



Mesa de Debate #16

ITILv3 Mejora Continua del Servicio

Analizando la nueva versión de ITIL

22 Mayo 2008

itSMF
E S P A Ñ A

Agenda de la Mesa de Debate

- 16:00h. Bienvenida
 - **Alejandro Pérez – Telefonica**

- 16:15h. Introducción a ITILv3 y principios generales "Mejora Continua"
 - **Raúl Nuñez - GFI**

- 16:35h. Los Procesos
 - **Antonio Cruz – Quint**

- 16:55h. Método, organización e implantación
 - **Carmelo Martínez – Coordinador GT-g**

- 17:15h. Debate: "Qué aporta de nuevo Mejora Continua de Servicio"
 - **Carmelo Martínez – Coordinador GT-g**

Planificación de las Mesas de Debate

Plan de Mesas Debate itSMF

Nº Mesa	Fecha	Tema	Nº presenciales	Coordina
		TOTAL HISTORICO	1190	
1	20-jun-06	Prince2	20	Marketing
2	28-sep-06	Vender ITIL	40	Casos Pract.
3	26-oct-06	Métricas	60	Estándares
4	30-ene-07	Quick-Wins	76	Casos Pract.
5	27-feb-07	ITIL+CMMI	127	Estándares
6	27-mar-07	Casos Prácticos ICM	112	Casos Pract.
7	24-abr-07	ISO20000	106	Estándares
8	29-may-07	Cuadro Mando itSM	128	Catalunya
9	26-jun-07	ITILv3	154	Estándares
10	25-sep-07	ITIL y Outsourcing	65	Catalunya y Casos Pract.
11	23-oct-07	Resultados GTs	85	Estándares
13	21-feb-08	ITILv3 SD	76	Estándares
14	27-mar-08	ITILv3 ST	78	Estándares
15	24-abr-08	ITILv3 SO	63	Estándares
16	22-may-08	ITILv3 CSI	0	Estándares
17	19-jun-08	ITILv3 SS	0	Estándares



Grupos de Trabajo

5 Grupos, 73 Integrantes, +500 slides...

Coordinador Comité de Estándares: Luís Morán Abad

GT: SERVICE STRATEGY

Coordinador: Oscar Rozalén Gaitán

Integrantes:

- Antonio Folgueras
- David Bathiely
- Carlos López Alonso
- Jose Ramón Gutierrez
- Ana Ramos
- Alejandro Pérez Sánchez

GT: SERVICE TRANSITION

Coordinador: Antonio Enrique López Pérez

Integrantes:

- José Antonio Ojeda Ruíz
- Javier García Arcal
- José Manuel Cao Lozano
- Antonio Cortés Moral
- Belén García Rincón
- Antonio Cruz Andrade
- Daniel Fernández Roldán
- Jaime Fierro Clavero
- Paloma Pérez Rios
- Alfredo Plaza Plaza

GT: SERVICE DESIGN

Coordinador: Ana Ramos

Integrantes:

- Ricard Pons Pallares
- José Antonio Ojeda Ruiz
- Carmelo Martinez Morales
- Jose Luis Escribano
- Roberto Hernandez
- Laura Mañas

GT: SERVICE OPERATION

Coordinador: Alfonso Gutiérrez

Integrantes Actuales:

- Antonio Rodríguez
- Alejandra Jaramillo
- Michelle Díaz
- Almudena Anocibar

GT: SERVICE IMPROVEMENT

Coordinador: Carmelo Martínez

Integrantes:

- Raul Nuñez Blanco
- Antonio Cruz Andrade
- Fernando Bea
- Daniel Fernandez Roldan
- Jose Luis Castellanos Valverde

Agradecimiento de itSMF a Telefónica I+D

itSMF España agradece a Telefónica I+D el apoyo en la realización de las mesas de debate en 2008.

En especial a todos los involucrados, entre los que destacan:

- Diego Ruiz Quejido, por su sponsorización
- Paloma Granados, por toda la logística y organización de las salas
- Antonio Torres, por el despliegue tecnológico
- Enrique Moreno, por la realización de las videoconferencia

- Y al resto de profesionales de TI+D y de itSMF que han participado en la organización y preparación de las mesas.

5



Visite nuestra web

itSMF España - Windows Internet Explorer

http://www.itSMF.es/index.asp?Page=64

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

itSMF ESPAÑA

Usted está aquí: Inicio > Solo Miembros +

Buscar Libros

Páginas

- Inicio
- ¿Qué es itSMF?
- Barcelona 2008 Registro
- Beneficios y Precios
- Congreso 2006 +
- Congreso 2007 +
- Contacte con Nosotros
- FAQs
- Foro +
- Mejores prácticas +
- Misión y Objetivos
- Noticias
- Organización
- Protección Datos
- Proveedores
- Reuniones +
- Servicios de Proveedores
- Suscribirse
- TIENDA ONLINE
- Solo Miembros +
- Actas Asambleas
- Actas Comités

