

## Miguel Ángel Panduro, consejero delegado de ISDEFÉ, designado Ingeniero del año 2011 por el COIT y la AEIT

Para el jurado, integrado por La Junta de Gobierno del COIT, ha sido determinante "su gran servicio al país en asuntos tan cruciales para los ciudadanos como la defensa, la seguridad y las comunicaciones por satélite".

La decisión del jurado fue anunciada por el Decano -Presidente del COIT, Eugenio Fontán, en la celebración de San Gabriel el pasado 29 de septiembre. Fontán declaró: "Muchos son los méritos atesorados por Miguel Ángel y que han hecho a las Juntas tomar esta decisión, dado que consideramos que ha realizado con su trabajo y entrega un gran servicio al país en asuntos tan cruciales para los ciudadanos como la defensa, la seguridad y las comunicaciones por satélite."

El premio "Ingeniero del Año", creado por el COIT y por la AEIT en 1982, tiene como objetivo reconocer anualmente la trayectoria personal y profesional del premiado. Algunos de los últimos galardonados han sido: Reinaldo Rodríguez, Bernardo Lorenzo Almendros, Antonio Luque López, Julio Linares, Francisco Ros Perán, Mateo Valero, Francisco Román, Jaime Caruana, Luis Álvarez Satorre, Emma Fernández y Rafael Gallego.

La entrega del galardón tendrá lugar durante una cena homenaje el próximo 29 de noviembre en el Casino de Madrid. ☺



Miguel Ángel Panduro, ingeniero del año 2011, junto a Eugenio Fontán, Decano-Presidente del COIT y Juan Junquera, Secretario de Estado de Telecommunicaciones y para la Sociedad de la Información, durante la celebración de San Gabriel 2011.



Miguel Ángel Panduro comenzó su carrera profesional en el año 1990, tras titularse en la Universidad Politécnica de Madrid.

Su desarrollo profesional en Hispasat abarca 14 años en los que entre otros muchos méritos cabe destacar su papel en la dirección del proceso de coordinación de frecuencias en la UIT (1998) que fue fundamental para el posicionamiento de HISPASAT como operador. Jugó un papel fundamental en el lanzamiento de la estrategia de internacionalización de Hispasat, desde dentro del Comité de Dirección (2000). Como Director Comercial y de Servicios se responsabilizó en 2002 de la política comercial del grupo, negociando contratos por valor de 500 millones de euros, incluida la consolidación de la plataforma de Televisión Digital por Satélite española (Digital +) o la definición de los requisitos de la carga útil de los nuevos satélites Amazonas e Hispasat 1E.

Todos estos méritos le hicieron la persona idónea para tomar las riendas, en 2004 de ISDEFÉ, una sociedad mercantil que presta servicios de consultoría a la Administración en los sectores de Defensa, Seguridad, Transporte y tecnologías de la información y comunicaciones.

Una compañía que, gracias a su gestión, no sólo ha multiplicado sus ingresos, sino que ha incorporado a clientes tan importantes como Naciones Unidas, la OTAN, la Agencia Europea de la Defensa, o dentro de nuestras fronteras el Ministerio de Justicia, la CMT, el CSIC o INTECO. ISDEFÉ ha pasado a ser una referencia en todas las actuaciones del Ministerio de defensa y de otras organizaciones públicas en el desarrollo de proyectos de alto valor tecnológico estratégicos para el país.

Miguel Ángel ha tenido tiempo también para participar activamente en el equipo de veinticinco telecos integrados en la Oficina Técnica de Transición a la TDT, bajo la batuta de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones que culminó con éxito en abril del año pasado.

