

Actividad Individual – Guía de Análisis de Caso – Clave de Corrección

Las siguientes son las claves de corrección para las respuestas a las consignas de la Guía de Análisis de Caso.

Consigna

Lo invitamos a resolver el siguiente ejercicio. Lea detenidamente la consigna a desarrollar, así como las instrucciones que se detallan a continuación. Recuerde que toda ejercitación propuesta le ayudará a lograr con éxito sus objetivos de aprendizaje.

Recuerde que debe resolver este ejercicio utilizando el caso Austin Robert D., Nolan Richard L., O'Donnell Shannon. CRISIS: WHEN DISASTER STRIKES IT. [En línea]. Boston: HBSP, 2009 [Consulta: 07 de junio 2016] 3024BC-PDF-ENG, disponible en la sección correspondiente a esta UVA, en la pantalla principal del curso.

Responda las siguientes preguntas a fin de analizar el caso según lo pautado en la “Guía para el Estudio de Casos”, disponible en la pantalla principal de este programa de estudios:

Paso 1: Reconocimiento Inicial

1. Lea el caso y responda las siguientes preguntas:

a. ¿Cuál fue la situación de crisis?

Clave de corrección: Había indisponibilidad del servicio web e imposibilidad de acceder a la base de datos.

b. ¿Cuáles fueron los activos afectados de la empresa?

Clave de corrección: Los activos afectados fueron los servicios al cliente y la base de datos de clientes.

c. ¿Cuál es la solución propuesta?

Clave de corrección: Detener la compañía algunos días para revisar toda la instalación e invertir más en sistemas de seguridad informática.

d. ¿Qué dos factores de riesgo estuvieron en juego?

Clave de corrección: Los factores de riesgo son:

- Arriesgarse a tener un problema de imagen blanqueando el problema y cortando el servicio.
- Evitar el riesgo anterior pero seguir así y arreglar las cosas de a poco arriesgándose a tener otro problema.

Paso 2: Identificación de los problemas

1. Indique las causas posibles de los problemas.

Clave de corrección: Las causas posibles de los problemas parecen ser un ataque.

Por un lado un bombardeo a la página web para dejarla fuera de servicio.

Por otro, la implantación de algún tipo de mal funcionamiento en la base de datos.

Paso 3: Análisis del caso

1. ¿Qué caminos de acción hay para detener el problema?

Clave de corrección: Para detener el problema hay que seguir investigando las causas bloqueando a intrusos y corrigiendo el software que genera el problema en la base de datos.

2. ¿Qué caminos de acción hay para estar seguro que el problema no volverá?

Clave de corrección: Para estar seguro que no volverá a suceder hay que detener la compañía algunos días para revisar toda la instalación e invertir más en sistemas de seguridad informática

Paso 4: Plan de acción

1. ¿Qué acciones sugiere llevar a cabo?

- a. Arriesgarse a un deterioro de la imagen de la empresa y una eventual pérdida de clientes, comunicándole a los mismos que hubo una falla de seguridad.

- b. Arriesgarse a seguir sin decir nada, esperando que pocos clientes se enteren del problema y que éste no trascienda.

Fundamente su respuesta.

Clave de corrección: Evaluar la razonabilidad de los argumentos de defensa de la posición tomada.