

INTERNEXA



INFORME DE GESTIÓN

Período comprendido entre el 01 y el 31 de octubre de 2024

Versión No. 2

PROYECTO CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS

ACUERDO ESPECÍFICO No. 4 DE 2024 (CONTRATO
INTERADMINISTRATIVO 1465 - 2024)

Objeto. En desarrollo del Convenio Interadministrativo Marco de Cooperación No. 790 de 2023, constituye el objeto de este Acuerdo Específico No. 4 aunar esfuerzos y recursos técnicos, jurídicos, físicos, administrativos y financieros entre el FONDO ÚNICO DE TIC e INTERNEXA S.A. para la financiación y desarrollo del proyecto para la implementación, articulación, operación y mantenimiento de soluciones de infraestructura y servicios de telecomunicaciones sostenibles en el largo plazo que permitan, a través de los ISP Seleccionados, la conectividad de banda ancha, para los hogares estratos 1 y 2 y Comunidades Organizadas de Conectividad ubicadas en los municipios que se listan en el Anexo 1, con el objeto de mejorar la conectividad digital, la prestación de los servicios de conectividad y el acceso universal.

Control del Documento

Información del Documento

Información del Documento	
Dueño del Documento	<i>Cristian Blanco</i>
Última Fecha Actualizado	<i>05-09-2024</i>
Ubicación y Nombre del Archivo	
Palabras Claves	<i>Informe de Gestión</i>
Circulación	<i>Internexa, Fiducoldex, MINTIC</i>

Historia del Documento

Versión	Fecha de Elaboración del formato o del Cambio	Resumen General del Contenido del Documento o Descripción General de Cambio al mismo
<i>1.0</i>	<i>20/12/2023</i>	<i>Creación del esquema del informe</i>
<i>1.5</i>	<i>22/02/2024</i>	<i>Actualización del esquema del informe</i>

Revisión o Aprobación del Documento

Nombre	Rol
Cristian Blanco	Ingeniero de Experiencia INTERNEXA
John Chía R	Gerente Proyecto PNC
Diana Jaramillo	Directora PNC

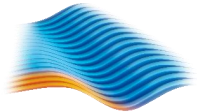


Tabla de contenido

Control del Documento 2

Información del Documento 2

Historia del Documento 2

Revisión o Aprobación del Documento 2

1 INTRODUCCIÓN 5

2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA 7

 2.1 ACTAS DE REUNIÓN 7

 2.2 INFORMES MENSUALES 8

 2.3 COMUNICACIONES TRAMITADAS EN EL PERIODO 8

3 ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LOS HITOS DEL PROYECTO 8

NOTA: La Fase de Planeación se encuentra ejecutada al 100% ya que hizo parte de los entregables del Acuerdo Específico No. 3.....**¡Error! Marcador no definido.**

 3.1 AVANCES EN EL DESPLIEGUE 11

 3.2 ASPECTOS SOCIALES PARA REPORTAR..... 11

 3.3 AVANCES ISP’S 11

 3.4 AVANCES OPERACION 11

 3.5 AVANCES SOCIOAMBIENTAL 11

4. RIESGOS 11

5. ACTIVIDADES PLANEADAS..... 12

6. RECOMENDACIONES..... 12

7. CONCLUSIONES..... 12

Índice de Tablas

Tabla 1 Alcance del acuerdo específico No.4 6

Tabla 2 Actas de seguimiento a la ejecución (octubre) 7

Tabla 3 Actas comité operativo (octubre) 7

Tabla 4 Relación Actas pendientes. 7

Tabla 5 Relación de informes mensuales 8

Tabla 6 Comunicaciones tramitadas durante el periodo (Octubre) 8

Tabla 7 Entregables red troncal..... 9

Tabla 8 Avances despliegue..... 11

Tabla 9 Equipo de cuenta 13

1 INTRODUCCIÓN

El Informe de Gestión Mensual contiene información relevante para evidenciar el cumplimiento del ACUERDO ESPECÍFICO No. 4 DE 2024 (CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 1465 - 2024) suscrito entre el FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES E INTERNEXA S.A y recopila el avance del proyecto durante el mes de octubre de 2024.

De conformidad con las condiciones técnicas establecidas en el Anexo 4; el alcance del Acuerdo Especifico No. 4 abarca: 4 departamentos, 32 municipios, con el fin de conectar alrededor de 62.309 hogares de estrato 1 y 2, involucrando componentes de expansión de red troncal, y la disponibilidad hacia los ISP de conexión y acceso a Internet.