## El ministro Miguel Sebastián nos acompañó en la celebración de San Gabriel 2011

En palabras del Decano-Presidente del COIT el acto representó "un homenaje a la excelencia profesional"

El pasado 29 de septiembre tuvo lugar el acto de celebración del patrón de las telecomunicaciones, San Gabriel, en Madrid, organizado conjuntamente por el Colegio Oficial y la Asociación Española de Ingenieros de Telecomunicación y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con la colaboración del Ayuntamiento de Madrid. Durante el acto se rindió homenaje a los ingenieros de telecomunicación con cincuenta años de profesión y se entregó el "Premio a la trayectoria profesional ejemplar", en su primera edición, al ingeniero de telecomunicación Jesús Díaz-Regañoñ. También se hizo entrega de la Gran Placa al Mérito de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a Francisco Ros y al Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y de la Medalla de Oro al mérito de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a Gerardo Calzón, Isidro Pinilla y Angel Díez de Frutos.

El acto fue presidido por el Decano-Presidente del COIT, Eugenio Fontán Oñate y el Ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, quien destacó en su intervención que "lo más importante en este sector no son las antenas, ni los cables, es la fuerza de su capital humano, de todas esas personas que lo construyen, representadas hoy en los premiados". El Ministro defendió el creciente peso de las telecomunicaciones "convertidas hoy en el segundo sector por importancia económica en España, detrás del turismo", y añadió que "la necesaria austeridad pública no está reñida con el impulso a un sector, claro generador de crecimiento económico y empleo. Ese es el reto que todos, también de los ingenieros de telecomunicación como importantes actores, tenemos que abordar"

Abrió el acto el Decano-Presidente del COIT, Eugenio Fontán, quién recalcó que "los reconocimientos que entregamos esta noche son un homenaje a la excelencia profesional" y



El Decano-Presidente del COIT, Eugenio Fontán, el Ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Juan Junquera, el Director General de Telecomunicaciones, Roberto Sánchez y el Director General de Innovación y Tecnología del Ayuntamiento de Madrid, Alejandro Arranz, posan con los premiados.

que "es imperioso que nuestra sociedad valore el talento no sólo de los más veteranos sino también de aquellos jóvenes que están luchando por hacerse un hueco en una coyuntura difícil" y añadió "Si no basamos la recuperación económica en la excelencia de la formación de nuestros profesionales y en su desempeño responsable difícilmente conseguiremos entre todos revertir la actual situación de crisis"

El acto sirvió de marco para el anuncio de la designación de Miguel Ángel Panduro, Consejero Delegado de ISDEFE, como "Ingeniero del Año 2011". En palabras del Decano-Presidente del COIT "para el jurado ha sido determinante su gran servicio al país en aspectos tan cruciales como la defensa, la seguridad y las comunicaciones por satélite"

El homenaje comenzó con el reconocimiento y la entrega de placas conmemorativas a cargo del Decano-Presidente del COIT, Eugenio Fontán y del Secretario de Estado de Telecomuni-

caciones y para la Sociedad de la Información, Juan Junquera, a los ingenieros de telecomunicación cuya trayectoria profesional abarca cincuenta años: Luis Antón, Rafael Arranz, José Cano, Antonio García, Rafael García, Fernando Gil, Juan González, Luis Gutiérrez, Julio Hernández, César López, Lorenzo Martínez, Manuel Moralejo, Luis Negredo de la Torre, Miguel Salmerón, Jaime Sánchez-Montero y Pedro Vicente del Fraile.

A continuación se procedió a la entrega del "Premio a la Trayectoria Profesional Ejemplar", en su primera edición, a Jesús Díaz-Regañoñ, ingeniero de telecomunicación fundador de BTESA, quien lamentablemente falleció el pasado día 19 de septiembre. El tesorero del COIT, José Luis Adanero, destacó "su empuje emprendedor, su generosidad y su espíritu de sacrificio, compromiso y dedicación que le convierten en un ejemplo para las generaciones más jóvenes". Recogió el premio su hijo, Manuel Díaz-Regañoñ, en uno de los momentos más emotivos de la velada.

La celebración finalizó con el acto de reconocimiento al Mérito de las telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, las más altas distinciones oficiales dentro del ámbito de las telecomunicaciones. El Ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, entregó la Gran Placa al Mérito de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información a Francisco Ros, quien fuera Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información durante seis años, y destacó que *“este país en el ámbito digital no habría sido el mismo sin la gestión ejemplar de Francisco Ros”*. A continuación se entregó la Gran Placa al Mérito de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información al Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Miguel Sebastián subrayó la importancia de su trabajo como interlocutores ante la Administración y el mundo empresarial trasladando las necesidades de este

colectivo para la plena eliminación de barreras en el mundo digital.

