

1.1.- Objetivos del proyecto

El presente proyecto de “Mejora del control de calidad, para validar los CD’s de Marca de idiomas para el autodiagnóstico de averías en automóviles” se basa en el ciclo PDCA (Plan, Do Check, Act); Modelo de ciclo que la empresa Verlag Automobil Wirtschaft GmbH a tomado como referente en su gestión de la mejora continua.

Las pretensiones del proyecto, son organizar a Verlag Automobil Wirtschaft GmbH. para orientarla a la satisfacción del cliente en referente al producto CD de Marca. De ahí que es imprescindible conocer con total claridad todos los requisitos de este.

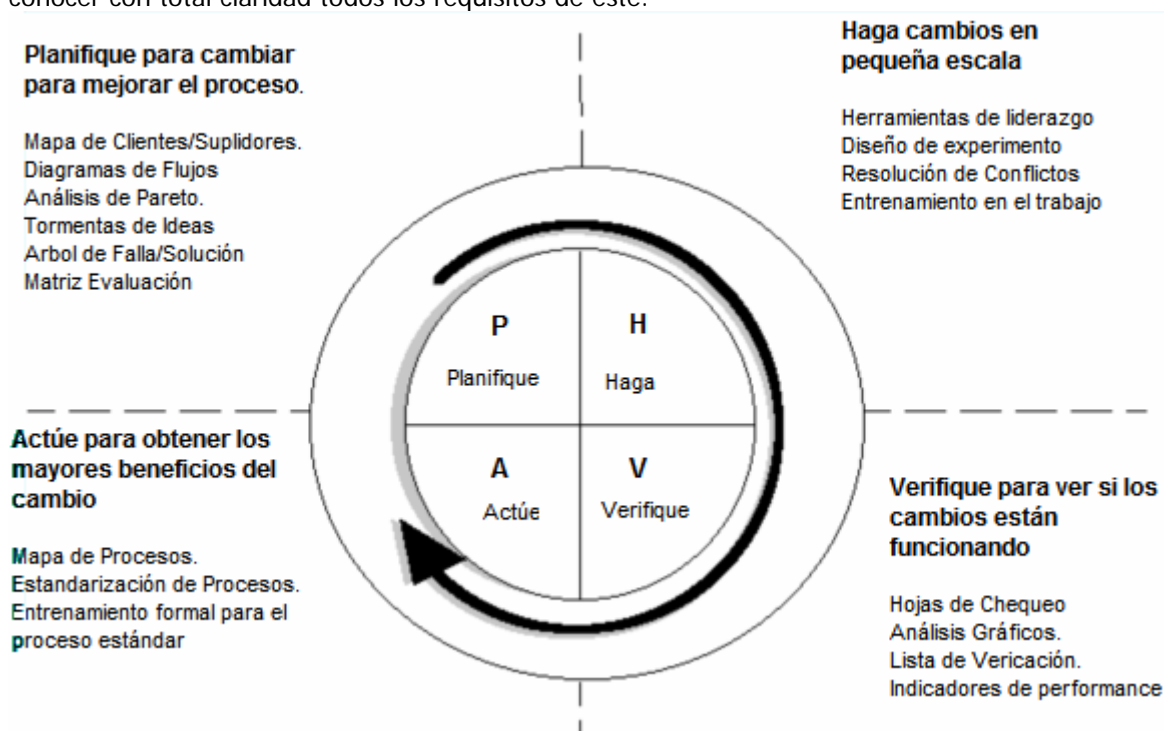


Imagen 1.- Ciclo Deming o "PDCA"

Nuestro Sistema está influenciado por diferentes aspectos:

- 1. Necesidades de mercado:** Nuestros clientes exigen cada día más, que sus proveedores dispongan de un sistema de gestión de la calidad que les garantice una “calidad concertada” en la compra del producto que puede incidir en la calidad de sus actividades.
- 2. Objetivos particulares:** Nuestra Mejora del control, nos tiene que suministrar la información necesaria para poder medir los objetivos de cada proceso derivados de la Política de la calidad.
- 3. Productos:** La calidad de nuestros productos es un punto clave para la satisfacción de nuestros clientes y para la estabilidad de nuestros servicios. La Mejora del Control tiene que garantizar una calidad concertada con nuestros proveedores y clientes.
- 4. Orientación de Verlag Automobil Wirtschaft a Procesos:** Nuestra Mejora del control, deberá estar adaptada a la orientación a Procesos para conseguir una organización eficaz.
- 5. Estructura de la empresa:** La adaptación de la Mejora del control a la empresa es particular y no pretende equipararse ni basarse en cualquiera otro, puesto que la estructura de nuestra empresa formada por personal, maquinaria, sistemas productivos e instalaciones, así lo requiere.

Finalmente es importante definir que entendemos por:

Control de la calidad:

Significa comprobar que lo realizado se ajusta a lo planificado.

Las etapas a seguir son:

- Evaluar el comportamiento real de la calidad y compararla con los objetivos.
- Actuar para corregir las desviaciones.

Mejora de la calidad:

Significa elevar las cotas de la calidad, pues lo que hoy se da por admisible mañana no lo será.

Las etapas a seguir son:

- Establecer la infraestructura necesaria para conseguir sistemáticamente mejoras de calidad anualmente.
- Identificar y seleccionar lo que es más necesario mejorar (proyectos de mejora).
- Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria.

CD's de Marca de idiomas para el autodiagnóstico de averías en automóviles:

En los vehículos actuales pueden venir montadas más de 40 unidades de mando electrónicas. Donde hace unos años había documentación de ayuda en papel como medio de consulta en los talleres, ahora se dispone de los correspondientes sistemas de diagnóstico electrónico. Muchos fabricantes amplían las funciones de los equipos de reconocimiento de averías a través de la localización guiada de averías. Las ventajas son obvias: el sistema de diagnóstico informa al mecánico que va siendo asistido interactivamente hasta encontrar la causa de la avería y ofreciendo directamente las instrucciones para la eliminación de la avería.

Los CD's de Marca son el software en el que va implementado todo el sistema de autodiagnóstico del automóvil. Este software es traducido a distintos idiomas y es lo que conocemos como CD de Marca de idiomas (Inglés, Francés, Alemán, Italiano, Holandés, Portugués, Griego, Sueco y Español).

Una vez conocido todo lo anterior, en conclusión podemos abordar el **objetivo del proyecto** de la siguiente manera:

- ◆ **Identificar todos los errores presentes en los software CD de Marca para cada idioma.**
- ◆ **Estudiar los errores para identificar su origen, ya sean debidos a programas, personas o procesos...**
- ◆ **Proponer una solución y realizar ensayos para finalmente eliminarlos de raíz.**
- ◆ **Introducir técnicas adecuadas de control de mejora de la calidad a la empresa (Hojas de no conformidad, Checklist, diagramas...)**
- ◆ **Generar satisfacción en el cliente y prestigio para la empresa.**