A continuación, se relacionan los departamentos y cantidad de hogares a beneficiar:

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL DE HOGARES 1 Y 2 A CONECTAR EN LA CABECERA MUNICIPAL PROYECTO CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS	HOGARES A CONECTAR QUE NO REQUIEREN RED DE ACCESO (PROYECTOS TIPO 1)	HOGARES A PASAR Y CONECTAR EN MUNICIPIOS CON RED FTTH YA DESPLEGADA SEGÚN COLOMBIATIC PROYECTOS TIPO 2 A	HOGARES A PASAR Y CONECTAR EN MUNICIPIOS DONDE SÓLO SE REPORTA ACCESOS XDSL (2) E INALÁMBRICOS EN SU MAYORÍA SATELITALES PROYECTOS TIPO 2 B
Antioquia	Vigía del Fuerte	1.099			1.099
Cauca	Timbiquí	1.888	1.170	718	
Chocó	Acandí	1.732			1.732
Chocó	Alto Baudó	861			861
Chocó	Atrato	838			838
Chocó	Bagadó	594	368	226	
Chocó	Bahía Solano	1.601			1.601
Chocó	Bajo Baudó	1.772			1.772

SEGÚN META DE 85% DE HOGARES ESTRATO 1 Y 2 CONECTADOS EN CABECERA EN 2026					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL DE HOGARES 1 Y 2 A CONECTAREN LA CABECERA MUNICIPAL PROYECTO CONECTIVIDAD PARA CAMBIAR VIDAS	HOGARES A CONECTAR QUE NO REQUIEREN RED DE ACCESO (PROYECTOS TIPO 1)	HOGARES A PASAR Y CONECTAR EN MUNICIPIOS CON RED FTTH YA DESPLEGADA SEGÚN COLOMBIATIC PROYECTOS TIPO 2 A	HOGARES A PASAR Y CONECTAR EN MUNICIPIOS DONDE SÓLO SEREPORTA ACCESOS XDSL (2) E INALÁMBRICOS EN SU MAYORÍA SATELITALES PROYECTOS TIPO 2 B
Chocó	Bojayá	237			237
Chocó	Carmen del Darién	559			559
Chocó	Cértégui	947			947
Chocó	Condoto	2.682	1.662	1.020	
Chocó	El Cantón del San Pablo	825			825
Chocó	El Litoral del San Juan	386			386
Chocó	Istmina	5.109	3.167	1.942	
Chocó	Juradó	640			640
Chocó	Lloró	909			909
Chocó	Medio Atrato	224			224
Chocó	Medio Baudó	571			571
Chocó	Medio San Juan	713			713
Chocó	Nóvita	1.008			1.008
Chocó	Nuquí	283			283
Chocó	Río Iró	414			414
Chocó	Río Quito	423			423
Chocó	Riosucio	4.268			4.268
Chocó	San José Del Palmar	336			336
Chocó	Sipí	195			195
Chocó	Tadó	3.092			3.092
Chocó	Unguía	1.092			1.092
Chocó	Unión Panamericana	828	513	315	
Nariño	Francisco Pizarro	1.713			1.713
Nariño	San Andrés De Tumaco	24.470	15.171	9.299	
TOTALES		62.309	22.051	13.520	26.738

Tabla 1 Alcance del acuerdo específico No.4

NOTA IMPORTANTE: De acuerdo con el avance relacionado con el Específico 4, se informa que el 15 de noviembre de 2024, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)

publicó el borrador de la convocatoria para los Proveedores de Servicios de Internet (ISP). Debido a que esta es una etapa preliminar del proceso, no se han registrado avances adicionales en esta fase.

2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.1 ACTAS DE REUNIÓN

A continuación, se relacionan las actas de las reuniones realizadas durante el mes de octubre de 2024, las cuales se encuentran en proceso de revisión por las partes.