Tema	Autor	Respuestas	Leído	Último envío
ISO 20000 / BS 15000 Para relativo a la norma ISO 20000, a la futura UNE y a la BS 15000, en lo relativo al estándar y a su certificación.		8	23	05/12/2007 20:16:45 por: ceballos@itSMF
ITIL V3 Para relativo a la actualización del modelo ITIL a su versión 3.		3	8	15/11/2006 11:46:24 por: luismoran
Terminología y Glosarios En este foro se podrá debatir y compartir toda la información acerca de terminología estandarizada de ITIL, glosarios y acuerdos de traducción de términos desde otros idiomas al castellano.		3	37	29/10/2007 10:30:09 por: luismoran
General				
Anuncios-Solicitudes (solo miembros) Este foro está orientado a la búsqueda de profesionales y empresas que desean colaborar bajo el sello de itSMF en ponencias, artículos, formación, etc.		5	7	13/12/2007 10:33:15 por: aguilón@itSMF
Eventos y Actos En este foro podrán darse opiniones y sugerencias para los eventos y actos planificados, así como sugerir nuevos eventos, modalidades de participación y promoción del itSMF España, etc.		9	13	12/02/2007 11:17:24 por: aguilón@itSMF
Formación En este foro se debate sobre formación en ITIL, ISO 20000, COBIT y temas relacionados: oportunidades, niveles de formación, experiencias a compartir, etc.		5	13	20/07/2007 10:01:59 por: PALOMA
itSMF España Hola bienvenido al foro "itSMF España" Este foro está abierto a todos los visitantes de este web. En él se pueden tratar temas generales sobre itSMF España que no tengan cabida en los otros temas de foros: información general, asesoramiento, etc.		3		28/05/2007 12:12:19 por: luismoran
itSMF UK - Contraseña (sólo miembros) Los miembros de itSMF España pueden acceder a entrar en la página de itSMF UK como miembros. Aquí tiene la contraseña para entrar.		1	0	23/04/2007 02:07:37 por: Tom
Mesas de Debate itSMF España En este tema se organizará la documentación relativa a las Mesas de Debate que se vayan celebrando tratando diversos temas de interés en la Gestión de Servicios de TI. Es también la plataforma adecuada para continuar las temáticas y discusiones surgidas a raíz de la celebración de estos debates.		5	8	26/03/2006 19:14:13 por: luismoran
Ofertas Candidatos - CV (sólo miembros) Este foro es para aquellas personas que busquen empleo relacionado con ITIL. Tenga en cuenta que los miembros de itSMF reciben los mensajes directamente y que itSMF España no verifica ni la validez o calidad de la información contenida en ellos. Por favor compruebe toda la información antes de tomar una decisión.		1	1	03/01/2007 15:46:39 por: mpascual

itSMF España - Windows Internet Explorer

http://www.itSMF.es/forum/forum.asp?FORUM_ID=21

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

itSMF ESPAÑA

Usted está aquí: Inicio > Foro +

Buscar Libros

Páginas

- Inicio
- ¿Qué es itSMF?
- Barcelona 2008 Registro
- Beneficios y Precios
- Congreso 2006 +
- Congreso 2007 +
- Contacte con Nosotros
- FAQs
- Foro +
- Mejores prácticas +
- Misión y Objetivos
- Noticias
- Organización
- Protección Datos
- Proveedores
- Reuniones +
- Servicios de Proveedores
- Suscribirse
- TIENDA ONLINE
- Solo Miembros +
- Usuario: luismoran
- Mi Perfil

Todos los foros

- General
- Mesas de Debate itSMF España

Nuevo tema

Mostrar todos los temas

Tema	Autor	Respuestas	Leído	Último envío
CALENDARIO MESAS DEBATE 2008	luismoran	0	0	26/03/2008 19:20:44 por: luismoran
Mesa 13 Debate itSMF sobre ITILv3 Diseño Servicio	luismoran	0	11	26/03/2008 19:14:13 por: luismoran
Mesa 9 de Debate: ITIL v3 y su impacto 26-Jun-07	luismoran	0	31	22/02/2008 00:40:15 por: luismoran
Estadísticas de asistencia a las mesas	luismoran	0	10	25/10/2007 12:28:44 por: luismoran
Plan 2007 de Mesas de Debate itSMF	luismoran	0	9	25/10/2007 12:28:20 por: luismoran
Mesa 4 (ene07) Quick wins en la implantación ITIL	mafermandes	1	64	20/02/2007 13:27:17 por: mafermandes
Mesa 3 2006 ¿Qué estamos midiendo en las empresas?	luismi	2	140	27/11/2006 12:03:17 por: luismoran

Mostrando temas 1 - 7 de 7, ordenados por Emisio

en orden descendente todos los temas Ver

Nuevos envíos desde tu última visita:

- Envíos antiguos. (3 preguntas o más)
- Tema cerrado.
- Tema no moderados.

