

# Innobideak – Kudeabide Finkatze-proiektuak 2B

## Proyectos de consolidación 2B 2024



### 2.4.- Gauzatutako proiektuaren azalpen orokorra / Descripción general del proyecto realizado

El alcance de proyecto realizado se ha ejecutado en siguientes fases:

**FASE 1:** Diagnóstico de situación.

El propósito de la fase ha sido conocer los clientes actuales y potenciales, identificando sus necesidades y expectativas, y estableciendo el proceso que permita de manera sistemática incorporar sus requisitos a todos los niveles de la organización.

**FASE 2:** Definición de los procesos

El propósito de la fase ha sido redefinir el Mapa de Procesos de la organización, en el cual se ha tenido en cuenta los requisitos de los clientes y necesidades actuales del mercado; incluyendo la definición de los procesos en base a la metodología TQM - Total Quality Management.

**FASE 3:** Desarrollo del Cuadro de Mando Integral

El propósito de la fase ha sido establecer un cuadro de indicadores ligado a la estrategia, que cubra los principales procesos de la organización y crear una sistemática para la gestión de este.

**FASE 4:** Implantar la Metodología DMAIC (DEFINIR, MEDIR, ANALIZAR, MEJORAR Y CONTROLAR)

El propósito de la fase ha sido analizar los riesgos y oportunidades relacionados con cada proceso, con el fin de mejorar la excelencia operacional.