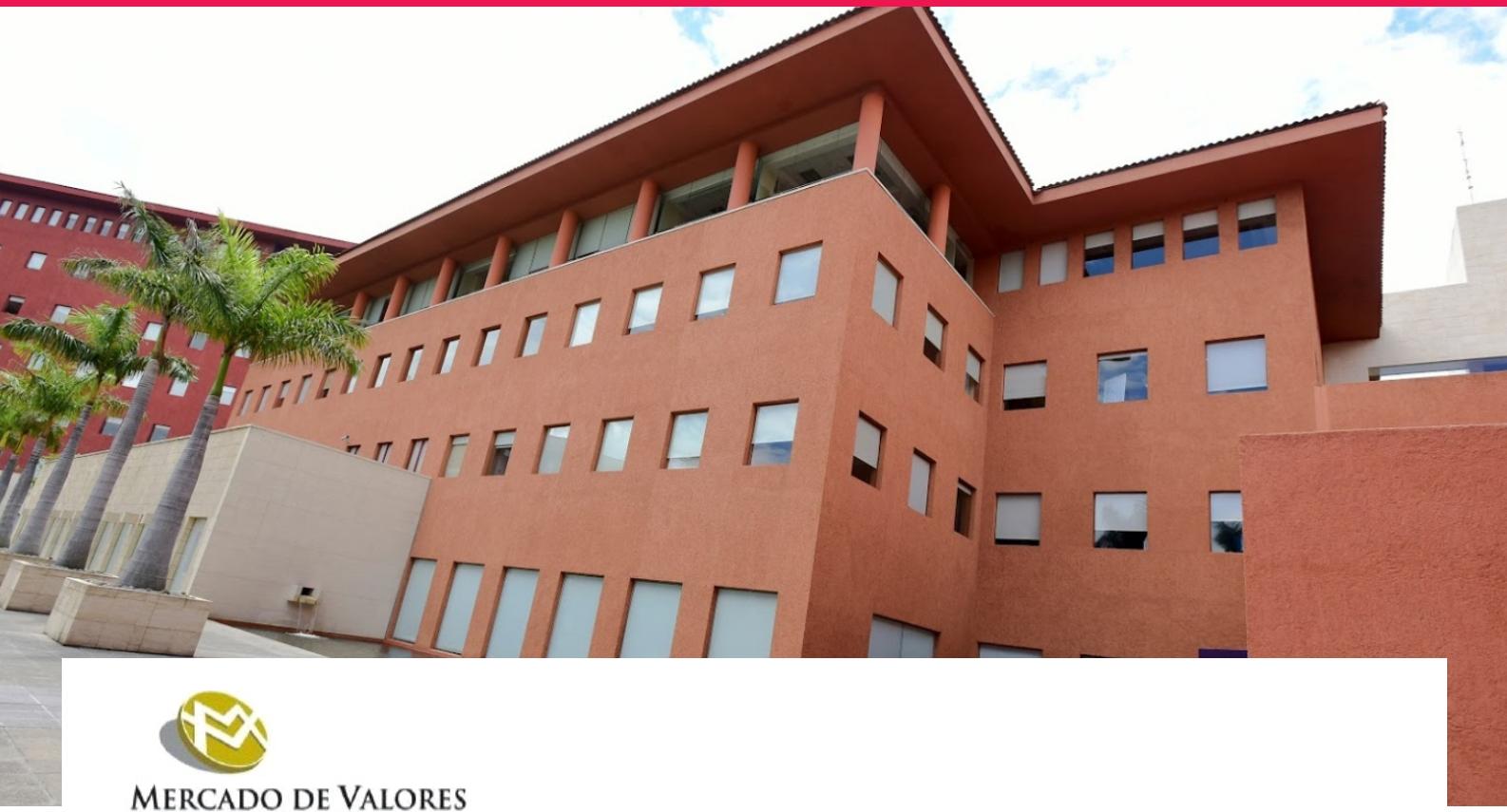


Caso de éxito

# Mercado de Valores de Costa Rica invierte en EQM y mejora los controles de la ISO 9001



**MERCADO DE VALORES  
DE COSTA RICA**  
GRUPO FINANCIERO

PORQUE LOS VALORES PREVALEN

El Mercado de Valores de Costa Rica es un grupo financiero privado especializado, que desde 1976 brinda asesoría e intermediación bursátil, con altos estándares de servicio e incuestionables valores éticos.

El Grupo Financiero Mercado de Valores de Costa Rica S.A., se encuentra certificado bajo a Norma ISO 9001. Contando además con el correspondiente derecho de marca del ente certificador: Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica – INTECO.

Es la intención de Mercado de Valores demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables y de la organización.

## El Desafío

Además de controlar documentos y administrar acciones correctivas y/o preventivas, Mercado de Valores de Costa Rica necesitaba gestionar auditorías de calidad e indicadores. Por ese motivo, y debido a la preocupación constante por mantener los estándares exigidos por la norma ISO 9001, la organización buscó una solución integrada capaz de cumplir con todos los requisitos incluidos en los procesos de calidad.