Por último se entregaron las Medallas de Oro al Mérito de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la

Información a Gerardo Calzón, Isidro Pinilla y Ángel Díez de Frutos, por su importante contribución a la expansión y perfeccionamiento de los servicios de telecomunicaciones en España. ☺



## El COIT y la AEIT instauran una nueva distinción destinada a reconocer la trayectoria profesional de ingenieros de telecomunicación de referencia

En su primera edición el premio recayó en Jesús Díaz-Regañón, fallecido recientemente en Madrid, a quien las instituciones distinguen por su trayectoria ejemplar

Las Juntas de Gobierno del COIT y directiva de la AEIT han acordado otorgar la distinción trayectoria ejemplar, en su primera edición, a Jesús Díaz-Regañón, fallecido recientemente en Madrid. Este homenaje se realizó el 29 de septiembre en el marco de San Gabriel 2011.

Las Juntas quieren reconocer con esta distinción a un compañero de larga y ejemplar trayectoria profesional, y han subrayado los méritos del primer galardonado, de quien destacan *"su empuje emprendedor al frente de BTESA, importante exportador de tecnología española en equipos para redes de radiodifusión y televisión"*, un ingeniero que con *"su sólido conocimiento técnico, su afán inquebrantable por aprender y su espíritu de sacrificio, compromiso y dedicación es un ejemplo para las generaciones más jóvenes"*

En palabras del Decano-Presidente del COIT y Presidente de la AEIT, Eugenio Fontán Oñate *"la triste noticia de su fallecimiento llega días después de que las Juntas de ambas instituciones decidieran homenajear a nuestro compañero*

**Jesús Díaz-Regañón Serrano** era, además de ingeniero de telecomunicación por la UPM (1971), diplomado en Estadística, Investigación Operativa por la UPM (1974) y Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la UNED (1998).

Comenzó su trayectoria profesional en el año 1972 incorporándose a Standard Eléctrica, S.A. como jefe de proyecto. En el año 1974 se incorpora a Pesa Electrónica, S.A. como jefe de Proyecto para el Laboratorio de I+D Radiofrecuencia trabajando entonces en el diseño de sistemas radiantes de TV, Transmisores de FM, radioteléfonos móviles y en la planificación de redes de enlaces microondas y transmisores de TV. De aquella época datan sus trabajos para las redes públicas de TV en Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador o Nicaragua, así como los sistemas radiantes de TV para la cobertura del segundo canal de TVE. A partir del año 1979, y ya como responsable del Laboratorio, trabajará en la puesta en marcha de las redes de TV de las televisiones autonómicas de Galicia y País Vasco.

En el año 1986 pasó a ocupar el cargo de director de departamento de la Divi-

sión de Radiofrecuencia de Pesa Electrónica, S.A. desarrollando un amplio abanico de productos (terminal Prodat para móviles terrestres, diversos transmisores de TV BIII y UHF y diversos reemisores de TV) y participando en la puesta en marcha de las redes de televisión autonómicas de Andalucía, Madrid y Valencia, así como en el plan de cobertura nacional de los tres programas de TV privada (Canal Plus, Antena 3 y Telecinco). Tras una etapa de dos años como director de marketing, es nombrado director general de Pesa Electrónica en el año 1994, etapa en la que dio un empuje importante a la internacionalización de las actividades comerciales de la compañía.

