

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Al aplicar la Norma ISO 9001:2000 se obtienen beneficios tanto a nivel técnico como administrativo. A nivel técnico representan satisfacción en la calidad de los productos realizados (en este caso cortes y rellenos) y a nivel administrativo representan beneficios para la empresa constructora. Estos beneficios son cuantificables por medio de los registros establecidos para los procesos.

B. El mayor beneficio de la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 es el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, esto se logra por medio del control estricto de los procesos. Se le debe dar seguimiento a los procesos esto es: implementarlos, controlarlos, revisarlos, adecuarlos a las necesidades que se presenten (mejora continua), verificar las modificaciones, implementarlos nuevamente. El control de procesos es cíclico y debe ser realizado por personal de la empresa que fungirá como auditor interno, así como supervisores ISO.

C. La comunicación es un factor determinante en la implementación de un sistema de gestión de calidad, desde los distintos puntos de vista:

1. *Comunicación entre el desarrollador y el constructor:* el cliente debe establecer sus necesidades así como los requisitos que debe cumplir el producto o servicio. La comunicación debe servir de retroalimentación para el mejoramiento de los procesos.

2. *Comunicación entre los supervisores ISO y la alta gerencia:* los supervisores ISO deben asesorar a la alta gerencia respecto a las normativas a implementar (en este caso la implementación de la norma se dio a nivel interno, no se vieron involucrados supervisores ISO).

3. *Comunicación entre la alta gerencia y el personal involucrado:* la alta gerencia es la responsable de establecer las responsabilidades de los procesos así como los auditores internos de la empresa.

4. *Comunicación entre los responsables de los procesos y los ejecutores de los procesos:* los responsables de los procesos deben comunicarle a los ejecutores todos los aspectos que deben ser considerados para la ejecución adecuada de dichos procesos.

D. La importancia de la elaboración de los instructivos, manuales y formatos radica en la aplicación de los mismos, en este caso fueron realizados de modo que sean aplicables para cualquier movimiento de tierras; considerando que pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades específicas de otros casos.

- E.** Por medio de la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 a un movimiento de tierras, en este caso en el proyecto Alamedas de Villaflores, se determinó la eficacia del mismo para el control de los distintos procesos involucrados.
- F.** Es recomendable implementar un sistema de gestión de calidad para mejorar la eficacia de la empresa y proporcionar seguridad al cliente debido al reconocimiento de los estándares ISO a nivel mundial.
- G.** La implementación de la Norma ISO 9001:2000 es la mejor forma de garantizar la calidad de los procesos, en este caso limpia, chapeo, destronque, corte y relleno, cumpliendo así con los requisitos establecidos para los productos y servicios (especificados en códigos) y los requisitos específicos del cliente.
- H.** Los procesos para la administración de la Norma ISO 9001:2000 varían dependiendo de la forma de operación de la empresa.