaboró: Diana Aristizabal
Fecha: 24– Febrero - 2026

Objetivo de la reunión: Operación Back O & M.

1. Participantes:

Claro	Abr.	Empresa	Cargo	Asistió
Luz Mary Sanchez	LS	Claro	Owner	Si
Jose Camargo	JC	Claro	Owner	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>OBJETIVO DE LA REUNIÓN</p> <p>Socializar los lineamientos generales del contrato de mantenimiento de planta externa, asegurar el criterio de operación eficiente y explicar la gestión de indicadores y terminología técnica al equipo.</p> <p>Tipos de Mantenimiento y Gestión de Red</p> <p>Se definieron tres pilares fundamentales para el cuidado de la infraestructura (HFC, Fibra, GPON, entre otros):</p> <ul style="list-style-type: none">• Preventivo: Acciones como recorridos en terreno para identificar cables descolgados o recámaras sin tapa antes de que generen fallas.• Predictivo: Análisis de riesgos y degradaciones (como nodos atenuados) para actuar antes de que ocurra una falla preventiva.• Correctivo: Atención inmediata de fallas que ya han dejado a los clientes sin servicio. <p>Operación con Aliados (Contratistas)</p> <p>La operación depende de empresas contratistas (aliados), específicamente Tabasco y Conectar para planta externa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad: Deben operar 24/7 los 365 días del año en tres turnos (A: 6-2, B: 2-10, C: 10-6).• Infraestructura: Los aliados deben garantizar bodegas, logística, materiales y personal técnico.• Supervisión: El equipo directo de Claro (<i>Zone Owners</i>) audita y aprueba en terreno el material y trabajo documentado en herramientas como Workforce (OFS).



Formato acta de Reunión

Clasificación de la Información:
Confidencial/Uso Interno

Fecha 09-Julio-2020 | **Página2**

Familia	Descripción
Afectación	Máxima prioridad (P1, P2, P3). Son clientes sin servicio. Los tiempos de atención varían (ej. P1 en 3.5h).
Reclamación	Casos escalados desde planta interna cuando un técnico no encuentra potencia durante una instalación.
Degradación / QOE	Se enfoca en la calidad de la experiencia. Si muchos cablemódems presentan intermitencia, se genera una orden de trabajo.
Notificación	Generalmente relacionadas con alarmas en fuentes de poder. No afectan el servicio de inmediato, pero deben atenderse para evitar caídas futuras.

Clasificación de Órdenes de Trabajo (Familias)

Se detalló cómo se priorizan los incidentes en el tablero de control según su impacto:

Gestión del Backlog e Indicadores

- Backlog:** Es la "bolsa de pendientes". El objetivo regional es mantener una gestión mínima del **90%**.
- Cumplimiento:** Si un aliado incumple los KPIs técnicos por tres meses consecutivos, se revisa su contrato o la asignación de su zona.

COMPROMISOS Y PRÓXIMOS PASOS

- Revisión de Glosario:** Los asistentes deben estudiar el glosario de términos enviado previamente para facilitar el entendimiento técnico.
- Reporte en Terreno:** Se solicita a los colaboradores reportar cualquier anomalía detectada en calle (cables caídos, tapas rotas) mediante fotos georreferenciadas.
- Capacitación adicional:** Se coordinará una sesión breve con otros líderes para profundizar en temas de movilidad y centros digitales

Firmas:

Luz Mary Sánchez
Owner

José Camargo
Owner

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

Aaron Puente
Aprendiz

Andrés Felipe Granada
Aprendiz

Juan José Ceron
Aprendiz

Luis Miguel Medina
Aprendiz

Angela María López
Aprendiz

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