

LA TERCERA EDICIÓN

# CONFERENCIA MEJORES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE TI 2008 *CONECTANDO CON EL NEGOCIO*

## Madrid, 6 de marzo, Hotel NH Eurobuilding

Preconferencia, 5 de marzo 2008 →

Gobierno TI

ITIL V2>V3

Control IT Game

### AGENDA

- **Mejores prácticas en España y Europa**
- **Talleres 5 de marzo / preconferencia**
- **CIO Visión Mesa Redonda**
- **Game 'ITIL by Control-IT'**
- **Ponentes internacional**
- **Presentación de la encuesta 'Gestión de Servicios de TI en España 2008'**
- **Networking cóctel**

### Lo más destacado del programa

- Presidente: **Félix Delgado**, ex VP Capgemini, ex CIO ACS y Grupo de Empresas Pascual
- Discurso principal: **Manuel Martínez**, Board of Directors of AENOR
- **Francesc Muñoz Molina**, CIO Cuatrecasas y ganador Premio al CIO más innovador 2007
- Con **Juan Ignacio Rouyet** sobre conectando con el negocio!
- **El Corte Inglés** sobre el ISO 20000.
- Mesa redonda con el visión del CIO's, liderazgo de **José Manuel Ballester**
- **José Antonio Esteban**, Director Sistemas Estratégicos Codere

### Ponentes Internacionales

- **Michael K. Nieves** (co-autor de la nueva versión de ITIL V3)
- **Jan van Bon** (autor ampliamente conocido libros de Gestión de Servicios)
- **Jan Sonneveld** (ITSMF Benchmarking)
- **Wojciech Szczupak** (director de TI/ CIO de Lastminute .com)

INCLUYENDO  
NETWORKING CÓCTEL  
CON LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA  
'GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI EN ESPAÑA 2008'



★  
PREMIO AL  
CIO MÁS  
INNOVADOR  
2008

### Patrocinadores

GOLD



Indra



SILVER



ORGANIZATION

bita Center

INFORMACIÓN Y REGISTRO: [espana.bita-center.com](http://espana.bita-center.com)

## PRECONFERENCIA - 5 DE MARZO 2008

15.00 - 18.00	<b>TALLER A</b> Control IT (Business Simulation GAME)	<b>TALLER B</b> IT governance	<b>TALLER C</b> ITIL V2 >> V3
---------------	--	----------------------------------	----------------------------------

**Preconferencia**, 5 de marzo 2008 | - ITIL by Control-IT - Gobierno TI - ITSMF Benchmarking - Podrá asistir a talleres gratis (Control IT y Benchmarking), key-notes, cursos de formación y mesa redonda, con lo que puede crear propia experiencia en función de sus necesidades.

## CONFERENCIA - 6 DE MARZO 2008

10.00	Apertura del conferencia / Introducción para Félix Delgado (presidente)		
10.20	Manuel Martínez (AENOR)   Las TIC'f: Factor vital en la transformación de la economía global		
	<b>TRACK A</b> ESTRATEGIA DE TI	<b>TRACK B</b> GOBIERNO	<b>TRACK C</b> ITIL
11.10	<b>A1</b> Impulsar y Dirigir el Crecimiento del Negocio a través de las TI - Estrategia del Servicio 	<b>B1</b> Cuatrecasas: evolución del nivel de madurez de Gobierno de IT	<b>C1</b> ITIL. Gestión de Incidentes Problemas e Integración
11.50	Descanso & Exposición		
12.20	<b>A2</b> Evolución del modelo de servicio	<b>B2</b> Calidad fácil - Mejore aplicando el benchmarking mediante el entorno de trabajo de ITSMFality 	<b>C2</b> ITIL y infraestructura
13.00	<b>A3</b> Gestión de TI	<b>B3</b> ISO 20000	<b>C3</b> ITIL V3 – Claves para dar soporte a su negocio
13.20	<b>A4</b> How BTO acelerates business outcomes at Codere	<b>B4</b> Why don't we all do the SAME? The Strategic Alignment Model Enhanced 	<b>C4</b> Gestión de Servicios de TI – de las intenciones al logro de resultados
14.00	Comida & Exposición		
15.10	Interview CIO's		
16.00	<b>A5</b> El inexcusable papel de la estrategia en Sourcing	<b>B5</b> Desde la experiencia - Implantación ISO 20000 en El Corte Inglés	<b>C5</b> Gestión de Problemas – Alguien Voló Sobre el Nido del Cuco? En realidad no – Basado en la experiencia de LastMinute.com
16.40	Descanso & Exposición		
17.10	Presentación resultados de la encuesta 'Gestión de Servicios de TI en España 2008		
17.30	Premio al CIO más innovador 2008		
17.45	Conectando con el Negocio   Juan Ignacio Rouyet		
18.05	Clausura presidente - Félix Delgado		
18.15	NETWORKING & Cóctel		

