



Día 1 – 26 Octubre 2009

08:30	09:30	Acreditación y entrega de documentación
09:30	09:40	AC.1 - Apertura y bienvenida Por el Sr. Alcalde de Ciudad del Castillo Por el Sr. Representante del Ministerio de Educación
09:40	10:10	PP.1 - Ponencia inaugural Por el Sr. Representante del Ministerio de Educación
10:10	11:00	PP.2 - Curso de Verano de itSMF: "El Gobierno de TI" Acceso a la Agenda y ponencias
11:00	11:50	PP.3 - Curso de Verano de itSMF: "El Gobierno de TI" Acceso a la Agenda y ponencias
11:50	11:55	Presentación de los trabajos Por el Sr. Representante itSMF España
11:55	12:15	



Café
Sesiones

Salas Practicas Sala A Aprendidas Sala 1	Mejores Lecciones Mirando al Futuro
--	---

Sala 4 Soluciones

Patrocinadores

Sala C Talleres

Sala 2 Talleres

Sala 3

12:15

13:00

T1.1

[“ITSM: The Return of the \(business\) King”](#)

Ken Wendle-HP T2.1

[Implantación ISO 20000 desde la perspectiva de una empresa pública](#)

Alberto Díaz-SADESI T3.1

[El viaje a ITIL en METRO de Madrid.](#)

S. Rincón, L. M. Valero, A.

Anocibar-METRO de

Madrid y MORSE T4.1

[Gestión de accesos e identidades en un cliente del sector Industrial](#)

Jose Luis Tortajada

Juan Nemiña

FCC e IBM T5.1

Apollo XIII

(Part 1)

Paul Wilkinson-

Tecnofor T6.1

Formación,
revisión del
esquema de ITIL
V3 y que hace
falta para itSM y
Gobierno TI

Marlon Molina –

Tecnofor

13:00

13:45

T1.2

[! SO 20000 - Una solución para la Gestión del Servicio TI, incluso en tiempos de crisis](#)

Alejandro Pérez -

Telefónica T2.2

[De dpto. de técnica de sistemas y desarrollo a Dirección de Sistemas via ITIL v3](#)

Marcos Fernández-

ALTRAN T3.2

[Challenges during an economic crisis and how to increase Return on Investment](#)

Cyril Gobrecht

BMC T4.2

[Cloud Computing & ITIL v3](#)

Valentín Galán

CA

13:45

15.00

Almuerzo

15:00

15:45

T1.3

[“CIO 2.0 . El nuevo rol del Director de Tecnologías de Información”](#)

Oscar Rozalén –GT

Estrategia Servicio,

itSMF España T2.3

[Ensuring End-to-End Service Performance for EasyJet](#)

Danny Quilton-

Capacitas T3.3

[I TIL, ISO/IEC 20000 y COBIT: la combinación perfecta para ir desde la Gestión del Servicio al Gobierno TI](#)

Ricard Pons –itSMF

España T4.3

[Categorización de Servicios TIC- Optimizando la gestión de servicios.](#)

Mar Freire

AVENTIA T5.1

Apollo XIII

(Part 2)

Paul Wilkinson T6.2

Consultoría, los roles de las consultoras y los niveles de independencia

Marlon Molina

15:45

16:30

T1.4

La Oficina de Gestión: una palanca de activación de cambios

José Antonio Ojeda-

Fujitsu Services

T2.4

Modelo de Servicios

Manuel Carbona-

Junta Andalucía T3.4

Gobierno TI ISACA Barcelona

Albert Lladó –ISACA



16:30

17:15

T1.5

La mejora continua ¿mito o realidad?

Julia Calabuig-IBM

T2.5

“Guerrilla Service Management: An Example of that can be done with it”

Ian Clayton-Service

Management 101 T3.5

Automating Service Lifecycle Management through a Configuration Management System

Patrick Wolf-ASG

17:15

17:55

PP.4 -

Size Matters! Sharon Ta

17:55

18:00

AC.2 - Clausura jornada Representante itSMF E



Día 2 – 27 Octubre 2009

09:00	09:20	Registro	
09:20	09:30	AC.3 - Apertura jornada	Representante itSMF E
09:30	10:15	PP.5 -	"Governance for your ITSM Implementation"
10:15	11:00	PP.6 -	"The importance of getting the Service Catalogue right" Colin Rudd -
11:00	11:40	PP.7 -	"How Business simulations add value and help ensure ITIL success"

11:40
12:00



**Café
Sesiones**

Salas Practicas Sala A Lecciones Aprendidas Sala 1	Mejores Mirando al Futuro
Sala 4 Patrocinadores Sala C	Soluciones Talleres
Sala 2	Talleres

Sala 3

12:00

12:45

T1.6

[“Connecting service management and energy efficiency”](#)

Ian Salvage-IBM UK T2.6

[Caso de éxito diferente en la Implantación y Certificación de ISO 20000](#)

Jose Pascual - GFI T3.6

[Modelos de Costes](#)

Antonio Valle – G2 T4.4

[Empezando por el catálogo de servicios: Caso práctico](#)

David Ortega

ABAST SYSTEMS

T5.2

“Lean Service
Management: An
interactive
Workshop”

Ian Clayton-

Service

Management 101

T6.4

Implantación de
un Sistema de
Gestión basado en
ISO20000

Marlon Molina

12:45

13:30

T1.7

Gobierno de TI,
normativa,
seguridad y LOPD

Antonio Folgueras

Univers. Carlos III T2.7

[Cómo ITIL mejora el efecto de las TI sobre el medioambiente](#)

Javier Arcal- OESIA T3.7

[Casos de Implantación de herramientas de Gestión de Servicios TI](#)

**R. Martínez, J. Gárate,
J L. Teja, J R. Gutierrez**
- GT Herramientas,
itSMF España T4.5
[Proyecto de mejora del Servicio de TI en Riu Hoteles](#)

Manuel Ramírez
STAFF & LINE
13:30 14:15 T1.8
[“El camino hacia la ISO 20000”](#)

Joan Calatayud-
UPCNET T2.8
[Service Management in a multi-key-player IT organization](#)

**Phuong Thi Lam,
Sonia Mediero - IBM** T3.8
[From ITIL to ALL-IL](#)

Sergio Laborda -
Telvent T4.6
[“Volviendo a los orígenes: ¿Por qué ITIL es más importante ahora que nunca antes?”](#)

Mario Romero
OSIATIS



T6.5 - 13:00
Cómo entender el
libro de la
Estrategia de
Servicio

Marlon Molina

14:15	15:30	Almuerzo
15:30	17:00	MD.1 - Mesa Redonda de CIOS Españoles - ITIL
17:00	17:45	PP.8 - Ponencia Clausura “Excmo Sr. Jordi Bosch
17:45	18:00	AC.4 - Clausura jornada Mark Gemmell – Vice Pr

