



## INFORME DETALLADO DE AUDITORIA

CODIGO : 292P02F007

VERSION 1.0

FECHA: 2009/09/29

<b>PROCESO / SUBPROCESO</b>	<b>Operar y Mantener Telecomunicaciones -Gestionar Clientes / Facturar</b>
<b>ACTIVIDAD/PROCEDIMIENTO</b>	<b>Liquidar y generar factura</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Certificar el funcionamiento del sistema de registro de llamadas no completadas en los términos señalados por la regulación vigente y opciones tarifarias y metodología aplicada a los planes de los usuarios
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	1) Verificar el cumplimiento y efectividad de las ACPM formuladas para atender las recomendaciones de la auditoría anterior. 2) Verificar la existencia de elementos para que las facturas del servicio de telecomunicaciones cumplan con los requisitos normativos vigentes. 3) Verificar la existencia de controles para evitar la facturación de llamadas no completadas y su consecuente cobro. 4) Verificar la existencia de un procedimiento de monitorización y control de las opciones tarifarias de cada plan evaluado. 5) Verificar la existencia de una metodología aplicada para la verificación de planes tarifarios.
<b>ALCANCE</b>	Los subprocesos desde la perspectiva del Operar y mantener el servicio de telecomunicaciones-Generación de datos hasta la facturación Año 2015
<b>METODOLOGIA</b>	Procedimiento 292P02 V1 REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS DE SCI
<b>CRITERIOS</b>	Ley 87 de 1993 y Circular Externa 014 del 10 de Julio de 2012 Numeral 1.1.9.1 Auditoría de Facturación , Procedimiento Liquidar y Generar Facturas de Telco 168P01 Configuración de planes y tarifas 168P061003 y 168P06
<b>HALLAZGOS</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumplimiento de las facturas con los requisitos normativos vigentes: Se verificó con base a una muestra aleatoria de facturas, el cumplimiento de los requisitos normativos vigentes, según lo previsto en la Resolución 3066 del 18 de Mayo de 2011 en los artículos 54,55 y 56 y lo establecido en la Circular Externa de julio 10 de 2012.</li><li>2. Se evidenció un adecuado funcionamiento del sistema de registro de llamadas que genera los archivos CDRs (registro de llamada detallada como: tipo, tiempo, duración, origen y destino) cuando la llamada es contestada, permitiendo un control de la red y las mediciones realizadas en el proceso de tasación (facturación).</li></ol>	

3. EMCALI E.I.C.E E.S.P no factura las llamadas no completadas, al no quedar éstas registradas en los CDRs. La Dirección de Control Interno verificó el procedimiento de cobro de llamadas no completadas y del proceso de tasación del servicio de voz, a través de una muestra aleatoria de abonados para los servicios residencial (10), comercial (8) e industrial (6) en la plataforma de gestión NGNMANAGER SUITE.

4. EMCALI E.I.C.E E.S.P, dentro del Proceso: Gestionar Clientes; subproceso: Facturar; actividad: liquidar y generar la factura, continúa aplicando con efectividad los siguientes controles:

- ✓ Revisión de Logs Transferencia de archivos:  
Transfiere archivos de la Central Telefónica al servidor de tasación CDR.
- ✓ Comprobación MD5 evitar archivos duplicados:  
Aplicativo propio del área técnica (Departamento de Mutiservicios), con el fin de evitar la duplicidad del consumo en el ámbito de centrales telefónicas.
- ✓ Reporte gráfico (continuidad información):  
Informe estadístico que permite validar el comportamiento de los registros de consumo de los abonados.
- ✓ Reporte tráfico por central:  
Permite analizar el consumo por central telefónica, mes a mes.

En el Subproceso de Facturación:

Revisión de Logs como resultado del procesamiento de archivos:

Revisión que se lleva a cabo para que no se quede archivos por fuera.

-Se validan los consumos respecto a los meses anteriores, con el fin de detectar desviaciones.

-Análisis comportamental de variación de consumos en general.

-Análisis de la crítica por cliente: altos, recuperación y promedios.

-Con la herramienta de ACCES se han mejorado los tiempos para realizar la crítica, la sumarización del proceso, la corrección de inconsistencias y la incorporación de lecturas y cargos de terceros al sistema de facturación OPEN, generando información confiable y oportuna.

✓ Liquidación de Consumos y Cargos fijos:

-Análisis por cada cliente en la liquidación de planes, consumos, tarifas y tipo de producto (línea básica, Internet, Televisión y corporativos), donde se valida la aplicación de campaña aprobada.

-Reporte de inconsistencias detectadas y direccionadas a la Gerencia de Tecnología de la información y a la Dirección de Atención al Cliente, para las acciones correctivas en cada proceso.

