



**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA**  
**FUNDAMENTOS ITIL**  
**IFCT142PO**

**PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

**5 de abril de 2018**

**PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:  
FUNDAMENTOS ITIL**

---

**DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA**

**1. Familia Profesional:** INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

**Área Profesional:** SISTEMAS Y TELEMÁTICA

**2. Denominación:** FUNDAMENTOS ITIL

**3. Código:** **IFCT142PO**

**4. Objetivo General:** Utilizar la terminología, la estructura y los conceptos básicos de ITIL, y conocer los principios fundamentales de las mejores prácticas para la Gestión de Servicios TI.

**5. Número de participantes:** -

**6. Duración:**

Horas totales: 20

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 20

Teleformación:..... 0

**7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

7.1 Espacio formativo:

**AULA POLIVALENTE:**

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m<sup>2</sup> por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

Se contará con el equipamiento suficiente para el desarrollo de la acción formativa.

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador.
- Mesa y silla para alumnos.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

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

## **8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

## **9. Requisitos oficiales de los centros:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.)

## **10. CONTENIDOS FORMATIVOS:**

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO DE VIDA DE SERVICIOS ITIL
  - 1.1. Introducción a ITIL
  - 1.2. IT Governance
  - 1.3. Madurez Organizativa
  - 1.4. Beneficios y Riesgos de los frameworks ITSM
2. EL CICLO DE VIDA DE SERVICIOS ITIL. PROCESOS
  - 2.1. Estrategia de Servicios
  - 2.2. Diseño de Servicios
  - 2.3. Transición de Servicios
  - 2.4. Operación de Servicios
  - 2.5. Mejora Continua de Servicios
3. INTRODUCCIÓN A LAS FUNCIONES Y PROCESOS
  - 3.1. Gestión de los Procesos
  - 3.2. Equipos, Roles y Cargos en ITSM
  - 3.3. Herramientas Utilizadas en ITSM
  - 3.4. La Comunicación en las Organizaciones de Servicios TI
  - 3.5. Cultura
  - 3.6. Procesos, Proyectos, Programas y Cartera de Servicios
  - 3.7. Funciones y Procesos en las Fases del Ciclo de Vida
4. FUNCIONES Y PROCESOS EN LA ESTRATEGIA DE SERVICIOS
  - 4.1. Gestión Financiera
  - 4.2. Gestión de la Cartera de Servicios
  - 4.3. Gestión de la Demanda
5. FUNCIONES Y PROCESOS EN EL DISEÑO DE SERVICIOS
  - 5.1. Gestión del Catálogo de Servicios
  - 5.2. Gestión del Nivel de Servicios
  - 5.3. Gestión de la Capacidad
  - 5.4. Gestión de la Disponibilidad
  - 5.5. Gestión de la Continuidad del Servicio
  - 5.6. Gestión de los Proveedores
  - 5.7. Gestión de la Seguridad
6. FUNCIONES Y PROCESOS EN LA TRANSICIÓN DE SERVICIOS
  - 6.1. Planificación y Soporte de la Transición
  - 6.2. Gestión del Cambio
  - 6.3. Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
  - 6.4. Gestión de Versiones y Despliegue
  - 6.5. Validación y Comprobación del Servicio
  - 6.6. Evaluación
  - 6.7. Gestión del Conocimiento
7. FUNCIONES Y PROCESOS EN LA OPERACIÓN DE SERVICIOS
  - 7.1. Gestión de Eventos
  - 7.2. Gestión de Incidentes
  - 7.3. Cumplimiento de Solicitudes
  - 7.4. Gestión del Problema
  - 7.5. Gestión del Acceso
  - 7.6. Supervisión y Control
  - 7.7. Operaciones TI
  - 7.8. Centro de Soporte al Usuario (Service Desk)
8. FUNCIONES Y PROCESOS EN LA MEJORA CONTINUA DE SERVICIOS
  - 8.1. Procesos de Mejora Continua de Servicios
  - 8.2. Informes de Servicios