

## CONCLUSIONES DEL PROYECTO

PRIMERA: Se obtiene un texto aplicable a cualquier tipo de empresa.

Con el presente proyecto fin de carrera, además de reflejar el caso particular de bct donde se ha desarrollado el proyecto, me gustaría que este documento, de carácter eminentemente práctico, pudiera servir de guía para la adaptación de un sistema de calidad de ISO9001/94 a ISO9001/2000 y QS-9000 en otras empresas similares, por supuesto sin abandonar en ningún caso las características particulares de cada organización, ya que refleja la aplicación real de conceptos que hasta ahora sólo eran conocidos, por lo menos personalmente, en el ámbito teórico tales como: Control de costes de calidad, técnicas de A.M.F.E, control estadístico de procesos y cálculo de capacidad, aplicaciones de mejora continua, etc., todas ellos desarrollados en los distintos capítulos de este proyecto.

SEGUNDA: Estudio pormenorizado de los referenciales de calidad de los clientes.

La necesidad de elaborar nuevas normas, los "referenciales cliente", más desarrolladas ha venido planteada por las grandes empresas constructoras del sector del automóvil, en su afán por reducir costes y mejorar la comunicación con sus proveedores, definiendo cuáles son sus expectativas, y obligando a sus proveedores a conocerlas y cumplirlas mediante la realización de auditorías.

Por otra parte los proveedores, concedores y certificados en su mayoría por la norma ISO9000, e inmersos en una estrategia de mejora continua y satisfacción del cliente, no han dudado que éste sea un reto que pueda reportar grandes beneficios a aquellos que lo superen.

El presente proyecto, incidirá en estos referenciales cliente, analizando su origen, su presente y el futuro a los que se quiere llegar.

TERCERA: Aplicación directa e inmediata a la nueva ISO9001/2000.

Finalmente, este proyecto también ofrece una metodología para la obtención de una certificación del sistema de la calidad. Dicha metodología ha demostrado empíricamente su validez, ya que está siendo utilizada por mi empresa, bct, S.A., para su certificación por la ISO9001/2000.

CUARTA: La aplicación del SPC.

Los beneficios que proporciona el Control Estadístico de Proceso se derivan de los objetivos propios de una filosofía de actuación basada en la prevención y en la mejora continua del proceso.

Las mejoras o beneficios considerados son:

- La reducción de la variabilidad del proceso.
- La facilidad de ajuste del proceso.
- Reducción de la incidencia de no conformidades.
- Mejora de la productividad.

Estos aspectos se pueden traducir a resultados visibles y tangibles:

- Reducción de costes operativos.
- Mejora de la capacidad de los procesos.
- Reducción de "en cursos" y materiales reprocesados.
- Facilita la planificación del mantenimiento.
- Mejora la satisfacción del cliente.