



GLOADSO
ACADEMY

*Formaciones especializadas
con reconocimiento mundial*

Curso de certificación internacional Enterprise Service Management Professional

 **Gestión de servicios
empresariales**



Descripción

La certificación internacional Enterprise Service Management Professional tiene como propósito acreditar que el candidato es capaz de explicar, contextualizar y aplicar el enfoque de Enterprise Service Management (ESM) para diseñar, operar y mejorar servicios corporativos de extremo a extremo, más allá del ámbito exclusivo de TI, con foco en la generación y sostenibilidad del valor organizacional.

Dirigido a

La certificación está dirigida a profesionales involucrados en el diseño, gestión, gobierno y mejora de servicios empresariales, tales como:

- Responsables de Servicios y ESM, líderes de centros de servicio, gestores de catálogo y de niveles de servicio (SLM).
- Líderes de transformación y gobierno (SMO / ESM Office), “service owners” y “process managers”.
- Consultores en gestión de servicios, gobierno de TI, transformación organizacional, cultura y procesos.

Objetivos

En particular, la certificación valida la capacidad del profesional para integrar de manera coherente y práctica:

- El contexto organizacional y las fuentes de valor, considerando mercado, demanda y la definición de servicios a través de un portal o catálogo corporativo.
- Un gobierno corporativo de TI alineado a la estrategia del negocio, basado en los principios de ISO/IEC 38500.
- Un Sistema de Gestión de Servicios (SGS) conforme a ISO/IEC 20000, incluyendo la gestión del catálogo de servicios y la gestión de niveles de servicio (SLM).
- La gestión por procesos mediante enfoques BPM/BPMN, incorporando medición, tableros de control y prácticas LEAN como mapeo de flujo de valor (Value Stream Mapping) y voz del cliente (Voice of the Customer).
- El "Enterprise Service Desk" como punto único de contacto y habilitador transversal de la experiencia del usuario y de la integración de los servicios empresariales.

Precios preferenciales

Para clientes de GLOADSO, socios activos de ISACA Panamá, Instituto de Auditores Internos de Panamá y CAPATEC, y grupos de más de 2 participantes.

Incluye



Material de
entrenamiento.



Curso con
instructor
certificado.



Certificado de
participación
GLOADSO
Academy



Examen de
certificación
Internacional.

Contenido

- Gestión de Servicios Empresariales (ESM)
 - Contexto y ámbito de actuación.
 - Oportunidades y evolución del mercado global.
 - Más allá del ITSM y las buenas prácticas.
- Transformación Organizativa
 - Aspectos fundamentales de la transformación digital.
 - La Organización y la Gestión del Cambio, la Cultura y Mentalidad.
- Gobierno Corporativo de TI
 - Fundamentos de la Gobernanza de TI.
 - Principios de la Gobernanza de TI.
 - Modelo de Gobernanza de TI.
 - Directrices para la Gobernanza de TI.
- Gestión de Servicios
 - Aspectos fundamentales de la gestión de servicios.
 - La norma ISO/IEC 20000 y el sistema de gestión de servicios.
 - Esquema global de la gestión de servicios y su ciclo de vida.
- Gestión por Procesos
 - Aspectos fundamentales de la gestión por procesos.
 - La gestión por procesos de negocio y la mejora continua.
 - Centro de Servicios Empresariales (Enterprise Service Desk)
 - Contexto de la gestión del "Enterprise Service Desk".
 - Competencias generales de gestión de un "Enterprise Service Desk".
 - Implementación de un "Enterprise Service Desk".
 - Gestión de un "Enterprise Service Desk".

Información General

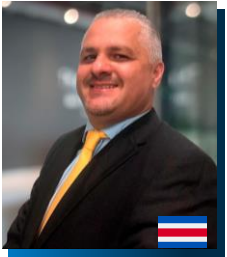
Duración: 20 horas.
Modalidades : Virtual.
Prerrequisitos: No requiere.

