



Santiago de Cali, 07 ABR 2017

100-GG- 0317

Doctor

PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO

Superintendente de Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Carrera 13 No. 27-00 Piso 2-5-7 Edificio Bochica

Bogotá D.C.

Asunto: Circular Externa N.014 del 10 de 2012 No. 1.1.10. Auditoría de Facturación

Actuando en mi condición de Gerente General y Representante Legal de EMCALI ESP, dando cumplimiento al requerimiento contemplado en el numeral 1.1.10 de la Circular del asunto, certifico que la Dirección de Control Interno realizó en el periodo Mayo 2016 – Abril 2017 una auditoría a la facturación del servicio de telefonía fija, cuyo objetivo general fue: Certificar el adecuado funcionamiento del sistema de registro de llamadas no completadas en los términos señalados por la regulación vigente, así como la debida aplicación de las tarifas y su reflejo en la facturación, en los términos señalados en la regulación vigente.

En esta se concluyó:

- ✓ EMCALI EICE E.S.P. cumple con los requisitos normativos vigentes para la expedición de las facturas del servicio de telecomunicaciones.
- ✓ Las llamadas completadas fueran cobradas, existiendo adecuados controles en el sub proceso Facturación para garantizar ello.
- ✓ La plataforma tecnológica NGNMANAGER Suite (Gertel), a través del proceso de tasación impide el cobro de llamadas no completadas, conforme la regulación vigente.

Gerencia General - Dirección de Control Interno
Cam Torre EMCALI Piso 15
Teléfono 899 3202
www.emcali.com.co

RECEBIDO



03171

07 ABR 2017

- ✓ Se cumple por parte de la Dirección de Atención al Cliente y del Departamento de Facturación de EMCALI EICE E.S.P. las políticas de planes definidas para el periodo auditado por el Departamento de Planeación de la GUENT.
- ✓ El Departamento de Planeación de la GUENT realiza periódicamente campañas de socialización de los planes tarifarios y monitoreo a su aplicación, conforme las políticas definidas para cada producto.
- ✓ Se atendió por parte del Departamento de Multiservicios de la UENT la recomendación de la auditoría realizada en el año 2016

Se anexa el Informe de la Auditoría citada. (7 folios)

Cordialmente,

CRISTINA ARANGO OLAYA
Gerente General
EMCALI EICE E.S.P

Copia/
Proyecto y Elaboro:
Revisó:

Expediente Certificaciones SIC; Consecutivo
Patricia Góngora López
Carmenza Paz Gómez

Gerencia General - Dirección de Control Interno
Cam Torre EMCALI Piso 15
Teléfono 899 3202
www.emcali.com.co





DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORIA EXPRES

TEMA: FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

5. HALLAZGOS:

5.1.- Respecto al cumplimiento en las facturas de los requisitos normativos vigentes:

De acuerdo a información suministrada por el Departamento de Facturación para la facturación del mes de marzo/2017, consumo de febrero, se validó el cumplimiento de los requisitos normativos vigentes, según lo establecido en la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, Artículo 54 (Facturación), Artículo 55 (Información adicional en la factura), Artículo 56 (Facturación detallada), Artículo 61 (Independencia de cobros), Artículo 62 (cargos por servicios suplementarios); situación verificada a través de una muestra aleatoria de las facturas físicas presentadas en la cuenta de marzo/2017.

5.2.- Respecto al Sistema de medición para que no se cobren llamadas no completadas.

Dentro del sistema de medición del consumo de voz, el Departamento de Multiservicios, realiza el proceso de tasación, el cual consiste en un modelo basado en duración, es decir, se toman los campos de los CDRs. que corresponden a la duración del uso del servicio de voz en minutos o segundos. Con este dato sobre la duración del servicio se calcula el valor de consumo por usuario, asegurando que los procesos de tasación se activan luego de la respuesta del abonado llamado.

Actualmente, las actividades involucradas dentro del proceso de tasación se encuentran implementadas en la plataforma tecnológica NGNMANAGER Suite (Gertel) y realizan los siguientes procesos: Generación, almacenamiento de archivos, transferencia, procesamiento y almacenamiento en base de datos de CDRs, cálculo de lecturas por abonado y la generación de archivos de tasación.

En cuanto a los controles asociados a los riesgos en la verificación y consistencia de datos, mediante el NGNManager Suite se realiza:

- El cálculo del algoritmo MD5 para cada archivo generado en las centrales telefónicas, con la finalidad de calcular la huella digital (única) de un archivo, este mecanismo se usa para comprobar la integridad de un archivo que ha sido transmitido mediante ftp, etc. entre las centrales telefónicas y NGNMANAGER (GERTEL).
- Asignación de ID único en base de datos (GERTEL) para evitar procesar el mismo archivo en más de una ocasión.
- Generación de reporte gráfico por central (Tráfico en minutos) el cual permite corroborar la integridad de la información procesada.