Fue en noviembre de 1995 cuando decidió, junto a un grupo de compañeros ingenieros de telecomunicación, fundar Broad Telecom, SA, más conocida como BTESA, en la que ocupaba desde su fundación el puesto de Director General. BTESA se convierte rápidamente en una empresa de referencia en tecnología española de equipos para redes de radiodifusión y televisión, estando en la vanguardia tecnológica de este tipo de redes, lo que convirtió a BTESA en un exponente singular de la internacionalización de tecnología española, al con-

concediéndole una distinción especial en reconocimiento a toda su trayectoria profesional, homenaje que mantendremos pese a su triste pérdida y al que esperamos se sumen todos los ingenieros de telecomunicación el próximo día 29 de septiembre". ☺



Manuel Díaz-Regañón Arteaga (hijo de Jesús Díaz-Regañón), Eugenio Fontán Oñate y José Luis Adanero Palomo.

vertirse en una empresa de importante proyección internacional, desarrollando proyectos en España, Bulgaria, Croacia Panamá, Colombia, República Dominicana, Bolivia, Costa Rica, China, Japón, Indonesia, Vietnam, Etiopía, Egipto, Marruecos, etc...

BTESA es una empresa dedicada al servicio de los sectores de radiodifusión y telecomunicación, es fabricante de equipamiento profesional destinado tanto a la producción de programas de TV como a la transmisión de la señal. Investigación y desarrollo, ingeniería, producción y marketing de producto forman parte de su actividad empresarial. La actividad de BTESA comprende actualmente el diseño y fabricación de una amplia gama de transmisores de TV analógicos y digitales, así como servicios de ingeniería de sistemas y de gestión de proyectos llave en mano.

Díaz-Regañón completó su intensa dedicación profesional con la impartición de una gran cantidad de cursos y seminarios sobre asuntos relacionados con la industria audiovisual, tanto desde el punto de vista técnico, como estratégico, y dictó numerosos artículos para los principales medios especializados.

## El COIT acreditado como Entidad de Verificación de Proyectos de ICT

El Colegio se convierte así en la primera entidad de verificación formalmente acreditada y comenzó a ofrecer este servicio de manera inmediata a través de su plataforma telemática



El pasado viernes 23 de septiembre, el COIT ha sido acreditado como entidad de verificación de proyectos de Infraestructuras Comunes de Telecomunicación (ICT), de acuerdo a lo establecido en el Real Decreto 346/2011, de 11 de marzo por el que se aprueba el Reglamento Regulador de las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de las edificaciones. Se convierte de esa manera en la primera entidad de verificación con la acreditación recibida.

El Reglamento de la nueva ICT, que incorpora las Infraestructuras de Acceso Ultrarrápido y fomenta el Hogar Digital en los edificios, contiene la nueva figura de la Verificación de Proyectos, como medio para garantizar su calidad en el cumplimiento de la normativa aplicable. Las Entidades de Verificación han de estar acreditadas por ENAC (realizando la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información la comprobación en una primera etapa) para lo que se han de someter a un proceso de auditoría sobre el cumplimiento de los requisitos técnicos y de calidad exigidos.

De acuerdo a este marco, el COIT tomó la determinación desde el primer momento de proponerse como Entidad de Verificación, expresando formalmente su voluntad el 17 de junio, presentando la documentación requerida el 8 Julio y pasando la auditoría para estos efectos el 28 de Julio.

Los procedimientos a seguir para la verificación de proyectos de ICT son los recogidos en la Orden ITC 1644/2011, de 10 de junio, por la que se desarrolla el Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones, que entre otros criterios establece (en su Anexo II) la Lista de parámetros a verificar en los proyectos de ICT.

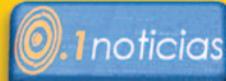
A partir de este momento, una vez formalizados todos los procesos y de forma inmediata, se abrió el servicio a todos los proyectistas sobre lo que se ofrece más información a través de la Sección del Servicio de Trabajos Profesionales de la web del COIT. Al servicio de Verificación de Proyectos de ICT se accede a través de la plataforma telemática para la garantía de trabajos profesionales, **garantí@COIT**, que dispone de un entorno dedicado para la solicitud de estas verificaciones.

Como ya conocen los usuarios de la plataforma, **garantí@COIT** dispone de otros entornos de solicitud, correspondientes a los servicios de visado de trabajos profesionales (por petición expresa del cliente u obligatorio) y al servicio de verificación voluntaria de trabajos (disponible para todos los trabajos menos para los proyectos de ICT). A estos dos, se une ahora el nuevo entorno del servicio verificación obligatoria de proyectos de ICT.

