

En el evento se abordarán temáticas como ISO/IEC 20000

 [Descargar documento en pdf \(31.72 kB \)](#)

Madrid, 10 de Febrero de 2009.- El comité de Cataluña de itSMF España organiza el próximo **5 de Marzo**

su tercer evento anual bajo el lema “

Gestión de las TIC. De la teoría a la práctica

”. En esta ocasión, las ponencias estarán centradas en la implantación práctica de los conceptos teóricos propuestos en la gestión de servicios de TI.

Las sesiones tendrán lugar en el salón de actos de la Universitat Ramon Llull (La Salle) y dirigidas a los profesionales involucrados en la Gestión de Infraestructuras de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El evento será inaugurado por **Tomás Molina**, jefe de Meteorología de la Televisió de Catalunya y miembro del nuevo Consell Assessor del Parlament de Catalunya per a Ciència i Tecnologia, entre otros cargos nacionales e internacionales.

La jornada se organizará en torno a las siguientes cuatro áreas temáticas:

- ABC (Attitude, Behaviour and Culture) of ICT. Las organizaciones TIC han estado luchando durante los últimos diez años por adoptar marcos de buenas prácticas, como ITIL en un esfuerzo por tener las TIC bajo control. A pesar de este esfuerzo, generalmente no se han obtenido todos los beneficios prometidos por ITIL. No hay nada malo en ITIL, es la manera en que se aplica y como se gestionan las TIC. En esta ponencia **Paul Wilkinson** presentará cómo la Actitud, el Comportamiento y la Cultura determinan el éxito o el fracaso en la gestión las TIC.
- Why the ISO/IEC 20000 series? ¿Cuáles son los orígenes de la norma ISO/IEC 20000? ¿Como está siendo mejorada y ampliada? ¿Qué riesgos y beneficios se obtendrán de su implantación? Estas preguntas tendrán respuesta en esta ponencia de **Jenny Dugmore** que finaliza con una presentación de aplicaciones prácticas.
- Lean Service Management. Las iniciativas de gestión del servicio presentan numerosos retos, como dónde comenzar, donde pararse, qué perspectiva tomar, y cómo evitar las costosas dificultades que se encuentran en ocho de cada diez proyectos. De la mano de **Ian Clayton** se conocerá un método pragmático y probado que garantiza una iniciativa asequible y sostenible, dirigida al cliente.
- 10 problemas y 9 soluciones en la implantación de ITIL/ISO 20000. **Ricard Pons y Carmelo Martínez**

presentarán de forma interactiva los problemas que los miembros del grupo de trabajo Service Design del Comité de Estándares de itSMF España se han encontrado en la implantación real de ITIL y la norma ISO/IEC 20000, y se intentará dar respuestas mediante las soluciones aplicadas a cada caso, resaltando aspectos pendientes de resolver y lecciones aprendidas.

Durante la segunda parte de la jornada se celebrará una mesa redonda en la que participarán directivos de Sistemas y Tecnologías de la Información del ámbito catalán. La temática de la mesa se centrará en el grado de implementación de buenas prácticas de gestión de los servicios TIC en la empresa y organismos oficiales del país, cuales son las estrategias adoptadas y las problemáticas existentes.

Para finalizar la jornada se desarrollará un taller práctico para grupos reducidos dirigido por **Paul Wilkinson**

y **Tom Fossett**, que permitirá profundizar en los temas desarrollados por Paul en la sesión de la mañana, aportando sus propias experiencias y conocimientos.

Sobre itSMF (www.itsmf.es)

itSMF (Information Technology Service Management Forum, por sus siglas en Inglés) es una red mundial de grupos de usuarios de las TI que ofrecen mejores prácticas y guías basadas en estándares para la provisión de Servicios de TI sin compromisos con ningún proveedor. Formada en el Reino Unido en 1991, itSMF está presente ya en países como Francia, Bélgica, Alemania, Portugal, Noruega, Japón, Brasil, Dinamarca, Austria, Finlandia, Canadá, EE.UU, Singapur, Australia, Italia, Hungría, Rumania, Suecia, Argentina, y llegó a España en octubre de 2005. Las empresas fundadoras y patrocinadoras son a1eSystems, Abast Systems, Accenture, ASG, Aventia, BMC Software, Bull, CA, Fujitsu Siemens, GFI, HP, IBM, Indra, Infogroup, Microsoft, Morse, Onnure, Orange, Osiatis, Quint, REM Solutions, SIA, Staff&Line, Steria, Sun Microsystems, TCP SI, Telefónica y UCM. Además de estas compañías, el Foro está compuesto por Profesionales de TI, Profesionales de la educación, Empresas de Formación de TI, Proveedores de Software y Hardware, consultoras, empresas dedicadas al Área de Gobierno de TI o Individuos interesados en la entrega y soporte de servicios de TI y los conceptos de ITSM.

Qué es ITIL

El marco de mejores prácticas en TI más ampliamente adoptada es ITIL (Information Technology Infrastructure Library. Creada por el Gobierno Británico en 1987, se ha implantado de forma generalizada y ha evolucionado desde una buena práctica recomendada a una aportación de la industria que está siendo aceptada globalmente. ITIL proporciona sinergia aprovechando la terminología común y los procesos integrados en la organización de TI, sinergia que es difícil de lograr con las prácticas desarrolladas por funciones específicas o regionales. La versión actual de ITIL es ITIL v3, que consiste en una serie de 5 libros que ofrecen una orientación sobre cómo prestar servicios de TI de calidad durante todo su ciclo de

vida. Esta biblioteca está basada en experiencias de multitud de países, tanto del sector público como privado, que dan como resultado un enfoque coherente de los servicios de TI. ITIL está reconocido como la metodología estándar del mercado para la prestación de servicios TI. Su éxito se basa en el creciente interés de las organizaciones por la adopción de las mejores prácticas y satisfacer los objetivos y necesidades del negocio. ITIL V3 cubre todo el ciclo de vida de los servicios de TI, desde el análisis inicial de requerimientos y el diseño del servicio hasta la mejora continua, pasando por la implementación y operación del servicio. Por eso se representa mediante un diagrama circular.

_____Contactos de prensa _____

itSMF España

Vanessa Ruphuy

Tlf: 91 417 64 17

vruphuy@itsmf.es

Helping Press

David Cossi

Tel: 91 846 38 12 / 630 259 459

david.cossi@helpingpress.com

(*) El acceso a los contenidos de las Mesas de Debate (presentaciones y vídeos) ya celebradas es sólo para miembros y se necesita entrar con contraseña. Si no eres asociado de itSMF España puedes [asociarte aquí](#) .