En una muestra aleatoria se realizaron pruebas sobre el grado del servicio para los eventos:



EMCALI
EICE - ESP

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORIA EXPRES

TEMA: FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

Abonado ocupado, Abonado ausente, Cuelgue prematuro de A, que no permiten completar la llamada donde se evidenció que el sistema no realiza cobro sobre las llamadas no completadas. Comprobando que no se generaron CDRs sobre estos eventos.

Así mismo se realizaron pruebas cuando la llamada es completada hasta que es contestada por el destinatario, evidenciando la generación de CDRs.

Por otra parte se validó, mediante una muestra que el cargue de los consumos registrados en los CDRs, al sistema comercial OPEN SMARTFLEX sobre llamadas completadas fueron cobradas.

5.3.- Respecto al monitoreo de las Opciones Tarifarias de cada plan evaluado.

Periodo de facturación: del 24 de enero al 23 de febrero de 2017

Las tarifas se encuentran clasificadas de acuerdo a los mercados definidos en las Políticas Comerciales de Precios Banda Ancha, Telefonía y en la Política Comercial Segmentos Empresarial y Negocios (Daruma 311P01 V.2) definidas en los siguientes mercados:

EMCALI



DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
 INFORME DE AUDITORIA EXPRES

TEMA: FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

SEGMENTACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA UNIDAD ESTRATEGICA DEL NEGOCIO DE TELECOMUNICACIONES

MERCADO	CLASIFICACIÓN	DIVSIÓN	SECTORIZACIÓN
EMPRESARIAL	GRANDES EMPRESAS Y GOBIERNO	EMPRESAS ESTRATEGICAS	Medios de comunicación Aliados comerciales Eventos Centros Comerciales Contactos en compañías Canales
		EMPRESAS CORPORATIVAS	Salud Financiero Industrial Hotelero y turístico Transporte Educación Alimentos Empresas de servicios Empresas Comerciales Entidades sin ánimo de lucro
		EMPRESAS VIP	Cámaras de Comercio Gremios
		EMPRESAS GUBERNAMENTALES	Entidades municipales Entidades departamentales Entidades nacionales Entidades del sector público
NEGOCIOS	PEQUEÑAS, MEDIANAS Y MICROEMPRESAS	PYMES	Alimentos Cuerp Calzado Muebles y madera Textil Confecciones Artes graficas Plástico y químico Metalúrgico y méalmecánico Autopartes y minerales no metálicos Religioso
		SOHOS Y M.PYMES	Misceláneas Floristerías Ferreterías Panaderías Tiendas de barrio Salas de belleza Salas de internet Otros
MASIVO	HOGARES POR ESTRATO	USUARIO BASICO	Planes básicos
		USUARIO PLUS	Internet altas velocidades Telefonía ilimitada TV HD

CANAL DE VENTA	CONSTRUCTORAS, PROPIEDAD RAIZ, PROPIEDAD HORIZONTAL	CONSTRUCTORA Y PROPIEDAD RAIZ	Inmobiliarias Aseguradoras Constructoras
		PROPIEDAD HORIZONTAL	Administraciones Porterías de edificios Unidades residenciales





DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORIA EXPRES

TEMA: FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

Los planes que actualmente se ofertan de acuerdo con las características que demandan los usuarios se encuentran definidas en: Telefonía de voz bajo planes con minutos ilimitados e Internet de alta velocidad, en rehúso o dedicado con velocidades de 5, 10, 15, 20, 50 y 100 megas.

1. Telefonía Ilimitada:

Servicio de telefonía que integra todas las funcionalidades de la telefonía de EMCALI y cuenta con minutos ilimitados a destinos locales.

a) Línea Básica Segmento Hogares:
Plan Voz ilimitado y Plan Infinito voz ilimitada

2. Banda Ancha:

Dupla Banda Ancha WIFI + Telefonía Ilimitada: Producto comercial que integra el servicio de Internet de Alta Velocidad + Telefonía Local ilimitada.

Plan Dupla Ilimitada WIFI 3MB_SG2 V. 3Mb. Voz: Ilimitada (solo segmento hogares) y velocidades de 5, 10, 15, 50,50 y 100 megas.

Los planes DUPLAS ILIMITADAS con velocidades en Banda Ancha de 20,50 y 100 MB, quedan sujetos a disponibilidad técnica (xDSL) y/o al desarrollo de los ciclos de productos a través de Fibra Óptica. Por lo tanto no podrán ser comercializados hasta que se confirmen alguno de los criterios anteriores.