## CONFERENCIA PROGRAMA 6 DE MARZO 2008

### TRACK A - ESTRATEGIA DE TI

#### A1 Impulsar y Dirigir el Crecimiento del Negocio a través de las TI - Estrategia del Servicio MICHAEL K. NIEVES

Actualmente, los CIOs se encuentran con más presión que nunca para conseguir resultados tangibles que ayuden a sus organizaciones a conseguir un alto rendimiento en sus negocios.

Esta presión viene dirigida desde varios frentes: el Director General presiona a TI para crear más valor a los accionistas de forma demostrable, el Director Financiero busca rentabilidad real y diferenciada de las inversiones en TI y el Director de Operaciones quiere que TI reduzca sus costes de explotación y que la empresa sea más eficiente... todos ellos quieren que TI les ayude a construir una compañía de alto rendimiento.

Para analizar esta situación se debe empezar planteándose algunas preguntas para reflexionar sobre este tema: (por ejemplo).

¿Cómo puedo ofrecer servicios innovadores

y diferenciados a la vez que reduzco costes y complejidad?

¿Cómo decido qué servicios ofrecer y cómo ofrecerlos?

¿Cómo formulo y ejecuto una estrategia de servicio para conseguir alto rendimiento?

ITIL v3 y una adecuada Estrategia del Servicio permite disponer del marco de trabajo en la que desarrollar y dar respuesta a cada una de estas preguntas

#### A2 Evolución del modelo de servicio

JOSÉ RAMÓN GUTIÉRREZ MARTÍN

La gestión de la demanda se convierte en un elemento imprescindible para asegurar una prestación de servicio de calidad. El análisis de actividades, la búsqueda de patrones en el negocio o la paquetización de los servicios son algunas herramientas para asegurar la calidad de los servicios prestados a los usuarios.

Esta presentación plasma en un caso real la manera en que se gestionan los servicios en un entorno multicliente y en el que la demanda es uno de los parámetros fundamentales.

#### A3 Gestión de TI

#### A4 Codere "Balance IT" - Experiencia práctica de aplicación de buenas prácticas en una empresa real

JOSE ANTONIO ESTEBAN SANCHEZ

El objetivo de la presentación es mostrar un ejemplo de implantación de Buenas prácticas en la gestión de TI aplicando metodología tales como ITIL o CoBIT en un entorno de empresa en transformación y fuerte crecimiento, este ejemplo puede servir a otros gestores de TI para comprobar que se pueden implementar estas buenas prácticas en un medio plazo en organizaciones con fuerte dispersión geográfica y múltiples líneas de negocio.

Esta presentación expone una forma diferente de afrontar el problema de la relación de TI y el Negocio, más allá de la metodología empleada y entendiendo que no analizamos dos mundos sino solo uno.

#### A5 El inexcusable papel de la estrategia en Sourcing

ANÍBAL GARCIA-ALMUZARA SALVADOR

Qué preguntas nos debemos plantear para definir nuestra estrategia de Sourcing, cómo debemos analizar esas preguntas y cómo debemos proceder con las respuestas halladas.

