

## AUDITORIA DE SISTEMAS

**Nombres y Apellidos:**

**Nivel:**

**Paralelo**

**Fecha:**

**Importante:** Usted tiene 1 hora para resolver la siguiente evaluación, por tanto siga las siguientes recomendaciones:

1. Lea detenidamente las instrucciones
2. Realice el ejercicio correspondiente y documente sus hallazgos conforma al flujo de Auditoria de Sistemas
3. Recuerde que el examen es individual, si intenta hacer fraude, se anulará automáticamente.

### Instrucciones:

Con la siguiente Base de Datos: [\[SQL\] Proyecto 2: Pérdida de clientes en telco](#)

Se pide:

1. Una exploración general de la población de clientes de TELCO.

que permita entender cuáles son las características de los/as clientes TELCO. Estratificar por :género, dependientes, Edades, Ciudades y otras que permitan identificar riesgos.

2. Exploración de las pérdidas/fugas para entender mejor las hipótesis sobre los contratos mes-a-mes y sobre la región más afectada. Algunas segmentaciones para entender la pérdida de clientes que salieron durante la reunión son:

- Grupo 1: Contrato mes-a-mes y edad > 64
- Grupo 2: Contrato mes-a-mes, edad < 64 y número de referidos < 2
- Grupo 3: Contrato distinto a mes-a-mes, edad > 64 y número de referidos < 2
- Grupo 4: Contrato distinto a mes-a-mes y antigüedad en meses < 40

3. Un análisis de los clientes en “alto riesgo” de abandono priorizado según el valor monetario estimado que representan para TELCO. Aquí la idea es que luego de identificar los factores que están relacionados con la fuga de clientes (con base en los clientes que ya se fueron), puedas identificar cuáles clientes, de la base de clientes que aún tiene TELCO (es decir, que no se han ido), estarían más propensos a irse. Y de esta base, identificar aquellos clientes que tienen un valor monetario alto para TELCO. En otras palabras, se quiere priorizar aquellos clientes que son: i) propensos a irse (no se han ido, pero estarían en riesgo de irse) y ii) de alto valor monetario.

Para esto puedes utilizar la herramienta de ADA que consideres más apropiada.

Recuerda que debes documentar el proceso de auditoria de acuerdo a lo aprendido en este semestre.

### Entregables:

- Matriz de riesgos
- Procedimientos de Auditoria
- Papeles de trabajo del entendimiento del proceso a auditar y procedimientos realizados
- Informe de Hallazgos
- Presentación Gerencial de resultados

Elaborado por: Mg. Christian Vaca B

Revisado por: Mg. Rosario Coral