Con la acreditación recibida por el COIT como Entidad de Verificación de Proyectos de ICT, el COIT refuerza los servicios ofrecidos respaldándolos con unos procedimientos acreditados para asegurar la calidad del servicio. Es un paso más en la mejora y en el aseguramiento de la calidad de los servicios para el Ejercicio Profesional ofrecidos por el COIT. ☺

The advertisement features a blue header with the .1 noticias logo and a yellow footer. The yellow footer contains text about the service being free and relevant to professionals, along with a QR code and a call to action to subscribe at www.coit.es.

Servicio gratuito de noticias del sector para los colegiados.



El boletín electrónico donde podrás encontrar las noticias más relevantes para el profesional de las telecomunicaciones.

Suscripción al servicio: [www.coit.es](http://www.coit.es)



## Retos y oportunidades del universo digital móvil en España: más ubicuo, más social, más personal Editado por: AMETIC y Accenture

El informe, accesible a través de Internet, analiza y cuantifica el mercado de Internet móvil España, un mercado que mueve, a escala mundial 800 millones de usuarios y en el que se espera, que en 2015 alcance los 119 billones de dólares en volumen de compras de bienes y servicios realizadas a través de estos terminales. En este contexto, AMETIC y Accenture han elaborado el presente estudio, en el que se analiza el comportamiento de los usuarios de Internet Móvil en España, con objeto de entender los actuales patrones de navegación y consumo de servicios y contenidos en el móvil, así como de determinar las tendencias en el uso y la contratación de nuevos servicios.

El estudio se ha centrado en medir hasta qué punto y con qué medios los usuarios de teléfonos móviles en España están utilizando servicios o accediendo a contenidos en Internet a través de sus terminales móviles. Asimismo, el propósito del estudio ha sido explorar la percepción de los usuarios españoles de los dispositivos y los servicios on-line disponibles, así como los retos para acelerar el ritmo de adopción de Internet Móvil.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, la penetración de Internet Móvil en España se acerca al 50% del total de usuarios de Internet, lo cual representa aproximadamente unos 10 millones de usuarios.

Este sitúa a España como uno de los países líderes en Europa en cuanto a penetración de Internet Móvil, con ratios muy significativas, aunque algo menores que las de otros países de nuestro entorno, como, por ejemplo, Francia. Además, aumenta la intensidad de uso, con un 60% de encuestados que se conectan a Internet de forma diaria a través del móvil.

El mercado español de Internet Móvil se encuentra, por tanto, en fuerte expansión, con un crecimiento de los ingresos del 36% en el 2010 con respecto al año anterior, y representa ya el 14% del total de ingresos por servicios móviles en España.

En definitiva, la encuesta confirma que el ecosistema de Internet Móvil es por fin una realidad en España y una fuente de ingresos que finalmente se ha convertido en estratégica tanto para operadores como para fabricantes de dispositivos, desarrolladores y proveedores de contenidos, que cooperan y compiten por ofrecer al mercado ofertas de valor que se adecuen a unas demandas cada vez más exigentes. ☺



## El COIT y FENITEL renuevan su acuerdo de colaboración institucional

El Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación, ECOIT, y la Federación Nacional de Instaladores de Telecomunicación, han renovado su acuerdo de colaboración institucional en el marco de sus actuaciones conjuntas en pro del desarrollo de la Sociedad de la Información.

Ambas instituciones desarrollan una intensa actividad conjunta de colaboración con la Administración General del Estado en el desarrollo de propuestas para la realización de normativa técnica y de la introducción y el desarrollo de las TIC en España.

Los trabajos desarrollados en la normativa de Infraestructuras Comunes de Telecomunicación, en el desarrollo del Hogar Digital y a favor del proceso para la liberación de frecuencias con motivo del Dividendo Digital son algunos de los aspectos más relevantes de esta estrecha colaboración.

El acto de renovación y nuevo impulso al convenio de colaboración se ha realizado con la visita del Consejo General de FENITEL a las instalaciones del departamento técnico del COIT, y con la presentación de la maqueta del Proyecto Demostrador de ICT Ultrarrápida ubicada en dichas instalaciones.

