

GESTIÓN DE LAS TIC. DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA

El comité de Cataluña del itSMF España organiza el próximo 5 de Marzo su tercer evento anual. 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 itSMF es una organización sin ánimo de lucro que juega un papel prominente en el continuo desarrollo y promoción de estándares y calificaciones de las prácticas recomendadas en gestión de servicios de TI. Ejerce una gran influencia en el desarrollo y promoción de un código de mejores prácticas mundiales en este ámbito y trabaja con un amplio abanico de organismos públicos y privados.

La jornada "**Gestión de las TIC. De la teoría a la práctica**" será inaugurada 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. Conoceremos de la mano de **Ian Clayton** 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.

Tal y como se hizo en el evento del año 2008, en 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.

En la sede web de itSMF España (www.itsmf.es) se dispone de la información completa de la agenda de este evento.

Ponentes de la jornada



Paul Wilkinson

Con más de 25 años de experiencia en el sector de las TIC, lleva más de 15 años dedicado a la consultoría en Gestión de Servicios de TI.

Dirige el grupo de trabajo de la iniciativa para el modelado del proceso ITIL del (Business IT Excellence), ha sido miembro del grupo asesor de la versión 3 de ITIL, es coautor de las publicaciones *Planning to Implement IT Service Management* e *IT Service management from Hell*, y codirector y propietario de GamingWorks.



Jenny Dugmore

Preside el comité ISO para el desarrollo de la serie 20000 Presideix el comitè ISO per al desenvolupament de la sèrie 20000, es miembro de las juntas de estándares y del proyecto ITILv3 del itSMF-Reino Unido y es una experta técnica en gestión del servicio del UKAS (United Kingdom Accreditation Service). Ha escrito diversos libros de gestión del servicio y actualmente es consultora de la gestión del servicio para Service Matters.



Ian M. Clayton

Fundador y director de la SM-S (Service Management Society), y cofundador del grupo itSMF-Estados Unidos. A lo largo de sus 34 años de experiencia en las TIC ha conseguido ser una autoridad mundial en ITSM. Está acreditado como Service Manager con distinciones, colabora en temas de gestión de servicios con diversos organismos de seguridad y defensa del gobierno de los Estados Unidos. En 2005 le fue otorgada la distinción Lifetime Achievement Award del itSMF-Estados Unidos. Es director de la empresa Service Management 101 LLC.



Ricard Pons

Certificado en ITIL e ISO/IEC 20000, es consultor ejecutivo de IBM Global Services y miembro del Technical Experts Council (TEC) de IBM SPGI, afiliado a la Academia de Tecnología de IBM. Es miembro del ISACA y tiene más de 32 años de experiencia en gestión y gobierno de las TIC en diferentes sectores, liderando iniciativas de ámbito nacional e internacional. Es profesor en la Universitat Pompeu Fabra.



Carmelo Martínez

Con las certificaciones CISM, CISA e ITIL, es consultor senior de gestión de las TIC. Tiene una amplia experiencia en seguridad y sistemas de gestión de las TIC y ha sido el responsable de desarrollo e implantación de 30 proyectos en los sectores financiero, de telecomunicaciones e industria.