Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

FUNDAMENTOS GESTION DE SERVICIOS CON ITIL

Versión 1

Octubre 2025

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL SEPE

SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	FUNDAMENTOS GESTION DE SERVICIOS CON ITIL
Familia Profesional:	INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
Área Profesional:	SISTEMAS Y TELEMÁTICA
Código:	IFCT0165
Nivel de cualificación profesional:	3

Objetivo general

Desarrollar estrategias efectivas para la gestión integral de servicios de TI aplicando la metodología ITIL, enfocándose en la automatización, optimización de procesos y mejora continua de la calidad del servicio.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Introducción a ITIL y Gestión de Servicios de TI	7 horas
Módulo 2	Service Desk y Estructura de Servicios	6 horas
Módulo 3	Mejora Continua de Servicios dentro del marco de ITIL	8 horas
Módulo 4	Herramientas y Tecnologías en la Gestión de Servicios de TI	9 horas

Modalidades de impartición

Presencial
Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	30 horas
Teleformación	Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: -Título de Bachiller o equivalente -Título de Técnico Superior (FP Grado superior) o equivalente -Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior -Certificado de profesionalidad de nivel 3
Experiencia profesional	Se deberá demostrar una experiencia profesional mínima de al menos 6 meses en roles relacionados con la gestión de servicios de TI, soporte técnico, o administración de sistemas, cuando no se disponga de la titulación mínima requerida.
Otros	Cuando no se pueda acreditar ni la titulación ni la experiencia requerida, se deberán demostrar conocimientos sobre: - Gestión de servicios de TI .

Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Justificación de los requisitos del alumnado

La acreditación de la titulación se justificará mediante la presentación del título o certificado académico correspondiente. La acreditación de la experiencia profesional, mediante la vida laboral. La acreditación de otros requisitos se realizará mediante una prueba o mediante aportación de cualquier evidencia documental de haber cursado una formación en la materia exigida.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: -Licenciado/a, Ingeniero/a, Arquitecto/a o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes en los ámbitos de conocimiento de ingeniería informática y de sistemas, ingeniería eléctrica, ingeniería electrónica, ingeniería de la telecomunicación, ingeniería industrial, matemáticas o estadística. -Diplomado/a, Ingeniero/a Técnico/a, Arquitecto/a Técnico/a o el Título de Grado correspondiente y otros títulos equivalentes en los ámbitos de conocimiento de ingeniería informática y de sistemas, ingeniería eléctrica, ingeniería electrónica, ingeniería de la telecomunicación, ingeniería industrial, matemáticas o estadística.
Experiencia profesional mínima requerida	La experiencia mínima será de 2 años en áreas relacionadas con la gestión de servicios de TI, administración de sistemas, gestión de proyectos de tecnología de la información o roles en los que se utilicen las prácticas de ITIL, en caso de no cumplir con los requisitos académicos establecidos.
Competencia docente	Se requiere acreditar un mínimo de 100 horas de experiencia docente o 50 horas si la experiencia está relacionada con especialidades o certificados de profesionalidad de la misma familia profesional en la que está encuadrada la presente especialidad.O estar en posesión de alguna de las siguientes titulaciones: -Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el empleo (SSCE0110) o equivalente. -Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP). -Título de licenciado en Pedagogía, Psicopedagogía o de Maestro en cualquiera de sus especialidades, graduado universitario en el ámbito de la Psicología o de la Pedagogía, o un título universitario oficial de posgrado en los citados ámbitos. -Título profesional de Especialización Didáctica, el Certificado de Cualificación Pedagógica, el Máster Universitario habilitante para el ejercicio de las Profesiones Reguladas de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Escuelas Oficiales de idiomas.
Otros	Certificación de formador aprobada por la ATOITIL 4 Foundation Certification

Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Justificación de las prescripciones de formadores y tutores

La acreditación de la titulación se justificará mediante la presentación del título o certificación académica correspondiente. La experiencia profesional mediante vida laboral actualizada o certificado de funciones expedido por organización en la que prestó sus servicios. La competencia docente a través de vida laboral actualizada y/o alguna de las titulaciones acreditativas contempladas. La acreditación de otros requisitos se realizará mediante aportación de la evidencia documental de disponer de la capacitación exigida.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45.0 m²	2.4 m² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula de gestión	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los participantes - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa. -Sistema operativo (versión/es con soporte oficial)-Navegador- Suite ofimática: Microsoft Excel (versión con soporte oficial)-Software de gestión de proyectos (ejemplo: Jira o Trello).-Herramientas de comunicación y colaboración (ejemplo: Slack o Microsoft Teams).-Software de simulación de servicios de TI o prácticas en entornos virtuales (ejemplo: entornos de prueba de ITIL).

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Aula virtual

Características
• La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones. • Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura:**

  Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

  a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.

b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.

Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciase pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.

- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Vinculaciones con capacitaciones profesionales

ITIL 4 Foundation Certification

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 12191028 DIRECTORES DE DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD
- 12191046 DIRECTORES DE DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN
- 13211026 DIRECTORES DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS, EN GENERAL
- 23251018 INSTRUCTORES EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FUERA DEL SISTEMA EDUCATIVO
- 24311018 INGENIEROS DE CALIDAD
- 24611015 INGENIEROS TÉCNICOS DE CALIDAD

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

PEOPLECERT ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION (ATO) O TENER ACUERDO DE COLABORACIÓN CON OTRA ATO

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: Introducción a ITIL y Gestión de Servicios de TI

OBJETIVO

Comprender los fundamentos de ITIL y su importancia en la gestión de servicios de TI, así como los conceptos fundamentales de la gestión de servicios.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 7 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Reconocimiento de los fundamentos de ITIL 4 y su historia
    - Principios clave de la gestión de servicios de TI según ITIL 4.
    - Conceptos básicos de la infraestructura de TI y su relación con ITIL 4.
- Identificación de la importancia de ITIL en la gestión de servicios
    - Contextualización de ITIL 4 en la gestión ágil y adaptativa de servicios.
    - Comprensión de términos y definiciones de gestión de servicios según ITIL 4.
    - Análisis y relevancia de casos prácticos de aplicación de ITIL 4.
    - Buenas prácticas ambientales.
- Realización de actividades participativas
    - Discusiones grupales sobre la relevancia de ITIL 4 en diferentes industrias.
    - Presentación de un caso de éxito de implementación de ITIL 4 en una organización.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Participación activa en discusiones grupales y respetar diferentes puntos de vista.
- Sensibilización hacia la sostenibilidad ambiental y el mantenimiento de la eficiencia energética en el trabajo.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: Service Desk y Estructura de Servicios

OBJETIVO

Comprender el rol y la importancia del Service Desk dentro de una infraestructura de TI, con un enfoque en su implementación y operación.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 6 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Comprensión de los principios rectores
    - Definición de la entrega de valor.
    - Características de la mejora continua.
- Estudio de las prácticas de ITIL 4
    - Gestión de incidentes.
    - Gestión de problemas.
    - Gestión del cambio organizacional.
    - Gestión de niveles de servicio.
- Documentación y flujos de trabajo
    - Creación de documentación detallada para cada práctica.
    - Desarrollo de diagramas de flujo para representar procesos clave.
- Integración de prácticas en el sistema de valor del servicio (Service Value System)
    - Evaluación de las relaciones entre las distintas prácticas.
    - Identificación y descripción de los roles y responsabilidades en cada práctica.
- Realización de simulaciones prácticas
    - Simulación de la gestión de un incidente desde su registro hasta su resolución.
    - Desarrollo de un diagrama de flujo para representar el proceso de gestión de cambios.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Fomento de la capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones en situaciones de presión.
- Desarrollo de la resiliencia ante los desafíos en la gestión de incidentes y cambios.
- Apreciación de la habilidad para comunicar eficazmente información técnica a audiencias no técnicas.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: Mejora Continua de Servicios dentro del marco de ITIL

OBJETIVO

Comprender los procesos clave de ITIL, enfocándose en su aplicación para la gestión eficiente de los servicios.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 8 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de conceptos básicos de mejora continua
    - Comprensión del modelo de mejora continua de ITIL 4.
    - Casos de uso de aplicación práctica del modelo.
- Evaluación y mejora de servicios
    - Utilización de herramientas y técnicas de evaluación y mejora de servicios de TI.
    - Análisis de efectividad de servicios actuales para identificar áreas de mejora.
- Desarrollo de planes de acción
    - Creación de un plan de acción para implementar mejoras en los servicios de TI.
    - Propuesta de mejoras basadas en el modelo de mejora continua de ITIL 4.
- Realización de actividades participativas
    - Simulación de una evaluación de servicios actuales.
    - Participación en brainstorming de mejora continua bajo los principios rectores de ITIL 4.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de la proactividad en la identificación de oportunidades de mejora.
- Generación de un ambiente colaborativo que fomente la participación y el compromiso del equipo.
- Escucha y consideración de las aportaciones de otros en el proceso de mejora continua.

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: Herramientas y Tecnologías en la Gestión de Servicios de TI

OBJETIVO

Gestionar de manera integral los procesos de ITIL, implementando y mejorando continuamente los servicios de TI en una organización.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 9 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Clasificación y evaluación de herramientas tecnológicas
    - Clasificación de herramientas: software de ticketing, monitorización, automatización, etc.
    - Evaluación de herramientas y su aplicación en prácticas de ITIL 4.
- Identificación de necesidades e implantación de aplicaciones
    - Análisis de necesidades tecnológicas de una organización.
    - Configuración y uso práctico de un software de gestión de servicios de TI.
- Análisis comparativo de herramientas
    - Comparación de diferentes herramientas de gestión de servicios.
    - Evaluación de viabilidad con los principios y prácticas de ITIL 4.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de la curiosidad e interés por las nuevas tecnologías y su aplicación en la gestión de servicios.
- Colaboración con diferentes departamentos para asegurar la integración de herramientas tecnológicas en la organización.
- Fomento la comunicación y el trabajo en equipo al implementar nuevas soluciones tecnológicas.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicite, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.

La ejecución y financiación del programa formativo incluye la presentación de los alumnos que han realizado el curso con aprovechamiento a los exámenes para obtener la certificación oficial del fabricante, que gestionará el centro y que en ningún caso supondrá coste alguno para el alumno.
En concreto, para esta acción formativa está incluido el siguiente examen de certificación oficial o el que lo sustituya actualizado al momento de su impartición:
- ITIL 4 Foundation Certification