



Primer Taller

Impactos de fraude para la prestación de los servicios de telecomunicaciones para usuarios, operadores y Estados

21 de junio de 2007

9:00 am a 12:45 pm (hora de Colombia)

Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones (CCP.I)
Comisión Interamericana de Telecomunicaciones
CITEL

1



Primer Taller “Impactos de fraude para la prestación de los servicios de telecomunicaciones para usuarios, operadores y Estados”

- **Moderador:** Sr Giovani Mancilla Gaona, Gerente control fraude Colombia, Relator del Grupo de Control de Fraudes en Servicios de Telecomunicaciones.
- **Países participantes:** Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Honduras, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela.
- **Auspiciador:** Universidad Distrital Francisco José de Caldas – Colombia; Dednet.

2



Los temas a tocar en mi intervención son:

- 1- Agradecimiento a **Citel** por el desarrollo del trabajo realizado hasta el momento
 - A- Descripción de que es CITELE
 - B- Organigrama CITELE
- 2- Agradecimientos a los participantes.
- 3- Agradecimiento a los auspiciadores Dednet, U Distrital, Telefónica Colombia, CITELE.
- 4- Agradecimiento a los oradores haciendo énfasis en la experticia de cada uno dentro del ámbito que están tratando.
- 5- Considerando, mandato, términos de referencia y plan de trabajo:



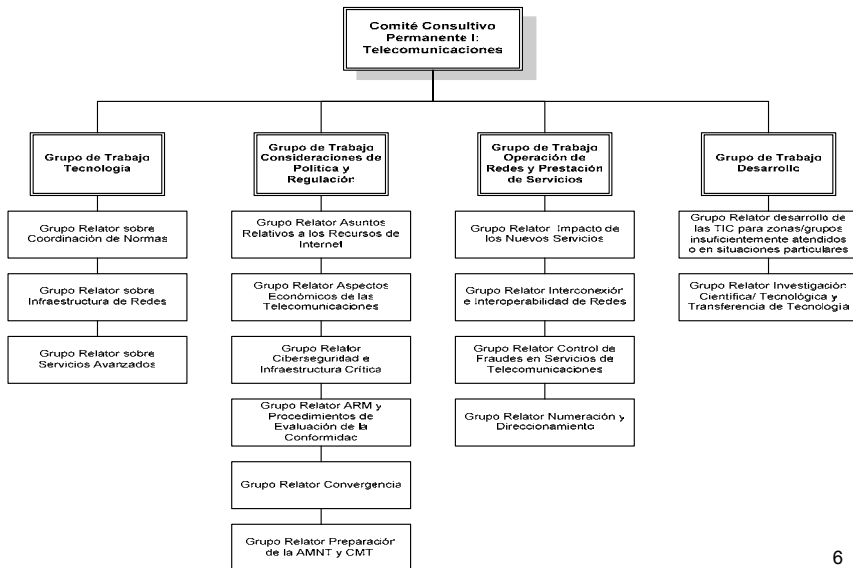
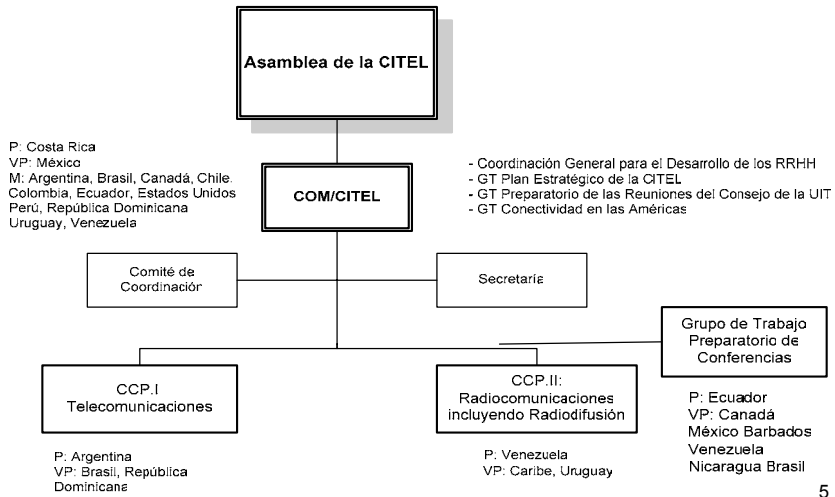
- 1- Agradecimiento a Citel por el desarrollo del trabajo realizado hasta el momento.