5. Respecto a las opciones tarifarias de cada plan evaluado:

-Se genera listado de facturación en los sistemas OPEN Smart Flex y SIGT para validar los planes y campañas.

-Se validan las campañas donde se revisan los planes, los descuentos promocionales con el fin de asegurar el ingreso.

-Se revisan ingresos de cada plan producto de acuerdo a la campaña.

-La parte técnica (Departamento de Mutiservicios de la Gerencia de Telecomunicaciones), realiza un seguimiento detallado al sistema de registros y control de llamadas por abonado, resultado que luego se envía al área de facturación en formato magnético. Dicha área para el aseguramiento del ingreso cruza la información con los planes comerciales adquiridos por el cliente, producto del cual evalúa su consumo, lo factura y monitorea constantemente sus registros.

6. La Metodología para la verificación de los Planes Tarifarios a los usuarios en EMCALI EICE E.S.P consiste en:
  - a. Diseño de políticas comerciales previo estudio de mercado, inteligencia de negocios, Benchmarking y Políticas de precios.
  - b. Conforme a lo establecido en la Ley, la regulación y revisando las condiciones de competencia y/o naturaleza de los clientes, el Departamento de Planeación de Telecomunicaciones establece las estrategias de precios flexibles y ajustados a cada cliente. (Ley 1341 de 2009, artículo 23).
  - c. El análisis periódico a la facturación y a las campañas para el aseguramiento del ingreso.
7. En una muestra aleatoria se evidenciaron las actualizaciones de los planes comerciales reportados por el Departamento de Planeación de Telecomunicaciones al Departamento de Facturación, soportadas en el sistema comercial OPEN Smart Flex -SIGT para la vigencia 2016.
8. Dentro de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras el Departamento de Atención y Soporte al Servicio "Innovación y Desarrollo ha dado cumplimiento a la integración de una interface en tiempo real de los sistemas SIGT y OPEN, involucrando los diferentes planes al aplicativo comercial del negocio (tareas de facturación en línea, interfaz de consultas, monitoreo de inconsistencias y consulta de las tareas del SIGT a OPEN).
9. Se evidenció que el Departamento de Multiservicios-Dirección Operativa Equipos, monitorea permanentemente la actualización del servidor que permite establecer y controlar las llamadas telefónicas (softswitch) a su última versión disponible continuando con el establecimiento de llamadas retenidas cada 15 minutos, en el evento en que se registre una llamada retenida el proceso de tasación y de facturación alerta la inconsistencia y se generan los correctivos.
10. Se evidenció que dentro del nuevo Modelo de Operación (Resolución GG No.001306 del 31/12/2015: Macro proceso: Prestación del Servicio de Telecomunicaciones y Conectividad – Proceso: Operaciones y Disponibilidad del Servicio de Telecomunicaciones –Subproceso: Operación y Mantenimiento de Redes– Actividad: Ejecutar la operación y mantenimiento de equipos de operación del servicio, no se encuentra documentada la guía técnica del proceso de tasación del servicio de voz.

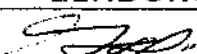
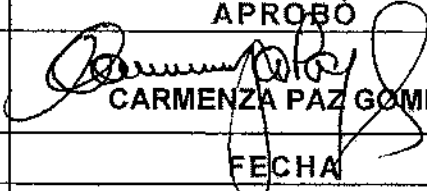
## **CONCLUSIONES**

1. EMCALI EICE E.S.P. presenta un adecuado funcionamiento del registro de llamadas dada la aplicación de controles establecidos en el Sistema de Telefonía Pública Básica Conmutada.
2. EMCALI EICE E.S.P. con un sistema actualizado y de estándares internacionales garantiza el control en el sistema de registro de llamadas no completadas conforme con la regulación vigente.
3. EMCALI EICE E.S.P. tiene establecido controles en el subproceso facturar, lo que genera seguridad sobre los datos para facturar.

4. Existe una correcta parametrización en el sistema Telecomunicaciones de los planes ofrecidos a los clientes.
5. Las facturas cumplen con los requisitos normativos vigentes.

### ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS

El Departamento de Multiservicios debe documentar la guía técnica del proceso de tasación del servicio de voz dentro de la Actividad: Ejecutar la operación y mantenimiento de equipos de operación del Servicio, al sistema de Gestión de la Calidad (DARUMA), con el fin de asegurar su buen funcionamiento y control en todo momento para obtener y mantener el nivel de calidad del servicio con las necesidades del cliente.

<b>ELABORÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
 <b>PATRICIA GÓNGORA LÓPEZ</b>	 <b>CARMENZA PAZ GÓMEZ</b>
<b>FECHA</b>	<b>FECHA</b>
11 de abril 2016	14 de abril 2016