

# Caso de Éxito

## YOUMARKET

### Industria: Comercio electrónico y tecnología

YouMarket es una plataforma Argentina de comercio electrónico que conecta a vendedores con compradores, ofreciendo una amplia variedad de productos y servicios en línea.

Esta empresa, que inició sus operaciones en 2014, está en plena expansión a otros países. Necesitaba por un lado organizar y estandarizar sus procesos en función de la calidad y satisfacción del cliente y por otro lado, lograr un nivel competitivo y distintivo como es ISO 9001 para ingresar a mercados internacionales.

Frente a este proceso de crecimiento, y apertura de nuevas oficinas, implementar un Sistema de Gestión, les permitiría ordenar procesos y a su vez llegar al cliente con un servicio orientado a la satisfacción del mismo. Se acercaron a Mind & Process con esta necesidad y a partir de ahí **los acompañamos en la implementación del sistema de gestión, basado en la Norma ISO 9001.**

Los acompañamos a desarrollar áreas y herramientas que permitieron a Youmarket dar un salto respecto al desarrollo de sus procesos y la gestión de expectativas de sus partes interesadas.

Desarrollamos metodologías en base a las herramientas y recursos de la organización como la Gestión de hallazgos y gestión de Cambios a través de JIRA.

Realizamos un acompañamiento desde el diseño y estructuración de los procesos hasta la certificación. Proceso en el cual: se definieron indicadores de gestión que permiten control y seguimiento a los procesos, se incorporaron conceptos y contenidos de mejora continua a través de capacitaciones y talleres, logrando apropiación e implementación de los mismos, realizamos el desarrollo de procesos que no existían como gestión de personas y gestión de calidad, aprovechando los recursos y herramientas al máximo de la organización, lo que se ve reflejado en la utilización de JIRA para la trazabilidad y seguimiento óptimo del SGC (Gestión de hallazgos, gestión de cambios, objetivos, gestión de procesos).

El proyecto cumplió con los tiempos presupuestados. Llevó 9 meses, llegando a la certificación con un resultado exitoso de satisfacción por parte del cliente, el facilitador de calidad, y un sistema activo y con un potencial enorme de seguir creciendo.

En el proceso, se lograron fortalecer dos áreas: por un lado la mejora continua, desarrollando a una persona como facilitadora del Sistema de Gestión de Calidad, quien se siguió capacitando, lo que permitió que pudieran sacar provecho del análisis de causas para la solución de desvíos frecuentes en sus procesos. Fue una metodología nueva para ellos pero que aportó muchos beneficios. Y por otro lado, el desarrollar el área de Gestión de personas.

Como fortaleza tuvieron excelente involucramiento de los responsables de áreas y dirección, por lo que el SGC es conocido y aplicado por toda la empresa.

En conclusión, a partir de la implementación del sistema de gestión de calidad, la empresa dio un salto de calidad, gestión y evolución.