Organizaciones Competitivas
BID - Banco Interamericano de Desarrollo

Nombre de la Empresa: Banco Interamericano de Desarrollo
Entrevistado: Brenda Pérez
Cargo: Gerente Aseguramiento de Calidad
Web: https://www.iadb.org/es/paises/costa-rica/perspectiva-general
Provincia: San José
País: Costa Rica
Solución Intedya: Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015
Área: Calidad y Excelencia
Actividad: Service Desk. En cuanto a actividades se consideran los siguientes procesos: Incident Management , Service request management , knowledge Management, incluyendo alrededor de 30 procedimientos para soportar dichos procesos y las actividades de monitoreo, m

Entrevista con Brenda Pérez, Gerente Aseguramiento de Calidad

¿Por qué decidió Implementar esta Norma en su Organización?

Se vió la necesidad de estandarizar la operación mediante la implementación del SGC, como parte de la estrategia corporativa del departamento de IT del BID.

¿Qué Beneficios o Ventajas ha percibido?

Se logra organizar la información de una manera más "Lean" que permite estructurar la operación en función de los capítulos de la norma, permitiendo a su vez incorporar al personal operativo a la mejora continua.

¿Cuál ha sido su experiencia como Cliente de Intedya?

Un guía clara y organizada para el proceso de certificación que permitió el cumplimiento del objetivo, mediante acompañamiento activo y visitas debidamente programadas.



Fdo: Brenda Pérez