### TRACK B - GOBIERNO

#### B1 Cuatrecasas: evolución del nivel de madurez de Gobierno de IT

FRANCESC MUÑOZ MOLINA

Se presentará la situación de Gobierno de IT anterior en Cuatrecasas y cuál es la situación actual. Se identificará los elementos que hicieron de trigger en el proceso transformador así como los retos a los que nos enfrentamos para conseguir un nivel de madurez superior en cuanto a Gobierno de IT se refiere.

El visitante podrá comparar su situación y analizar si las mejores prácticas empleadas por Cuatrecasas pueden ser útiles para su evolución.

#### B2 Calidad fácil - Mejore aplicando el benchmarking mediante el entorno de trabajo de ITSMF

JAN SONNEVELD

Introducción al entorno de trabajo independiente para medir Calidad, Desempeño y Costes. La iniciativa de benchmarking de ITSMF ayuda a las organizaciones que gestionan servicios TI en la evaluación de sus niveles de calidad utilizando un sencillo cuestionario. Los resultados son analizados por un consultor externo para poder presentar a continuación las oportunidades de mejoras de desempeño para la organización, basados en las puntuaciones obtenidas respecto a las referencias de la base de datos. Combinándolo con el registro de sus desempeños en el libro de métricas y los TCO agregados puede posicionarse en la matriz de calidad. Esta presentación ofrece tanto a los gestores de TI como a consultores una vista previa de lo sencillo que resulta mejorar su calidad.





## B3 ISO 20000: desarrollo y evolución del estándar y su impacto en las compañías y profesionales de TI

ALEJANDRO PÉREZ SÁNCHEZ

En los últimos meses las acciones de divulgación de la norma ISO/IEC 20000 se han centrado principalmente en el contenido de la norma y las actividades necesarias para su implantación, pero se ha prestado muy poca atención a aspectos clave en cuanto a la creación de la norma, y que se está haciendo para su evolución e incrementar su aportación al sector TI.

El objetivo de la sesión es aportar una visión diferente de esta norma y que los asistentes obtengan:

- Una visión clara del desarrollo y evolución de la norma ISO/IEC 20000, por que se crea la norma y quienes la impulsan y evolucionan, y como se realiza este proceso.
- Un conocimiento del impacto y las ventajas de la norma en las compañías y los profesionales del sector TI.
- Que evolución va a tener la norma ISO 20000 y que va a aportar al sector en un futuro próximo.

## B4 Why don't we all do the SAME? The Strategic Alignment Model Enhanced

JAN VAN BON

Most of the Information Management frameworks that are used in practice are not easily put together, so the «information house» is often badly constructed: the floors don't fit together, the walls are tilted, the furniture doesn't fit in, and there is no serious foundation. So let's redesign and redecorate the house, and give all the building blocks their rightful place: IT Governance, Information Management, IT Service Management, ITIL, COBIT, ISO 20000, processes, functions, projects: maybe we should just all do the SAME....

## B5 Desde la experiencia - Implantación ISO 20000 en El Corte Inglés

Introducido por RAÚL ALVAREZ

ANTONIO ENRIQUE LÓPEZ PÉREZ

Identificado internamente como Programa Apolo, la ponencia explica el trabajo de mejora continua realizado internamente. Se muestran las claves del proyecto y los aspectos a tener en consideración. Fruto del trabajo realizado se consiguió la certificación ISO20000. La experiencia obtenida permite al Grupo ofrecer su conocimiento y experiencia en el mercado.

Desde la publicación de la norma UNE-ISO 20000, el interés en España ha crecido exponencialmente. Instalaciones con la certificación hay muy pocas. La ponencia explica el trabajo interno realizado y divulga los factores a tener en consideración.