Característica Técnicas: el ancho de banda contratado es compartido de acuerdo al número de usuarios conectados a la red inalámbrica del domicilio.

3) Planes de Telefonía para segmentos Empresariales y Negocios.

Plan Bajo- Cargo Fijo
Plan 2500 – 2500 minutos
Plan Ilimitado – Local Ilimitado

Enlaces de Voz RDSI PRI E1 E IPTRUNK, bolsa de minutos, Internet dedicado simétrico, internet alta velocidad asimétrico, producto de datos LAN TO LAN, servicios empaquetados para los segmentos empresarial y negocios de Dupla Banda Ancha WIFI + Telefonía ilimitada citofonia virtual y enlaces de voz, internet y datos por medio de transmisión de fibra óptica.

4) Plan Fijo conmigo

REVENUE

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORIA EXPRES

TEMA: FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

Es el servicio de telefonía local ilimitada ubicua que funciona como una extensión de la línea telefónica, transfiriendo las llamadas al fijo Conmigo cuando no contesten en la línea fija o cuando esté ocupada.

Fijo Conmigo funciona a través de tecnología inalámbrica y está sujeto a las zonas rurales y urbanas con cobertura e incidencia de EMCALI Telecomunicaciones por medio de un teléfono celular con banda de 900Hz.

Se ofrece el servicio de Fijo Conmigo a los clientes del segmento masivo y empresarial, pagando un cargo adicional al plan actual.

De acuerdo con los niveles de servicio por calidad, costo, precio y competitividad, se evidenciaron los planes y opciones tarifarias aplicadas a través de las políticas: Comerciales, Retención, Contenido para TV, Precios, segmento Comercial y de Negocios, Promocionales de descuentos y Fidelización de clientes.

Se socializó por parte del Departamento de Planeación a las diferentes áreas involucradas las Políticas Comerciales, Promocionales, Fidelización, Televisión e Instaladores en el período a facturar y en la vigencia del año 2016.

Periódicamente se ha venido realizando la actividad de revisión de los planes, teniendo en cuenta el trabajo que realiza el Departamento de Facturación sobre la validación de las tarifas para la vigencia 2017.

5.4.- Respecto a la metodología aplicada para la verificación de cada plan

Mediante las muestras de observación y verificación en los procesos auditados se validó:

-El cumplimiento del proceso de Facturación para el servicio de Telecomunicaciones contenido en el procedimiento 165P02 V: 2 en cuanto a:

-La verificación de los períodos de facturación del mes anterior.

-El cronograma de ejecución de los procesos de facturación que contiene:

Toma de lecturas, entrega de archivos de lecturas a facturación, incorporación al sistema comercial Open Smartflex, carga de servicios de terceros, generación de crítica, análisis de liquidación, control posterior a la pre-facturación, asegurando el correcto reflejo de las tarifas en la facturación, generación y planificación de impresión y reparto de la factura.

-Los precios y planes promocionales están incorporados al sistema comercial Open Smartflex, en cumplimiento a las Políticas fijadas por el Departamento de Planeación y el Gerente de la UENT.



DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORIA EXPRES

TEMA: FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

-Los planes ofrecidos a los usuarios con sus respectivas tarifas e impuestos están correctamente parametrizados en el sistema comercial OPEN SMARTFLEX.

-Para el proceso evaluado no se crearon nuevos conceptos, inherentes a lo establecido en la Circular 014 de Julio de 2012.

6.- CONCLUSIONES

- ✓ EMCALI EICE E.S.P. cumple con los requisitos normativos vigentes para la expedición de las facturas del servicio de telecomunicaciones.
- ✓ Las llamadas completadas fueran cobradas, existiendo adecuados controles en el sub proceso Facturación para garantizar ello.
- ✓ La plataforma tecnológica NGNMANAGER Suite (Gertel), a través del proceso de tasación impide el cobro de llamadas no completadas, conforme la regulación vigente.
- ✓ Se cumple por parte de la Dirección de Atención al Cliente y del Departamento de Facturación de EMCALI EICE E.S.P. las políticas de planes definidas para el periodo auditado por el Departamento de Planeación de la GUENT.
- ✓ El Departamento de Planeación de la GUENT realiza periódicamente campañas de socialización de los planes tarifarios y monitoreo a su aplicación, conforme las políticas definidas para cada producto.
- ✓ Se atendió por parte del Departamento de Multiservicios de la UENT la recomendación de la auditoría realizada en el año 2016

Elaboró: PATRICIA GÓNGORA LÓPEZ

Firma: 

Revisó y Aprobó: CARMENZA PAZ GÓMEZ

Firma: 

Fecha del informe: Abril 04 de 2017