★ Beneficios

Para las empresas:

- Fortalece la comprensión del contexto organizacional y las fuentes de valor, considerando mercado, demanda y la definición de servicios a través de un portal o catálogo corporativo.
- Apoyar a tener un gobierno corporativo de TI alineado a la estrategia del negocio, basado en los principios de ISO/IEC 38500.
- Conocer como integrar un Sistema de Gestión de Servicios (SGS) conforme a ISO/IEC 20000, incluyendo la gestión del catálogo de servicios y la gestión de niveles de servicio (SLM).
- Integrar la gestión por procesos mediante enfoques BPM/BPMN, incorporando medición, tableros de control (dashboards) y prácticas LEAN como VSM (Value Stream Mapping) y VoC (Voice of the Customer).
- Cómo utilizar al “Enterprise Service Desk” como punto único de contacto y habilitador transversal de la experiencia del usuario y de la integración de los servicios empresariales.

👤 Facilitador



Rigoberto González León

Instructor Certificado

Profesional de alto nivel con experiencia gerencial de más de 16 años en operaciones corporativas de tecnología de la información, con amplia experiencia en la aplicación de marcos internacionales de buenas prácticas (más de 22 años) en la administración e implementación de modelos de transformación —globales y regionales— de servicios de

TI (por ejemplo, basados en ITIL®, VeriSM, DevOps, Agile, COBIT, ISO 20000, PMI, Lean Six Sigma y Scrum) y en el desarrollo de plataformas de servicios integrados.

Es reconocido por la formación y el desarrollo de grupos gerenciales, tanto en el ámbito de negocio como en el técnico, brindando excelencia en la entrega de servicios de TI. Cuenta con visión estratégica y experiencia en gestión de proyectos de TI y transformación digital para nuevos mercados emergentes y para la evolución de las operaciones existentes, por medio de la reingeniería de procesos orientada a resultados de negocio y a la cocreación de valor real para el negocio.

Ha brindado cursos sobre toda la suite existente de ITIL (1, 2, 3 y 4), COBIT, DevOps (gestión de producto), Cloud Computing, Data Privacy (basado en GDPR), Scrum Master, Design Thinking y Accountability, con más de 1.900 estudiantes certificados internacionalmente en Costa Rica, Panamá y México.

Actualmente, está acreditado como instructor experto internacional para ITIL® 4 Fundamentos, ITIL® 5 Fundamentos, ITIL® Intermedio en Capacidades (OSA, RCV, PPO y SOA), ITIL® Experto (MALC), Cloud Computing, ITIL® 4 Specialist (CSD, DSV y DPI), ITIL® 4 Managing Professional, DevOps Fundamentals, DevOps Product Owner, DevOps Coach, DevOps Portfolio Management, Scrum Master Professional y VeriSM (modelo operativo enfocado en el servicio). Cuenta con experiencia como implementador de herramientas de Enterprise Service Management, como 4me, Jira, Azure DevOps y ServiceNow.



¡Impulsando el crecimiento profesional y la innovación!

¿POR QUÉ GLOADSO ACADEMY?

En GLOADSO Academy, brindamos formaciones especializadas para atender necesidades de todo tipo de organizaciones en Gobierno Corporativo, Auditoría Interna, Auditoría de TI, Riesgos y Riesgos de TI, Cumplimiento, Gestión de TI, Continuidad de Negocios y Seguridad de la Información entre otros, alineados con estándares internacionales y las mejores prácticas en aplicables a cualquier tipo de industria.

Nos diferenciamos por ofrecer una experiencia de formación integral, práctica y orientada a resultados:

- Respaldo de casas certificadoras internacionales.
- Formación aplicada, orientada a retos reales del entorno laboral y organizacional.
- Modalidad de cursos de formación "todo incluido", incorporando material de entrenamiento, formación especializada y examen de certificación (según programa de formación).
- Instructores certificados, con experiencia práctica en áreas de conocimientos asociados a cada curso de formación.
- Acompañamiento a candidatos y organizaciones, desde la selección del programa hasta su ejecución.

Acceda al calendario 2026



[Ir al calendario](#)

Inscripciones y contacto

 gloadsoacademy@gloadso.com

 www.gloadso.com

 (507) 392 3200

 (506) 4001 6284

 (57) 1 381 4916

 (52) 55 8526 4876

[Contactar](#)