Actas de seguimiento a la ejecución realizadas en Octubre:

No. ACTA	OBJETO DE LA REUNIÓN	FECHA REUNIÓN	ESTADO ACTA
005	Seguimiento Ejecución - Acuerdo Especifico No. 4A	10/10/2024	Completada - Firmada

Tabla 2 Actas de seguimiento a la ejecución (octubre)

Actas de comité operativo en Octubre:

No. ACTA	OBJETO DE LA REUNIÓN	FECHA REUNIÓN	ESTADO ACTA
CO_AE4_004	Comités Operativos Convenio 790 Internexa (Presencial)	24/10/2024	En proceso revisión Internexa

Tabla 3 Actas comité operativo (octubre)

Así mismo, se relacionan las actas que se tienen en proceso de elaboración o firma y que corresponden a meses anteriores:

No. ACTA	OBJETO DE LA REUNIÓN	FECHA REUNIÓN	ESTADO ACTA
COMITÉ OPERATIVO			
CO_AE4_001	Comités Operativos Contrato 790 – 2023- Julio	25/07/2024	En proceso de Firmas Aprobada por MinTic 4/10/2024
CO_AE4_002	Comités Operativos Convenio 790 Internexa (Presencial) Agosto.	28 /08/2024	En proceso revisión y aprobación MinTic correo enviado 24/10/2024
CO_AE4_003	Comités Operativos Convenio 790 Internexa (Presencial) Septiembre.	24/09/2024	En proceso revisión y aprobación MinTic correo enviado 24/10/2024

SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN			
002	Seguimiento Ejecución - Acuerdo Especifico No. 4A	15/08/2024	Pendiente de Firmas por MinTic – enviado por DocuSign. 4/10/2024.
003	Seguimiento Ejecución - Acuerdo Especifico No. 4A	12/09/2024	Completada – Firmada 8/11/2024
004	Seguimiento Ejecución - Acuerdo Especifico No. 4A	26/09/2024	Completada – Firmada 8/11/2024

Tabla 4 Relación Actas pendientes.

2.2 INFORMES MENSUALES

A continuación, se presenta la relación de los informes mensuales que se aprobaron o enviaron a la supervisión en el mes de octubre de 2024:

No.	Mes de reporte	Radicado MINTIC	Observaciones supervisión	Estado conformidad
1	Julio	241087046 del 18/10/2024		En revisión MINTIC
2	Agosto	241087048 del 18/10/2024		En revisión MINTIC
3	Septiembre	241090292 del 28/10/2024		En revisión MINTIC

Tabla 5 Relación de informes mensuales

2.3 COMUNICACIONES TRAMITADAS EN EL PERIODO

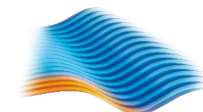
CONSECUTIVO INTERNO	DESTINO	ASUNTO	RADICADO MINTIC	ESTADO MINTIC
CCVAE4-INTER-DIRINF-002-2024	Dirección Infraestructura MinTIC	Informe mensual – período del 28 al 31 de Julio de 2024	241087046	Sin respuesta
CCVAE4-INTER-DIRINF-003-2024		Informe mensual – período del 1 al 31 de agosto de 2024	241087048	Sin respuesta
CCVAE4-INTER-DIRINF-004-2024		Procedimiento para suscripción del Otrosí No. 1 al Acuerdo Específico No 4 de 2024 (CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 1465 - 2024).	241086943	Sin respuesta
CCVAE4-INTER-DIRINF-005-2024		Procedimiento para suscripción del Otrosí No. 1 al Acuerdo Específico No 4 de 2024 (CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 1465 - 2024).	241088298	Sin respuesta
CCVAE4-INTER-DIRINF-006-2024		Informe mensual – período del 1 al 30 de septiembre de 2024	241090292	Sin respuesta

Tabla 6 Comunicaciones tramitadas durante el periodo (octubre)

3 ACTIVIDADES DE ACUERDO CON LOS HITOS DEL PROYECTO

De conformidad con lo establecido en el anexo técnico ENTREGABLES RED TRONCAL, se relacionan los avances que se tienen con corte al 31 de octubre de 2024:

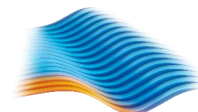
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FRECUENCIA DE ENTREGA	AVANCE
Planeación <i>Fase Finalizada</i>	Gestión Socioambiental	Plan de Gestión Socioambiental	Descripción de los trámites de permisos identificados previos a la ejecución del proyecto	Única Vez	Documento remitido en la entrega Final de la Ingeniería de Detalle de 140 Municipios, realizada por INTERNEXA con numero de radicado MinTic 241033982 del 30-04-2024, según Acuerdo específico No. 3 de 2023 (Convenio Interadministrativo No. 1309 de 2023).
	Ingeniería de Detalle y Topología	Ingeniería de detalle y topología condensada	Topologías/diagramas/tablas de diseño de red	Única Vez	Documento remitido en la entrega Final de la Ingeniería de Detalle de 140 Municipios, realizada por INTERNEXA con numero de radicado MinTic 241033982 del 30-04-2024, según



