

## **5.- CONCLUSIONES**

A continuación y a modo de conclusión describiremos de forma genérica los principales beneficios y ventajas los derivados de la correcta aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad como el expuesto en este proyecto en el Centro de Control de Tráfico.

### **a) Beneficios**

#### **¿Qué beneficios tenemos en nuestro trabajo?**

Entre los principales beneficios de contar con un Sistema de Calidad se encuentran:

Prevención: Anticipar situaciones no deseables, problemas potenciales o circunstancias no intencionadas o ajenas a nuestras labores.

Estandarización de procesos: Las actividades son planeadas y definidas en procedimientos, uso de formatos estándar, “todos se hablan bajo el mismo idioma” y se busca que el proceso “fluya” de manera natural atravesando distintas áreas bajo compromisos de entrega por supuesto siempre con la visión de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Flujo de Información: La información está en el momento y lugar requerido. Los datos son confiables desde que se ingresan al sistema, mejorando la rapidez y precisión de requerimientos de los usuarios.

Reducción de pérdidas y aumento de la eficiencia: Mayor tiempo para trabajar en cuestiones de planificación en vez de corrección de errores. Esto se traduce en una mayor eficacia de las operaciones incluidas en el proceso.

Intercomunidad entre áreas: Actividades entrelazadas con distintas áreas enfocadas al mismo objetivo o realización del producto o servicio. Cuidando la no duplicidad de actividades entre distintas áreas. Se proporcionan medios y canales adecuados para propuestas de mejora.

Control y Orden: Nada se pierde, todo está identificado, almacenado y conservado de acuerdo a los principios organizacionales.

Conseguir el reconocimiento externo de una certificación acreditada por parte del CENTRO DEL CONTROL DE TRAFICO.

#### **¿Qué beneficios obtiene el usuario?**

Los organizadores dependen de sus clientes y usuarios por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, deben cumplir los requisitos de los solicitados y esforzarse por conseguir sus expectativas. Este es el primero de los 8 principios de Gestión de Calidad.

La Norma ISO 9000 por si misma no es una garantía de satisfacción del cliente, sino que requiere el empeño de los colaboradores de una organización, en comprender y traducir los requerimientos de sus clientes y usuarios en requisitos internos de sus procesos, para mejorar la atención y el tiempo de actuación, productos y servicios confiables de calidad, reducir sus costos de telecomunicaciones y así darse mayor tiempo para brindarles a una mejor atención y comprender sus necesidades.

Al lograr esto, entonces se estará “pensando como el cliente o usuario”, y esto es fundamental para lograr que depositen su confianza y lealtad con nuestra actuaciones.

Los principales puntos que se deben obtener como beneficio para el usuario son:

- Garantizar la **seguridad** en el ámbito del control del tráfico
- Optimizar la **velocidad de circulación** en la ciudad
- Aumentar la **comodidad y facilidad en la conducción** por la red viaria
- Ofrecer a los ciudadanos una **información** precisa, oportuna y fiable sobre el estado y previsiones del tráfico
- Optimizar el uso de los **recursos económicos** públicos con objeto de prestar un mejor servicio al ciudadano.
- Potenciar la **calidad personal, participación y compromiso** de todo el personal del Centro de Control de Tráfico, como herramienta principal de calidad de servicio.
- Dotar al Centro de Control de Tráfico de equipos, instalaciones y **herramientas con tecnología necesaria** para optimizar la gestión del tráfico y la coordinación de todos los recursos disponibles.

### ¿Qué participación tienen los colaboradores en el proceso?

Todo el personal que colabora en las áreas con certificación, conocen la Política y los Objetivos de Calidad, conocen su participación y valor que generan en el proceso están comprometidos a seguir los procedimientos, instrucciones y formatos documentados, evalúan a sus proveedores y tienen los medios para proponer mejoras a los procesos.

Algunos son capacitados y preparados para formar el equipo de auditores internos, quienes mediante auditorias periódicas se encargan de vigilar que el sistema cumple con los requisitos internos y de la norma.

Otros son involucrados en los comités de mejora quienes periódicamente reciben sugerencias resultado de reuniones de análisis (como es el caso del personal sindicalizado), revisan y adecuan los documentos para mantenerlos actualizados. Dichas adecuaciones pasan por un proceso de autorización y liberación antes de su difusión al resto de la organización.

### **¿Qué beneficios hay para el personal?**

ISO 9000 se traduce como un proceso cultural, es una manera de vivir, abarca desde el hogar y calidad de vida de la persona, el trabajo y lo profesional. El personal cuenta con acceso a información que permite conocer más de calidad, su filosofía, su historia y por supuesto, una fuente de reflexión y motivación.

Hay una diferencia distintiva entre las personas que aplican esta filosofía de quienes no lo hacen, calidad no es solamente cumplir con una norma, es una manera de pensar, actuar e interrelacionarse con los demás. Es dar un esfuerzo individual de cambio que va de “adentro hacia fuera” y no espera a que sucedan las cosas que más se desean en manos de los demás. Los beneficios son tan grandes como la persona lo desee o tan insignificantes como a quien no le interese ser cada día mejor.

Con un mejor entendimiento y objetivos comunes en el personal, se pueden desarrollar excelentes equipos de trabajo que colaboran y se ayudan mutuamente. Mejor comunicación y conocimiento de sus actividades y el por qué lo están haciendo. Conocen y están conscientes del impacto de sus actividades y su contribución para mantener a nuestra empresa a la vanguardia tecnológica y profesional.

### **b) Conclusiones**

La Calidad no es únicamente responsabilidad de una sola persona, una función o un área en específico, es de todos los que colaboraos en este proceso de mejora de nuestras actividades y de nuestras actitudes y así se ha de entender en el Centro de Control de Tráfico. El beneficio principal es enfocado hacia los usuarios, quienes utilizan nuestros servicios y nos dan razón de existir como empresa. La clave es comprender la relación de ganar – ganar, y todos los que participamos, tarde o temprano hemos visto los resultados laborales de implementar un sistema de calidad.

Existen otras muchas iniciativas que pueden hacerse para lograr buenos resultados, pero debe cuidarse que no queden en sólo esfuerzos aislados que no tengan un impacto mayor en la organización. De ello se desprende esta estrategia corporativa de implementar ISO 9000, ya que se desea un cambio mayor y más profundo, que involucre ampliamente la responsabilidad y compromiso de todas las personas de la organización.

La participación activa del personal en comprender, aplicar, verificar y mejorar sus procesos es un factor importante para hacer posible la calidad. ISO 9000 es sólo una herramienta que provee una manera formal y estructurada de lograrlo, compartir objetivos y trabajar con eficiencia.