A- Descripción de que es CITELE.

La CITELE, entidad de la Organización de los Estados Americanos, es el principal foro de telecomunicaciones en el hemisferio donde los gobiernos y el sector privado se reúnen para coordinar los esfuerzos regionales para desarrollar la Sociedad Global de la Información de acuerdo a los mandatos de la Asamblea General de la Organización y los acordados por los Jefes de Estado y de Gobierno en las Cumbres de las Américas.



B- Organigrama CITEL.





5- Considerando:

- a) Que el fraude afecta a los estados, los operadores y potencialmente a cualquier usuario de los sistemas de telecomunicaciones, impactando negativamente en la imagen del sector;
- b) Que en el nuevo entorno de convergencia de redes se espera la aparición de nuevas modalidades de fraudes en telecomunicaciones que es necesario estudiarlas y emitir políticas para minimizar sus efectos;
- c) Que los defraudadores día a día son más creativos en la forma de obtener beneficios de las redes de telecomunicaciones para realizar otros tipos de fraudes, y
- d) Que la temática de Control de fraude requiere estudiar y recomendar las mejores prácticas



- e) Que los operadores en el área de telecomunicaciones para ser más competitivos, deben proyectar su infraestructura hacia redes de convergencia y al mismo tiempo, mejorar sus sistemas de Control de Fraude, dando a este tema la debida importancia y tratándolo con las herramientas tecnológicas, administrativas y judiciales que cada país requiera en la transición hacia redes de nueva generación
- f) Que el robo de terminales móviles es un aspecto que afecta a los diferentes estados miembros, ya sea a través de pérdidas de vidas humanas, o de pérdidas de negocio o facilitación para comisión de otros tipos de delitos.
- g) Que la seguridad de las redes es muy importante para evitar eventuales prestaciones ilegales, no autorizadas o que permiten disfrazar otras actividades que van en contra de la legalidad y por ende causan perjuicios a nuestros estados.



Mandato:

Estudiar y recomendar estrategias y mejores prácticas para mejorar la seguridad de las redes y reducir el fraude en el área de telecomunicaciones.

Términos de referencia:

- a) Estudiar las diferentes modalidades de fraude y accesos no autorizados a las redes que se presentan en la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- b) Encontrar las estrategias y mejores prácticas para minimizar los efectos del fraude y accesos no autorizados.
- c) Promover el dialogo e intercambio regional de información sobre fraude en telecomunicaciones y accesos no autorizados.

9



Plan de trabajo:

- a) Revisar y realizar las labores faltantes y necesarias para cumplir con lo mandado en los siguientes ítems:
- b) Revisar los antecedentes de la CITELE en materia de fraude y accesos no autorizados a las redes de telecomunicaciones.
- c) Estudiar los posibles impactos del fraude sobre la prestación de los servicios de telecomunicaciones para los diferentes actores del sector.
- d) Estudiar e identificar las diferentes modalidades de fraude y accesos no autorizados en servicios de telecomunicaciones que se presentan en los Estados miembros.

10



- e) Reunir las mejores prácticas regionales para minimizar los efectos del fraude y accesos no autorizados en redes y servicios de telecomunicaciones.
- F) Fomentar la cooperación entre los Estados miembros sobre aspectos relacionados al control de fraude y la seguridad de acceso a las redes de telecomunicaciones.
- g) Invitar a los Estados miembros a desarrollar estrategias conjuntas en materia de lucha contra el fraude y accesos no autorizados en telecomunicaciones.
- h) Establecer enlaces con organismos especializados en prevención del fraude y seguridad de redes en telecomunicaciones.



