

# EVENTO: NUEVA ISO/IEC 20000:2011 NORMA INTERNACIONAL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TI

Madrid, jueves 17 de noviembre de 2011

## AGENDA

9:00 Registro y entrega de documentación	
9:15 Introducción y Bienvenida Presenta: Patricia García, Directora de Marketing	<b>BSI</b>
9:30 Presentación de la Norma ISO/IEC 20000:2011, Calidad en los Servicios de TI Ponente: Agustín Lerma, Product Manager de ISO 20000	<b>BSI</b>
10:15 Ciclo formativo para ser Experto en ISO 20000 Ponente: Sylvia Ariza, Directora de Formación	<b>BSI</b>
10:30 Caso de Éxito: La Certificación de Altran en ISO 20000 Ponente: Miguel Arjona, Director de Calidad y Gestión del Conocimiento	<b>ALTRAN</b>
<b>11:00 PAUSA PARA CAFÉ</b>	
11:30 Caso de Éxito: La Certificación de la Universidad Pablo de Olavide en ISO 20000 Ponentes: Andrés Garzón, Vicerrector de Infraestructuras y Tecnologías de la Información y José Luís Pavón, Director del Centro de Informática y Comunicaciones	<b>UNIVERSIDAD PABLO OLAVIDE</b>
12:00 WORKSHOP - TALLER SOBRE ESTE NUEVO ESTÁNDAR Temas a tratar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo de tercera parte o subcontratado</li> <li>• El Sistema de Gestión de Servicios TI y el Sistema de Gestión de Servicios ¿Qué diferencia hay?</li> <li>• Cómo el Sistema de Gestión de Servicios de TI afecta a las empresas</li> <li>• La importancia de la causa raíz o el origen en los incidentes</li> </ul>	
13:00 RONDA FINAL DE PREGUNTAS Y CIERRE	



**altran**

