

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA



ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE
ANÁLISIS DE ALARMAS DE FRAUDE DE LA RED FIJA CON LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA MEDUSA EN LA JEFATURA DE
PREVENCIÓN DE FRAUDES DE LA EMPRESA TIS

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER: RICARDO RENZO GUTIÉRREZ FORA

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
ADMINISTRATIVO**

2019

RESUMEN

El presente trabajo forma parte de la labor profesional que desempeño en la Jefatura de Prevención de fraude de la empresa que presta el servicio exclusivo de seguridad a la empresa de telefonía más grande del Perú ; el cual tiene como finalidad analizar y comparar resultados operativos para demostrar si existe mejora en el proceso de análisis de alarmas de fraude, así como también el control de indicadores de productividad y efectividad gracias al Sistema de Gestión de Análisis de Alarmas que institucionalmente denominamos “MEDUSA”, desarrollado de manera interna por el equipo de soporte de la Jefatura de Prevención de Fraude.

Cabe señalar que la Jefatura de Prevención de Fraude presta el servicio exclusivo de detección y prevención de fraude de las operaciones comerciales de la Empresa de Telefonía con mayor alcance de servicio nacional, tanto en sus productos de líneas fijas, internet, cable, líneas móviles, entre otros.

Por tal motivo, con la finalidad de lograr un proceso de detección de fraudes eficiente y entregar un producto con un alto estándar de calidad a nuestro cliente, se desarrolló un sistema In House el cual se ajusta a los requerimientos específicos del área de Prevención de Fraude, considerando que las modalidades de fraude “mutan” de manera constante - cambian y se adecúan permanentemente - en la misma medida con los cambios tecnológicos y las nuevas plataformas virtuales, todo esto con el objetivo que los actores que cometen el fraude logren beneficios monetarios que provocan grandes pérdidas a nuestro cliente, tanto en el aspecto económico y de imagen institucional.

Se analizó la eficiencia del Sistema Medusa contrastando la información de la sistematización de la base de datos de las alarmas antes y después de la implementación del Sistema, encontrando importantes diferencias entre el año 2015 (sin sistema) y 2016 en adelante (con sistema). Concluyendo que la

utilización de un sistema informático de análisis de alarmas, contribuye a mejorar los indicadores de productividad, eficiencia y control del tiempo de análisis, lo que se traduce en un mejor servicio ofrecido a nuestro cliente.

I. PALABRAS CLAVE

Fraude por suscripción; Tipología; Seguridad; Telecomunicaciones; Alarmas; Riesgo; Perfiles; Medusa; MAPI (Monitoreo de Alarmas Previa Instalación).