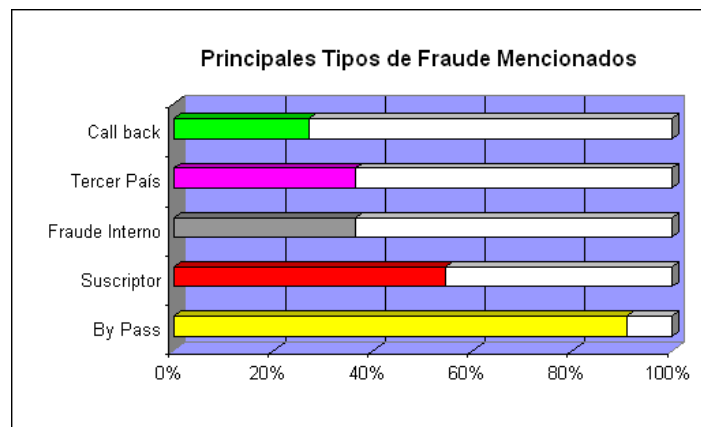
- h) Crear una carpeta técnica sobre estrategias y mejores prácticas para Control de Fraude y seguridad de acceso a las redes de telecomunicaciones.
- i) Identificar las labores que se realizarán con los otros grupos, definir la metodología de participación y el alcance del trabajo con dichos grupos.
- j) Identificar los grupos de estudio que manejan la temática a nivel de UIT, estudiar su alcance, las resoluciones emitidas, crear metodología de intercambio y plantear escenarios de mutua colaboración, trabajo conjunto con el objeto de traer a las Américas las mejores prácticas y el conocimiento ya desarrollado por este ente mundial.

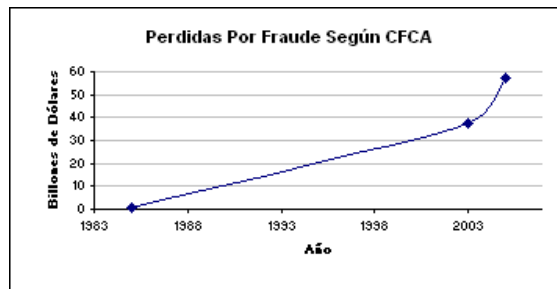


- 6- Labores desarrolladas dentro del ámbito del grupo de investigación de CITEL.
- a) Desarrollo y envío al sector de las Américas de cuestionario con aspectos normativos y corporativos, que permitió recoger información para tener un primer acercamiento sobre la problemática de fraude en el hemisferio, en este participaron 13 diferentes entidades.
 - b) Informe con la colaboración en investigación de pasantes de la Universidad Distrital de Colombia sobre tipos de fraude y tabulación de las respuestas obtenidas mediante los formularios enviados, sobre aspectos normativos y corporativos.



Dentro de este aspecto se destacan los resultados sobre las tipologías de fraude identificadas, tipos de impacto y magnitud de pérdidas entre otros.





CITEL lidera la realización de una serie de talleres que tienen como objeto analizar profundamente y desde las diferentes aristas la temática de fraude, por esta razón se están realizando una serie de talleres encaminados inicialmente a conocer de cerca el impacto del Fraude en la prestación de los servicios de telecomunicaciones por parte de cada uno de los actores.

Dentro del presente taller observaremos inicialmente los impactos hacia los estados tema en el que el Comisionado doctor Gabriel Adolfo Jurado del Organismo Regulador de Colombia nos ayudará en el mismo compartiéndonos su experiencia Internacional sobre la temática.

De otra parte el tema de los usuarios será asumido por el ingeniero Arturo Quiñones Quiñones profesional con 11 años de experiencia en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia sector telecomunicaciones, el nos hará énfasis en el impacto que a diario percibe este ente encargado de la defensa de los usuarios del sector.



Finalmente el doctor Luis Olivares del ICE de Costa Rica con más de 20 años de experiencia sectorial quien está desarrollando un proyecto de maestría investigando la implantación de medidas legales y regulatorias para minimizar el impacto del fraude en el estado de Costa Rica nos compartirá el impacto del fraude a las empresas prestadoras de servicios.

Finalmente los invitamos a que continúen con nosotros en el desarrollo de los siguientes talleres que propenderán por analizar las temáticas adicionales necesarias para lograr buenas prácticas sectoriales que permitan en un futuro cercano contar con herramientas dinámicas para minimizar los impactos de estos flagelos que tanto daño le hacen al sector.



Programa Talleres

Taller	Temática	Fecha propuesta
1	Impactos del fraude para los usuarios, estados y operadores de la región.	Junio de 2007 audioconferencia con el auspicio de Colombia Telecomunicaciones marcando a la línea asignada para tal propósito.
2	Hacia una legislación, regulación y control apropiados para la lucha contra el fraude.	Septiembre de 2007 durante la XI reunión del CCP.I
3	Organismos internacionales de estudio de la temática, alcance y modo de participación.	Noviembre de 2007
4	Herramientas tecnológicas y administrativas de lucha contra el fraude.	Febrero de 2008 durante la XII reunión del CCP.I
5	Mecanismos de cooperación mutua inter - estatales e intersectoriales para minimizar efectos del fraude.	Mayo de 2008 Audio con Comtelca