Nuevo tema Ira: Elige el foro

Internet 90%

Visite nuestra web: contenidos mesas debate

Mesas de debate anteriores ya en vídeo

The screenshot shows the itSMF España website interface. The main content area displays a forum post titled "Mesa 13 Debate itSMF sobre ITILv3 Diseño Servicio". The post is by user "luismercan" and discusses the upcoming debate table on Service Design. It mentions the date (February 21st) and the time (16:00h). The agenda for the event is listed below the text.

Agenda:
 16:00h. Introducción a ITILv3 (ponencias itSMF desde Madrid y Barcelona)
 16:10h. Visión general del libro ITIL de Diseño del Servicio (Madrid y Barcelona)
 16:30h. Profundizar en las principales aportaciones de Diseño del Servicio en base a un ejemplo (Madrid y Barcelona)
 17:30h. Debate: "Lo que v3 añade y lo que se ha dejado fuera" (todas las sedes)

Ponentes: Miembros del Grupo de Trabajo ITILv3 Service Design:
 Ana Ramos (BT)
 Ricard Pons Pallares (ISH)
 Jose Antonio Ojeda (Fujiitsu)

The screenshot shows a video player displaying a presentation slide for "Mesa de Debate #12 ITILv3 Diseño del Servicio". The slide title is "Analizando la nueva versión de ITIL" and the date is "23 Febrero 2008". The slide features the itSMF España logo and a background image of a person presenting at a podium.

7

The screenshot shows a video player displaying a presentation slide for a case study titled "Caso práctico: La empresa ACME". The slide content includes:

Diseño de un Nuevo Servicio de Hosting y Housing

La empresa

- Empresa:** ACME
- Actividad:** Fabricación de espacios publicitarios (Diseño, pantalla, construcción, implantación...)
- Empleados:** 350
- Personal TI:** 35 (Planificación y control: 5; Desarrollo: 7; Explotación: 23)
- Plataformas:** 75 servidores multiplataforma, SOBD, AppServer, Web, C/S, ...
- Aplicaciones:** ERP, mail, CRM, ...
- Procesos TI:** Prácticas alineadas con ITILv2, ISO9000 en servicios y productos

The slide also features the itSMF logo and a background image of a person presenting at a podium.

The screenshot shows a video player displaying a presentation slide for a technical topic titled "A.3. Gestión de Elementos del Servicio y de la Configuración (SESC)". The slide content includes:

Objetivo y Alcance: Políticas y Principios

Objetivo: Definir los elementos del Servicio y de la Configuración (SESC) que se gestionan y describen en el contexto de la organización y su relación con los procesos de gestión de servicios.

Alcance: Este documento describe los elementos del Servicio y de la Configuración (SESC) que se gestionan y describen en el contexto de la organización y su relación con los procesos de gestión de servicios.

The slide also features the itSMF logo and a background image of a person presenting at a podium.

Participa en el Estudio Estado del Sector Gestión TI

La encuesta está en la home:

www.itsmf.es

Usted está aquí: Inicio

Bienvenido a itSMF España

Con el objetivo de ayudar a las compañías a adoptar soluciones de gestión de servicios de TI de alta calidad e impulsar la adopción de las mejores prácticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library), se crea la entidad no lucrativa itSMF en España.

IT Service Management Forum (itSMF) es la única organización internacional independiente reconocida, dedicada a la gestión de servicios de TI, que ejerce una gran influencia en el desarrollo y promoción de un código estandarizado de mejores prácticas mundiales en este ámbito y trabaja con un gran abanico de organismos gubernamentales.

itSMF se presentó en España, el 5 de Octubre de 2005.

Le invitamos a participar en un **encuesta** a nivel español que le permitirá conocer la situación del Gobierno y la Gestión de las tecnologías de la información (TI) en España. La encuesta se realiza por: bITa Center, ITSMF España e IDG.

ENCUESTA 'GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI EN ESPAÑA 2008'

Muy Señor mio/ Señora mía, participante,

Le invitamos a participar en un encuesta a nivel español que le permitirá conocer la situación del Gobierno y la Gestión de las tecnologías de la información (TI) en España. La encuesta se realiza por: bITa Center, ITSMF España e IDG. Responder este cuestionario le tomará entre 5 y 10 minutos

Los resultados de esta encuesta serán dados a conocer en la conferencia 'Mejores Prácticas en la Gestión de TI 2008', el 6 de marzo en Madrid. (<http://espana.bita-center.com>)

General

Pregunta 1 INFORMACIÓN ADICIONAL
Nombre de su empresa

Pregunta 2
Tipo de actividad de la organización:

Departamento de IT interno
 Departamento de IT con servicios externos (hosting, etc.)
 Consultoría o proveedor de servicios en el sector IT
 Otro:

Pregunta 3
Sector de actividad de la empresa:

Administración Pública
 Agricultura, ganadería y pesca
 Industria básica, minería y energía
 Industria alimenticia y tabaco
 Industria, resto de ellas
 Informática, I+D
 Construcción
 Comercio y hostelería
 Transporte, correos
 Telecomunicaciones
 Servicios financieros y seguros
 Servicios Públicos

MESAS DE DEBATE *itSMF* ESPAÑA

Mesa de Debate



www.itsmf.es

Muchas gracias