### TRACK C - ITIL

## C1 ITIL. Gestión de Incidentes Problemas e Integración

PABLO FERNANDEZ ROMERO-NIEVA

La ponencia ayudará al participante a entender como ITIL le puede ayudar a mejorar el servicio de atención al cliente y como la integración con sistemas de Voz le puede ayudar a ahorrar costes de una manera drástica.

## C2 ITIL y infraestructura

## C3 ITIL V3 – Claves para dar soporte a su negocio

JUAN FIGUEIRAS CORZON

ITIL V3 avanza más hacia el negocio incorporando criterios no presentes en la versión anterior, conformando el ciclo de vida de un sistema de Gestión de Servicios de TI que puede soportar más adecuadamente las funciones y objetivos del negocio. Se resaltarán los principales aspectos de esta herramienta de gestión en relación con las problemáticas frecuentes.

## C4 Gestión de Servicios de TI – de las intenciones al logro de resultados

SERGIO HRABINSKI

Muchas organizaciones han implementado varios procesos de ITIL en los últimos años, de manera aislada o en combinación con otras iniciativas (CobIT, CMMI, ISO9000). ¿Cuántos resultados se obtuvieron de todo ese esfuerzo? En esta presentación se hablará sobre los elementos a tener en cuenta para obtener resultados específicos con la puesta en marcha de procesos y la gestión de servicios de TIC. Métricas – objetivos estratégicos – organización – barreras. Casos prácticos.

## C5 Gestión de Problemas – Alguien Voló Sobre el Nido del Cuco? En realidad no – Basado en la experiencia de LastMinute.com

WOJCIECH SZCZUPAK

Un caso práctico de como la Gestión de Problemas TI se está implementando en LastMinute.com en un esfuerzo para mejorar los servicios de TI con especial énfasis en la Gestión de Problemas.

Las empresas esperan que sus CIOs implementen ITIL a la vez que cumplan con las normas de las SOX y que hagan un correcto Gobierno de TI. Los requisitos de las nuevas certificaciones (ISO 20000) y las métricas son tan importantes para su organización como una buena gestión de proveedores o la gestión de la demanda. Este tipo de eventos ayudan a identificar los temas más relevantes y aportan un importante intercambio de conocimiento a través de los casos prácticos presentados.

Con casi 300 participantes, con más de un 50% en nivel directivo (CIO, CEO, Dirección TI, auditores TI...). CIOs de grandes organizaciones en España hablarán de la agenda del CIO 2008/2009.

La muestra que estará abierta durante todo el día representará el lugar ideal para el intercambio de ideas entre todos los participantes.

## Lo más destacado del programa

- Presidente: Félix Delgado (miembro de la junta de directivos Eboli Corporate, Möbius, Mensur. Anteriormente VP Public Sector Capgemini, Partner Ernst & Young Consulting, ex-CIO de OCISA y ex-CIO de Grupo de Empresas Pascual.)
- Discurso principal Manuel Martínez, reconocido experto de calidad y miembro de la junta de directivos de AENOR.
- Francesc Muñoz Molina (CIO Cuatrecasas y ganador Premio al CIO más innovador 2007) | 'Cuatrecasas: evolución del nivel de madurez de Gobierno de IT'.
- Con Juan Ignacio Rouyet sobre conectando con el negocio!
- El Corte Inglés sobre el ISO 20000 (empresa pionera en su implementación).
- José Antonio Esteban (Director Sistemas Estratégicos Codere) para 'Balance IT'
- y más

## Ponentes Internacionales (traducción disponible)

- Discurso principal **Michael K. Nieves** (socio de Accenture dentro del área de Consultoría Tecnológica. Michael recientemente implementó la Estrategia de Gestión y Monitorización de TI que ha ganado el premio CIO Magazine Award. Es **co-autor de la nueva versión de ITIL (V3)**.)
- **Jan van Bon** (autor ampliamente conocido de muchos libros de Gestión de Servicios) de "Why don't we all do the SAME? The Strategic Alignment Model Enhanced"
- Calidad fácil - Mejore aplicando el benchmarking mediante el entorno de trabajo de ITSMF, **Jan Sonneveld** (director internacional de **ITSMF Benchmarking**).
- **Wojciech Szczupak** (director de TI/ CIO de **Lastminute .com**): 'Gestión de Problemas – Alguien Voló Sobre el Nido del Cuco? En realidad no – Basado en la experiencia de LastMinute.com'

