

1.1 ITIL y la gestión de riesgos

La unidad 1 efectúa un repaso de las fases y los subprocesos que componen la guía de buenas prácticas de ITIL. Mientras que la segunda unidad explica en qué consiste la gestión de riesgos. Si nos fijamos, las fases que componen ITIL, vemos que no dispone de menciones explícitas ni referencias a una gestión de riesgos claramente definida, delimitada y tipificada. Sin embargo, la gestión de riesgos es parte integral de ITIL independientemente de la norma o estándar que la empresa desee utilizar.

El propósito de esta tarea consiste en revisar la metodología ITIL e identificar en qué fases y gestiones participa de forma tanto **directa** como **indirecta** la gestión de riesgos. Además, sin entrar en mucho detalle se debe indicar qué etapa concreta del ciclo de vida de la gestión de riesgos interviene. De esta forma podremos entender la correspondencia y relación entre las acciones que requieren una gestión de riesgos, y la guía de buenas prácticas ITIL. Y si esta relación que puede existir está tan diluída como parece.

Como se puede leer en este enlace: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=ac480a3d7a774e498544ef0346c76d40> en ITIL 4 si que se incorpora un proceso dedicado a gestión del riesgo. En las versiones anteriores esto queda inherente en los procesos ITIL.



Así que la gestión de riesgos no se aborda de manera específica, pero sí que está presente en los 5 procesos ITIL. Por poner algunos ejemplos:

En el proceso de estrategia de servicio se pueden detectar riesgos de oportunidad. ¿Qué estrategia debe tomar la empresa? ¿Qué oportunidades tenemos en el mercado?

Durante las fases de diseño podemos ahondar en riesgos mas técnicos, que supone tener los datos en X proveedor, o quizás debamos tenerlos on-premise, etc

Aunque para mi la fase mas importante donde tenemos que tener en cuenta la gestión de riesgos en la mejora continua del servicio. Por que todos nos podemos equivocar, pasar por alto X problemas, etc pero si no disponemos de mecanismos para comentar los problemas, posibles mejoras y llevarlas a cabo, todo lo que hayamos hecho en las fases anteriores en un periodo X de tiempo se nos va a quedar obsoleto y nos vamos a enfrentar a problemas derivados de riesgos que no hemos tenido en cuenta en un inicio, que han aparecido con un cambio de tecnología, etc

Así que bajo mi punto de vista toda organización debe tener abiertos muchos canales de comunicación para permitir a todas las personas que la forman participar en la misma, proponer soluciones e ideas, comunicar problemas encontrados y tener una cultura muy transparente y colaborativa.

1.2 Ejemplos de la gestión de riesgos en ITIL

Una vez realizada la Tarea 1 y localizados los puntos donde la gestión de riesgos participa o cobra sentido en ITIL, junto a su respectiva correspondencia con el ciclo de vida, se pide buscar o crear casos de uso que permitan entender ese vínculo entre las buenas prácticas y las acciones recomendadas en la gestión de riesgos.

No es necesario o ahondar en detalles técnicos o explicar en profundidad los hechos, simplemente comentar ejemplos genéricos de servicios, riesgos o actuaciones que permitan aclarar la relación entre ITIL y la gestión de riesgos. Preferiblemente ejemplos ficticios y no es necesario que estén relacionados entre sí formando una historia conjunta, cada ejemplo y caso de uso puede ser independiente del resto.

Ejemplo de riesgos en la estrategia de servicio:

Hay sonados ejemplos de empresas que fueron muy tops en su sector a nivel mundial, pero por no analizar bien el mercado y no reconocer los riesgos de oportunidad que había en el, acabaron desapareciendo o quedaron relegadas a un segundo o tercer plano. Los primeros que me vienen a la cabeza son Kodak y Nokia.

Ejemplo de riesgos en el diseño del servicio:

Un riesgo claro en esta fase puede ser una mala elección de como guardar y gestionar los datos. En esta misma unidad hemos visto la cantidad de sanciones impuestas a grandes compañías por no cumplir la RGPD. Diseñar mal en un sistema (no entro si queriendo o sin querer XD) el tratamiento de los datos, puede suponer grandes pérdidas en la compañía, tanto económicas, como respecto a la imagen de la misma.

Ejemplos de riesgos en la transición y operación del servicio:

Aquí entraríamos en una parte mas técnica. Una mala ejecución en la transición y operación del servicio nos puede llevar a riesgos muy peligrosos para cualquier compañía. Como ejemplo, imaginemos que se decide implantar la solución en un proveedor cloud como AWS. El plan es bueno, el diseño es perfecto, el papel nos esta aguantando todo y de repente a la hora de hacer esa transición y operación, no se han detectado ciertas carencias de conocimientos en el equipo que lo va a llevar a cabo. Y terminamos por desplegar una solución con vulnerabilidades de seguridad.

Ejemplo de riesgos en la mejora continua:

Como he comentado en la parte 1, para mi es la fase mas importante. Ya que podemos llegar a una solución muy buena, con un gran diseño, que hemos implantado de 10. Pero seguro, y mas a la velocidad que esta yendo nuestro sector, antes o después van a aparecer riesgos de un tipo u otro.

Podemos perder oportunidades de negocio por quedarnos en nuestro nicho de mercado y analizar bien el mismo. Podemos tener problemas de seguridad por riesgos que surgen con el paso del tiempo en nuestros sistemas. Nos podemos encontrar con riesgos relacionados con la escalabilidad ya que nuestro sistema funciona bien para 100 peticiones / segundo, pero ahora que tenemos 10000 / segundo dado el éxito conseguido, no va bien, etc

Así que una cultura transparente, con mucha comunicación y abierta al cambio, es clave para detectar los riesgos y ayudar a la organización a seguir creciendo.