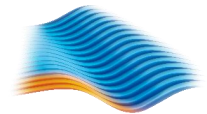
					Acuerdo específico No. 3 de 2023 (Convenio Interadministrativo No. 1309 de 2023).
	Presupuesto	Modelo financiero	Incluye el presupuesto, flujo de pagos y flujo de caja de proyecto, adicionalmente en la hoja "detalle de municipios" se encuentra el BOM considerado por cada municipio.	Única Vez	Documento remitido en la entrega Final de la Ingeniería de Detalle de 140 Municipios, realizada por INTERNEXA con número de radicado MinTic 241033982 del 30-04-2024, según Acuerdo específico No. 3 de 2023 (Convenio Interadministrativo No. 1309 de 2023).
	Cronograma	Cronograma para el despliegue en Project	Cronograma detallado para el despliegue en los municipios	Única Vez	Documento remitido en la entrega Final de la Ingeniería de Detalle de 140 Municipios, realizada por INTERNEXA con número de radicado MinTic 241033982 del 30-04-2024, según Acuerdo específico No. 3 de 2023 (Convenio Interadministrativo No. 1309 de 2023).
	Implementación	Plan de Implementación	El Plan de Implementación constituye la herramienta que permite el seguimiento de la implementación del proyecto, incluye la distribución del CAPEX y OPEX de implementación por grupos de entregables del proyecto, el cronograma del proyecto y los correspondientes hitos de seguimiento de la instalación y puesta en servicio y operación de la red.	Única vez	Documento remitido en la entrega Final de la Ingeniería de Detalle de 140 Municipios, realizada por INTERNEXA con número de radicado MinTic 241033982 del 30-04-2024, según Acuerdo específico No. 3 de 2023 (Convenio Interadministrativo No. 1309 de 2023).
	Modelo Operativo		Descripción del Modelo Operativo y atención	Única vez	Documento remitido en la entrega Final de la Ingeniería de Detalle de 140 Municipios, realizada por INTERNEXA con número de radicado MinTic 241033982 del 30-04-2024, según Acuerdo específico No. 3 de 2023 (Convenio Interadministrativo No. 1309 de 2023).
	Pruebas y puesta en servicio	Plan de Pruebas	El objetivo del Plan de Pruebas y Puesta en Servicio es presentar y describir las pruebas que serán realizadas a los equipos que conforman las soluciones técnicas de la Red. Anexo Formato infraestructura y Anexo Formato Conmutación de Red	Única vez	Documento remitido en la entrega Final de la Ingeniería de Detalle de 140 Municipios, realizada por INTERNEXA con número de radicado MinTic 241033982 del 30-04-2024, según Acuerdo específico No. 3 de 2023 (Convenio Interadministrativo No. 1309 de 2023).

Tabla 7 Entregables

NOTA: La Fase de Planeación se encuentra ejecutada al 100% ya que hizo parte de los entregables del Acuerdo Específico No. 3, radicado MinTic 241033982 del 30-04-2024, según Acuerdo específico No. 3 de 2023 (Convenio Interadministrativo No. 1309 de 2023).



FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FRECUENCIA DE ENTREGA	AVANCE
Ejecución	Gestión socioambiental	Informe con la trazabilidad de la gestión socioambiental ejecutada	Ver Anexo Informe Gestión Socioambiental	Al final del despliegue de cada municipio	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
	Adición del Acuerdo Específico No. 4 al contrato de fiducia	Trámite para la adición del Acuerdo Específico No. 4 al contrato de fiducia	Documento con la confirmación de la respectiva adición	Única Vez	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
	Gestión del Acuerdo Específico No.4	Informe Gestión Acuerdo	Informe a la ejecución presupuestal, actualización de ejecución de presupuesto y verificación de ejecución vs lo planeado Ver Anexo Informe Gestión Acuerdo	Mensual	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
	Flujo de pagos y flujo de caja del proyecto.	Informe de flujo de pagos y flujo de caja del proyecto	Informe de flujo de pagos y flujo de caja del proyecto	Mensual	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
	Desviaciones, estructuración plan de acción con el fin de cerrar brechas entre lo planeado y lo real ejecutado.	Información	Identificación de desviaciones y estructuración plan de acción con el fin de cerrar brechas entre lo planeado y lo real ejecutado.	Según Proceda	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
	Cronograma de ejecución del proyecto	Anexo informe Gestión Acuerdo	Informe avance del cronograma de ejecución del proyecto, actualización del cronograma de ejecución del proyecto y verificación de ejecución vs lo planeado	Mensual	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
	Entrega de Nodo	Anexo Formato infraestructura	Informe entrega de Nodo, aplicable a la entrega de cada uno de los nodos por municipio	A la habilitación del nodo	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
	Entrega de servicio en el Municipio	Anexo Formato infraestructura	Informe entrega de servicio en el Municipio, aplicable a la entrega de cada municipio	A la habilitación del Municipio	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
	Prueba de Conmutación	Anexo Formato Conmutación de Red	Informe Prueba de Conmutación, aplicable a la entrega de municipios anillados	A la habilitación de ambos brazos del municipio	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
	Instalación y entrega a la operación	Informe final de instalación y entrega a la operación	Informe final de Instalación y entrega a la operación, levantamiento de información para la entrega de documentación de estado final del proyecto, incluye cambios presentados durante la ejecución frente a lo planeado y su valoración, la documentación anexa al informe final de instalación incluye: Formato de Infraestructura por sitio, Planos de red, Pruebas de Conmutación en Formato Conmutación de Red por sitio, Pruebas RFC 2544 por sitio. Para aquellos municipios que incluyen expansión de red se entrega: protocolo pruebas SAT, que incluyen pruebas Bidireccionales de OTDR, Reflectancia y Pérdidas de Conectores, así como pruebas de BERT y RFC en equipos red transporte y en la fibra. Para todas las pruebas se deberá entregar el Certificado de calibración de equipos utilizados.	A la entrega en operación del municipio	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de ejecución.
Operación	Informe articulación ISP	Informe sobre la conexión e inicio de prestación de servicio a ISP's Anexo Informe Gestión Acuerdo	Informe sobre la conexión e inicio de prestación de servicio a ISP's	Mensual	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de operación.
	Informe de Operación	Informe de Operación y Mantenimiento Anexo Informe Gestión Acuerdo	Consolidación de información de la operación mensual del servicio	Mensual	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de operación.
	Informe de Gestión de Eventos, Disponibilidad y cumplimiento de Niveles de Servicio	- Informe de cumplimiento de acuerdo de Niveles de Servicio por municipio, por ISP, ocurrencia y resolución de eventos Anexo Informe Gestión Acuerdo	Elaboración informe mensual de calidad del servicio, ocurrencia y resolución de eventos, cumplimiento de Niveles de Servicio por municipio	Mensual	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de operación.



FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FRECUENCIA DE ENTREGA	AVANCE
	Cronograma de Mantenimientos Preventivos	Cronograma de los mantenimientos preventivos sobre la red asociada a los servicios del Acuerdo Anexo Informe Gestión Acuerdo	Cronograma de los mantenimientos preventivos	Mensual	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de operación.
	Informe de Ejecución Presupuestal	Informe de ejecución presupuestal, flujo de pagos y flujo de caja del proyecto	Actualización de la información de flujos de pagos y caja planeados Vs lo ejecutado	Mensual	Durante el mes de octubre no se reportan avances en la fase de operación.

Tabla 8 Avances despliegue

NOTA IMPORTANTE: En relación con el avance del Específico 4, se informa que no se reporta el **estado** de las actividades correspondientes, ya que la operación del AE4 no había iniciado durante el mes de octubre de 2024.

3.1 AVANCES EN EL DESPLIEGUE

Ninguno durante el mes de Octubre 2024.

3.2 ASPECTOS SOCIALES PARA REPORTAR

En el mes de octubre de 2024 no se presentaron actividades sociales para reportar.

3.3 AVANCES ISP'S

Para el mes de octubre de 2024, la operación del AE4 aún no ha iniciado, por lo que no se reportan avances en este periodo.

3.4 AVANCES OPERACIÓN

Para el mes de octubre de 2024, la operación del AE4 aún no ha iniciado, por lo que no se reportan avances en este periodo.

3.5 AVANCES SOCIOAMBIENTAL

Para el mes de octubre de 2024, la operación del AE4 aún no ha iniciado, por lo que no se reportan avances en este periodo.

4. RIESGOS

Para el mes de octubre de 2024, se tiene un (1) riesgo en monitoreo:

- **R3- Impactos por situaciones sociales, orden público y ambientales:** Este riesgo se tiene en constante monitoreo dado que se identificó en la expansión del departamento de Chocó, específicamente para el tramo de Carmen de Atrato – Quibdó, teniendo en cuenta las comunidades indígenas que no permiten la instalación de la FO y los requerimientos de grupos al margen de la ley, situaciones que podrían afectar la entrega del departamento.