La representación de ambas entidades encabezada por el Decano-Presidente del COIT, Eugenio Fontán, y por el Presidente de FENITEL, Antonio Mateos, han valorado los trabajos ya desarrollados y compartido los objetivos comunes de

ambas entidades a favor del desarrollo del sector y de su activación como palanca del crecimiento económico de España. ☺



Eugenio Fontán, Decano-Presidente del COIT y Antonio Mateos, Presidente de FENITEL.

## El COIT presenta su nuevo libro “Normativa de las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT). Versión actualizada 2011”

El pasado día 15 de septiembre fue presentado en el Congreso de Ingenieros de Telecomunicación, CIT 2011, la nueva publicación del COIT que recopila en un libro de fácil formato toda la normativa de aplicación en los proyectos de Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT).

Esta recopilación normativa está totalmente actualizada con el reciente Reglamento Regulador de ICT, aprobado por Real Decreto 346/2011, de 11 de marzo, que incorpora las Infraestructuras de Acceso Ultrarrápido y el Hogar Digital a las edificaciones, y con la Orden ITC/1644/2011, de 11 de junio, que desarrolla el Reglamento con los procedimientos a seguir en el proyecto y ejecución de la nueva ICT. También se incluyen otros textos normativos que se pueden tener que consultar por parte de quienes participen en los proyectos de ICT, como es la Ley de Ordenación de la Edifi-



cación o aspectos referidos a la actividad de instalación y mantenimiento de equipos y sistemas de telecomunicación.

De este modo, se contienen en una sola publicación de sencillo manejo las diferentes disposiciones que han de

servir como guía y referencia a los proyectistas, entre los otros agentes involucrados en el proceso de proyecto y ejecución de una ICT.

Gracias a la colaboración de Ono, Telefónica y Vodafone, el Libro está disponible libre de cargo y de forma exclusiva para los colegiados que realizan ejercicio profesional en esta materia.

Los ejemplares se entregarán de forma individualizada a los colegiados que lo soliciten y podrán ser recogidos en la sede del COIT más próxima (de su Demarcación Territorial o sede del Departamento Técnico en Madrid Servicios Generales) hasta fin de disponibilidad. Para ello rogamos realizar previamente la petición contactando con la oficina de tu Demarcación o del Departamento Técnico en Madrid.

Más información en:  
<http://www.coit.es>

## Jornada Informativa del COIT sobre Certificaciones Profesionales

Cada vez es más frecuente que en las ofertas de trabajo a las que accedemos los ingenieros de telecomunicación se valoren algunas certificaciones profesionales en los perfiles requeridos. Con el objetivo de ofrecer una panorámica sobre las certificaciones que actualmente cuentan con un mayor reconocimiento en el mercado, como lo son las de PMI® e ITIL®, el pasado 13 de Octubre se celebró una “Jornada Informativa sobre Certificaciones Profesionales”, en la que también se presentó la oferta formativa del COIT en esta materia.

El acto fue abierto por D. Juan Carlos López, Coordinador del Grupo de Trabajo de Formación y Vocal de la Junta de Gobierno del COIT y se continuó con los paneles sobre “Certificaciones para la Gestión de Proyectos (PMI®,...)” y “Certificaciones para la Gestión de Servicios IT (ITIL®,...)”, que fueron respectivamente desarrollados



por ponentes de las empresas Innova e ITP Spain, y por profesorado de cursos del COIT en esta área. Innova e ITP Spain además actuaron como colaboradoras en la celebración del acto. La Jornada se cerró con el panel sobre “Otras certificaciones y Oferta formativa del COIT en Certificaciones Profesionales” con Noelia Miranda y Guillermo Vicente del Departamento Técnico del COIT.

Ante la demanda de los colegiados, el COIT está incrementando progresivamente su oferta de formación sobre certificaciones profesionales, programando actualmente el “Curso On-Line de Gestión de Proyectos orientado a la Certificación PMI”, y ofrecerá próximamente formación orientada a la Certificación en los Fundamentos de ITIL para la Gestión de Servicios de TI.