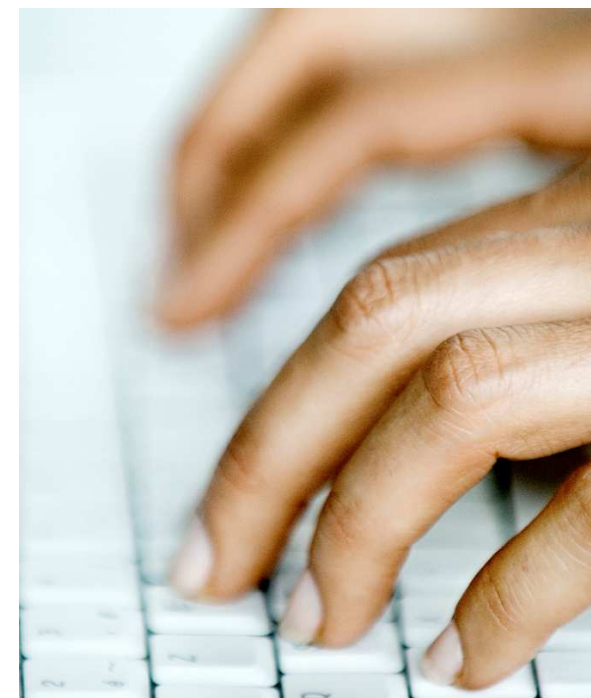


EVENTO: NUEVA ISO/IEC 20000:2011 NORMA INTERNACIONAL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TI

Barcelona, miércoles 15 de febrero de 2012

AGENDA

9:00 Registro y entrega de documentación	
9:15 Introducción y Bienvenida Presenta: Marcio Viegas, Director General	BSI
9:45 Presentación de la Norma ISO/IEC 20000:2011, Calidad en los Servicios de TI Ponente: Agustín Lerma, Director de producto para ISO 20000	BSI
10:30 Ciclo formativo para ser Experto en ISO 20000 Ponente: Sylvia Ariza, Directora de Formación	BSI
10:45 Caso de Éxito: La Certificación de Altran en ISO 20000 Ponente: Miguel Arjona, Director de Calidad y Gestión del Conocimiento	ALTRAN
11:15 PAUSA PARA CAFÉ	
11:45 Caso de Éxito: La Certificación de la Universitat de Girona en ISO 20000 Ponente: Santi Cots, Cap de Serveis a l'Usuari	UNIVERSITAT DE GIRONA
12:15 Caso de Éxito: La Certificación de Colt Telecom en ISO 20000 Ponente: Josep Magrinya, Director Service Operation - España	COLT TELECOM
12:45 WORKSHOP - TALLER SOBRE ESTE NUEVO ESTÁNDAR Temas a tratar: <ul style="list-style-type: none">• Gobierno corporativo de tercera parte o subcontratado• El Sistema de Gestión de Servicios TI y el Sistema de Gestión de Servicios ¿Qué diferencia hay?• Cómo afecta a las empresas el Sistema de Gestión de Servicios de TI• La importancia de la causa raíz o el origen en los incidentes	
13:30 RONDA FINAL DE PREGUNTAS Y CIERRE	



altran

colt


Universitat
de Girona

BSI