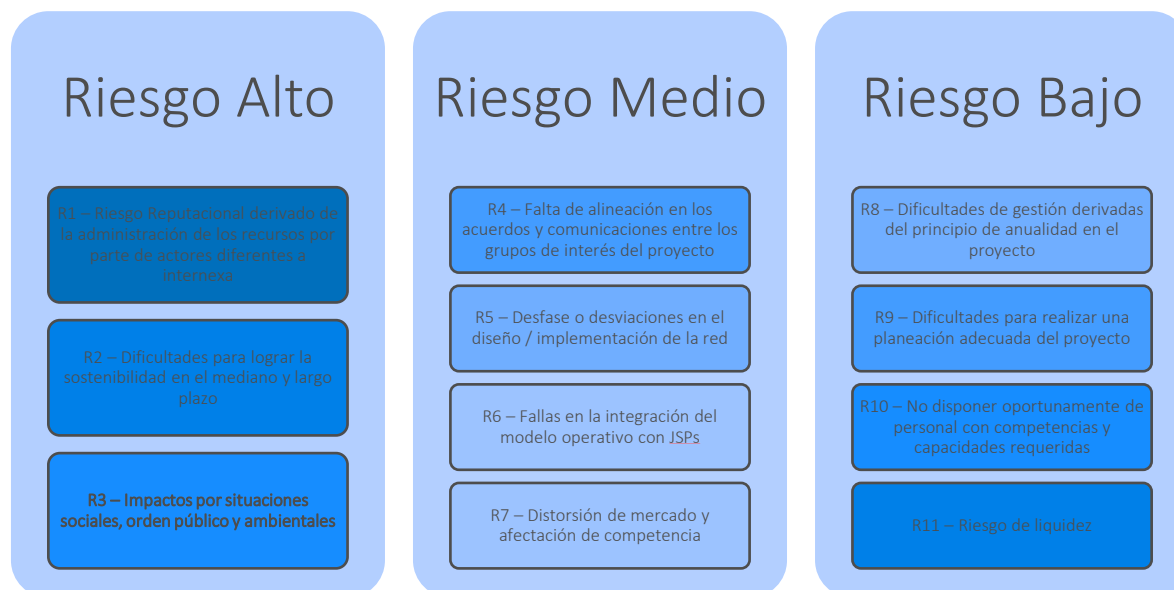


Ilustración 1 - Riesgos AE2

Se adjunta como anexo matriz de seguimiento mensual a los riesgos. (Anexo No. 13 - Seguimiento Riesgos del Proyecto AE4)

5. ACTIVIDADES PLANEADAS

Para el mes de noviembre de 2024, se adelantarán como mínimo las siguientes actividades:

- Continuidad del proceso de abastecimiento para garantizar los activos y servicios requeridos para el acuerdo específico 4.
- Mesas de trabajo para convocatorias ISP AE4.
- Inicio de actividades de expansión de

6. RECOMENDACIONES

- Realizar sensibilización con los ISPs de las convocatorias con el fin de agilizar los procesos de conexión de hogares.

7. CONCLUSIONES

- No se presentaron PQRS asociados a la prestación del servicio.
-

PERSONAL ASOCIADO AL PROYECTO – MATRIZ DE ESCALAMIENTO INCIDENTES TÉCNICOS.

A continuación, se relaciona el personal que se encuentra asignado al proyecto:

Nombre	Rol	Datos de Contacto
John Chía R	Gerente Proyecto	jchia@internexa.com +57 322 5975641
Roger García	PMO	rgarcia@internexa.com +57 314 4544979
Andrés E Vásquez.	Líder técnico	avasquez@internexa.com +57 314 8145397
Paola Ruiz	Gestión Documental	pruiz@internexa.com +57 301 6203464
Juliana Saldarriaga	Jurídico	jsaldarriaga@internexa.com +57 (604) 3171111 ext. 73202 +57 315 5030160
Cristian Blanco B.	Servicio al Cliente	cblanco@internexa.com +57 312 4422966
Daniel A. Cruz R.	Líder ISP	dcruz@internexa.com +57 3183709910

Tabla 9. Equipo de cuenta

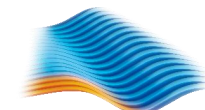


Ilustración 2 - Matriz de escalamiento – Incidentes Técnicos