

28 noviembre

9:00 –10:00 Recepción y registro

10:00 – 10:15

[Bienvenida](#)

Enrique Sánchez Hilara - Presidente itSMF España

10:15 – 11:00

Ponencia 1 (Inglés)

[ITIL V3 – for dummies](#)

Paul Wilkinson

11:00 – 11:45

Ponencia 2 (Inglés)

La Gestión de Servicios de TI basada en ISO 20.000. Desarrollo del estándar y su repercusión en la ce

[Service Matters -](#)

[Dr. Jenny Drugmorey](#) ,

[EXIN International - Alejandro Debenedet](#)

Ponencia 3

[Application Performance Management e ITIL](#)

Auditec - Newtest - Manuel Dorado

11:45 – 12:15

DESCANSO - CAFÉ

12:15 – 13:00

Ponencia 4 (Inglés)

[Implementing Your BSM & Cmdb Strategy The Easy Way](#)

ASG

[Conjugar objetivos: Mejora del Rendimiento y Certificación ISO20000](#)

CEPSA -Joaquín Reyes Vallejo

13:00 – 13:45

Ponencia 6

[Gestionar los Servicios de TI con Visión de Negocio: Aproximación real de alineamiento](#)

Caja Madrid - Jesús González Bravo

Ponencia 7

[ITIL v3 y la Gestión de la Relación](#)

IECISA - Manuel Aranda Estepa

13:45 – 14:30

Ponencia 8

[PMBOK y PRINCE2 para dirigir los proyectos de las implantaciones de ITIL](#)

Grupo de Trabajo itSMF

Ponencia 9

[ITIL y La Teoría de las Limitaciones: los intrincados caminos de la mejora continua](#)

Osiatis - Pablo Espinar

14:30 – 16:00

COMIDA

16:00 – 16:45

Ponencia 10

[Guía para construir una CMDB paso a paso](#)

BMC – Raúl Álvarez

Ponencia 11

"PEOR IMPOSIBLE"

Paradigmas de la Mejora Continua de Servicios

Telefónica España - Juan Trujillo Gaona

16:45 – 17:30

Ponencia 12

La gestión de servicios de TI conforme a las normas ISO 20000 e ISO 27001

Indra - Teodoro López Acedo

Ponencia 13

Conociendo a fondo la nueva versión ITILv3

Grupo de Trabajo itSMF

17:30 – 18:15

Ponencia 14

El Cuadro de Mando como Herramienta de Gestión de Servicios TI en la Universidad de Navarra

UNAV - Ignacio Coupeau TQS - Douglas Wagner

Ponencia 15

[Alternativas de adopción ITIL e implicaciones en el modelo de indicadores de gestión de TI](#)

Sun - Mariano A. Hernandez

29 noviembre

9:30 – 9:45

[Bienvenida](#)

Mark Gemmell – Vicepresidente itSMF España

9:45 – 10:30

Ponencia 16 (Inglés)

[ITIL v3 - Service Operation; Some Practical Implementation Issues](#)

HP - David Wheeldon

10:30 – 11:15

Ponencia 17 (Inglés)

[The past, present and Future of ITIL®](#)

CA - Robert Stroud

Ponencia 18

[La gestión por procesos basada en ITIL en entornos multilocalización y multiproveedor en el Servicio Andaluz de Salud](#)

Accenture

11:15 – 11:45

DESCANSO - CAFÉ

11:45 – 12:30

Ponencia 19

[La vida diaria en TI después de la certificación en ISO20000](#)

Telefónica - Alejandro Pérez Sánchez, Miguel González-Simancas

Ponencia 20

[Modelo de implantación de la mejora continua en un departamento de TI](#)

Quint Wellington Redwood - Juan Ignacio Rouyet Ruiz

12:30 – 13:15

Ponencia 21

[Aplicando ITIL en el Mundo Real: La Estrategia de Comunicaciones de la CARM](#)

CARM - Diego Pedro García

Ponencia 22

[Implantación procesos en modo Factoría de Software en el Dpto. de Gestión de Aplicaciones de la UCM](#)

UCM - Fernando Pescador, ISC Antonio Sánchez Guinot

13:15 – 14:00

Cierre

Jorge Valdano

Entrega premio “Personaje ITIL 2007”