

## 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.

Austin, Robert D., Nolan Richard L., O'Donnell Shannon. *IT and the Board of Directors*. [en línea]. Boston: HBSP, 2009 [Consulta: 19 de mayo 2016] 3023BC-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 e identifique los datos relacionados con:
  - a. La finalidad y contribución del área de sistemas de información
  - b. Los principales procesos del área de sistemas de información
  - c. La relación entre el negocio y el área de sistemas de información
  - d. La participación de los actores en las decisiones vinculadas con las del área de sistemas de información.

#### **Clave de corrección:**

Los alumnos deben identificar si:

- a. La organización de IT estaba cumpliendo o no con los objetivos del área: contribución al negocio, control del riesgo y uso eficiente de los recursos.
- b. Los procesos clave de la organización de los sistemas información (TI) se estaban cumpliendo: planificación, ejecución y control, tanto en materia de operaciones como desarrollo de aplicaciones.
- c. La forma en que gestionaba el área antes de la llegada de Jim Barton contribuía a relacionar los objetivos de negocio de IVK con los planes y acciones del departamento de TI.
- d. Toda la organización tenía la participación necesaria en las decisiones estratégicas del área de TI.

**Paso 2: Identificación de los problemas**

- Identifique los problemas que Jim Barton encontró en el área de sistemas de información luego de tomar la responsabilidad de gestionar el área, concentrándose en los 4 puntos señalados en el punto anterior.

**Clave de corrección:**

Los alumnos deben identificar la mayoría de los siguientes problemas:

- La gestión del área es muy informal.
- No hay buen planeamiento de los proyectos ni buena gestión de la red en materia de riesgo de disponibilidad y ataques externos.
- Hay un marcado incumplimiento de los proyectos en materia de plazos y costos
- Hay un déficit de inversión en la infraestructura de TI comparado con el estándar de la industria.
- La infraestructura tiene serias falencias, y tiene como consecuencia aumentar el riesgo para el negocio, tanto por disponibilidad de la red, como por la falta de defensas efectivas ante ataques externos.
- La alta gerencia no es involucrada ni tiene interés en involucrarse en las decisiones de TI.
- Ven a TI como un centro de costos más que como una unidad generadora de ingresos para el negocio. Además, la alta gerencia tenía la sensación de que se gastaba mucho en TI.

**Paso 3: Análisis del caso**

- ¿Qué recomendaciones daría para solucionar los problemas identificados por Jim Barton según lo solicitado en el punto anterior?

**Clave de corrección:**

Los alumnos deberían proponer algunas de las siguientes acciones:

- Imponer prácticas de gerenciamiento profesional, planes y métricas con vistas a mejorar la performance del área.
- Definir planes de sistemas vinculados con los planes de negocio.
- Lograr que los clientes internos estén satisfechos de “pagar” los proyectos de sistemas que beneficia su gestión.
- Mejorar la infraestructura de base de tecnología con vistas a reducir el riesgo, aunque esto implique aumentar el presupuesto.
- Revisar críticamente la estructura y funciones internas dentro del área de sistemas para sostener los puntos definidos con anterioridad.
- Tomar acciones de mitigación del riesgo en materia de seguridad informática, incluyendo la definición, implementación y prueba periódica de un plan de contingencia.

**Paso 4: Plan de acción**

4. ¿Qué otras acciones hubiera sugerido tomar además de las presentadas por Jim Barton?  
Justifique su respuesta

**Clave de corrección:**

Se espera que el alumno responda esta pregunta en función de los contenidos teóricos aprendidos en la UVA 1.