## La Solución

Mercado de Valores firmó una alianza con SoftExpert al adquirir la solución SoftExpert EQM, que se destaca como una importante solución para las organizaciones ya que, además de ofrecer beneficios inmediatos, apoya todas las etapas del ciclo de mejora continua PDCA (Plan – Planear, Do – Ejecutar, Check – Verificar y Act – Actuar). La solución abarca desde el planeamiento hasta el análisis crítico, ya que permite relacionar los procesos de calidad, desde la identificación de los requisitos de los clientes hasta la evaluación de su satisfacción, ayudando a mantener el cumplimiento normativo y a controlar con más eficiencia y eficacia el Sistema de Gestión de la Calidad.

SoftExpert EQM es una solución totalmente integrada orientada a la gestión de la conformidad con las normas de gestión de la calidad y tiene como característica principal la reducción de la sobrecarga relacionada con las operaciones y responsabilidades de la organización, ya que ofrece herramientas que ayudan a las organizaciones a adaptarse a las exigencias normativas y a los reglamentos de forma transparente para todos los colaboradores.

## Los Resultados

Como una organización ISO 9001 certificada, mantener los elevados estándares de calidad ya conquistados es una preocupación constante para Mercado de Valores. En tal sentido, SoftExpert EQM tuvo un papel fundamental. “A través de la herramienta, logramos aumentar la calidad de los servicios y, al mismo tiempo, redujimos el costo de la tecnología”, explica Milady Patricia Zúñiga, gestora de calidad.

La automatización de las actividades involucradas en el sistema de gestión de la calidad proporcionó a la organización un desempeño eficaz para alcanzar los objetivos y metas establecidos. “SoftExpert EQM, de SoftExpert, nos ayudó a mejorar la eficiencia de las operaciones en el sistema de gestión de la calidad”, explica Zúñiga. La gestora también afirma que, con la estandarización, Mercado de Valores también logró optimizar los controles y la transparencia en lo relativo a los documentos, factores críticos para el éxito competitivo de la empresa. “Al estandarizar los procedimientos, obtuvimos eficiencia en las operaciones”, agrega.

La gestora explica que, a través de Software, se logró un mayor control de las acciones correctivas y preventivas, lo que permitió que la organización redujese el número de no conformidades documentales, un factor de constante preocupación para Mercado de Valores. “Mejoramos los controles de las acciones correctivas y preventivas y, gracias a ello, obtuvimos una mejora significativa en los procesos”, afirma.

Otro punto mencionado por Zúñiga está relacionado con la gestión de los documentos. “Con SoftExpert EQM logramos reducir considerablemente la circulación de documentos impresos, lo que produjo un impacto positivo tanto en términos financieros como en nuestra política de calidad y medio ambiente.” Los archivos físicos de documentos se eliminaron, lo que mejoró la organización documental. Actualmente, los documentos se encuentran disponibles en un único repositorio, “haciendo que la información sea fácil de encontrar, un factor que impacta directamente en la eficiencia de la organización”, enfatiza la gestora.

## Principales Beneficios

- Administra la conformidad de las normas de gestión de la calidad.
- Reduce la sobrecarga relacionada con las operaciones y responsabilidades de las empresas certificadas.
- Ofrece soporte para identificación y adaptación de la organización a las exigencias de las normas y reglamentos.
- Provee transparencia y visibilidad de los procesos para todos los colaboradores.
- Aumenta la eficacia de la organización.
- Mayor control de acciones correctivas y/o preventivas.
- Optimización de recursos por el uso de varios procesos de la misma herramienta con independencia en sus módulos y con las mismas licencias.

“

**Con SoftExpert EQM Suite logramos reducir considerablemente la cantidad de documentos impresos, lo que produjo un impacto positivo tanto en términos financieros como en nuestra política de calidad y medio ambiente. Además, mejoramos los controles de las acciones correctivas y preventivas, lo que nos ayudó a perfeccionar nuestros procesos y a cumplir con la ISO 9001.**

Milady Patricia Zúñiga - Gestora de calidad

## Acerca de Exceltec Business Solutions

Exceltec Business Solutions es una empresa costarricense que desde 1998 se especializa en brindar servicios de Outsourcing Informático, consultoría en gestión empresarial y soluciones de negocios mediante la implementación de aplicaciones de software ya desarrolladas. La empresa implementa metodologías de clase mundial y procedimientos que cumplen con los estándares ISO 9000 y CMMI.

## Acerca de SoftExpert

SoftExpert es la empresa líder de mercado en soluciones para la excelencia en la gestión, proveyendo softwares y servicios para la mejora de procesos de negocio, conformidad reglamentaria y gobernanza corporativa.

Fundada en 1995 y contando actualmente con más de 2 mil clientes y 300 mil usuarios alrededor del mundo, las soluciones de SoftExpert son utilizadas por empresas de los más variados portes y sectores de actuación, incluyendo manufactura, gobierno, farmacéutico, hospitales y laboratorios, servicios financieros, alta tecnología y TI, educación, energía y utilidad pública, logística, mercado minorista, servicios, entre otros.

En conjunto con su red de aliados comerciales nacionales e internacionales, SoftExpert ofrece servicios de implantación, entrenamiento, hospedaje, validación, soporte y asistencia técnica, con la intención de asegurar que sus clientes obtengan siempre el máximo de retorno sobre sus inversiones.