## Y más

- **Premio al CIO más innovador 2008** | Por segunda vez le será entregado un premio al CIO mas innovador de España en la Conferencia de Mejores Prácticas. Los directores de TI más innovadores son aquellos capaces de idear soluciones creativas. Ello puede llevar a nuevos desarrollos en TI. Un comité profesional de selección tomará la decisión de entre los nominados.
- **CIO Visión Mesa Redonda** | Bajo el liderazgo de José Manuel Ballester Fernández (ex presidente de ASIA –ISACA-), cuatro CIOs serán entrevistados para explorar los temas críticos de 2008/2009.
- **'NETWORKING & Cóctel (Con miembros de ITSMF España, AETIC, ATI, Club BPM, AUSAPE y DINTEL)**  
Asimismo el bita Center ha tomado la iniciativa de conectar a profesionales del mundo de las TIC. El compartir del conocimiento empieza por el conocer a sus homólogos. Cada vez mas nos movemos de una economía del conocimiento a una economía de redes. A quien conoces es tan importante como el que conoces. En otros países en Europa estas iniciativas de networking tienen mucho éxito. Participe en esta sesión y podrá conocer a los líderes de opinion en España.'



## BITA CENTER

El bITa Center es ampliamente conocido como una iniciativa paraguas independiente de otros agentes del mercado. El bITa Center se posiciona como centro independiente internacional de conocimiento para temas relacionados con el alineamiento de TI y Negocio.

Sus actividades se centran en la difusión de información a través de Internet, en la investigación, la publicación y la convocatoria de eventos internacionales y locales.

Desde su nacimiento el bITa Center ha recibido un importante apoyo tanto por parte de organizaciones usuarias como de organizaciones proveedoras. Un gran número de organizaciones e individuos han contribuido y se han beneficiado de las actividades del bITa Center.

El bITa Center actúa como un punto focal de conocimiento que identifica el alineamiento de TI y Negocio como conjunción de mejores prácticas, modelos de gestión y estrategias.

### Actividades del bITa Center

- bITa Online Community
- Conferencias y otros eventos en la Gestión de TI
- Masterclasses en alineamiento de TI y Negocio
- Maturity Assessments | medir su madurez en alineamiento de TI y Negocio
- Investigación & publicaciones
- bITa Journal

### Presencia internacional

- España
- Los Países Bajos
- Francia
- Portugal
- Italia
- Bélgica
- Alemania
- Irlanda
- Estados Unidos de América
- India

### Establezca Relaciones, Comparta Conocimientos & Expanda su Red de Contactos

CIONet.com es la primera plataforma online/offline de Networking que permite a CIOs y Responsables de TI establecer redes de contacto de forma eficiente y efectiva. CIONet es una red profesional de acceso restringido (solo por invitación) con estrictos Criterios de Admisión.

- Ser miembro de CIONet le permite:
- Establecer nuevos contactos
- Expandir su red en la comunidad de CIOs de forma sistemática
- Gestionar de forma fácil sus contactos
- Promocionarse y promocionar su empresa en un contexto profesional
- Identificar expertos y recibir consejos sobre cualquier tema relacionado con las TIC
- Intercambiar información y conocimientos con sus colegas
- Organizar su agenda y eventos de forma eficiente
- Mantener su privacidad seleccionando a que información quiere permitir acceso
- Intercambiar mensajes privados encriptados y seguros

Si desea más información sobre CIONet España mande un correo electrónico a [hvb@cionet.com](mailto:hvb@cionet.com).

