

**23 Noviembre 2006**

09.30-10.00 Recepción y Registro

10.00-10.30 [Bienvenida. itSMF España](#)

Enrique Sanchez Hilára-Presidente Honorifico itSMF España  
Mark Gemmell - Vicepresidente itSMF España

10.30-11.00 [Information Management beyond ITIL: paradigms that make sense for IT Governance.](#)

Jan van Bon-itSMF NL

11.00-11.30 [The ABC of ICT](#)

Paul Wilkinson-GamingWorks

11.30-12.00 [Walk faster - a pragmatic approach to implementing IT Service Management.](#)

Kevin Holland -NHS Connecting for Health

12.00-12.30 Café

**SESIONES PARALELAS**

12.30-13.15 [ITIL v3 - Familiar Ground, New Territory.](#)

David Cannon- Hewlett Packard [Experiencia práctica de la Implantación de los procesos de Service Support en el Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.](#)

Manuel Peña-Generalitat de Catalunya [Selección de las mejores métricas de ITIL y COBIT.](#)

Comité Estándares itSMF España Javier Garcia Arcal Anibal Garcia

13.15-14.00 [La Gestión y el Gobierno de las TIC en el ámbito Universitario Español: El modelo de la Universidad Rey Juan Carlos.](#)

Eugenio Fernandez-URJC [Caso práctico de recorrido con ITIL en Telefónica .](#)

Jaime Pastor-Telefónica [Soluciones de Gestión de TI, Cuadros de Mando: Indicadores y Procesos.](#)

Mariano Hernandez-SUN Microsystems

14.00-15.30 Comida

15.30-16.00 [Why does ITSM fail? Pitfalls to watch out for.](#)

Ken Turbitt - BMC Software [Caso real; Implantación de ITIL en una multinacional: PHILIPS](#)

Mona Blegstraaten-Quint Wellington [Redwood prepararse para la certificación ISO 20.000](#)

Miguel González-Simancas-Telefonica

Julio José Ballesteros - Telefónica

16.00-16.30 [La orientación a procesos como pilar de ITIL](#)

Santiago Vélez-TCPSI [Aplicación del marco de referencia ITIL en entornos SAP Netweaver.](#)  
Ofier Grauer - Realtech [ITIL en la PYME](#)

Alejandro Casanovas - Apser

16.30-17.00

[Consiguiendo la madurez en la provisión de servicios TIC.](#)

Jaume Gironella - Indra [Caso práctico: mejoras del nivel de servicio mediante ITIL.](#)

Manuel López - Accenture [Construcción del Cuadro de Mando de una entidad financiera empleando ITIL. Estudio del caso](#)

José Ramón Gutierrez-TQS María José Álvarez-Caja Madrid

17.00-17.20

[Participación en itSMF España](#)

Luis Miguel Rosa Nieto - Telefónica

17.20-17.45

Despedida y Cierre

Mark Gemmell - REM Solutions