

# CERTIFICADO EN ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD

## Criterios de evaluación: avance de evidencia

**Competencia:** Desarrolla estrategias de mejora en un negocio utilizando metodologías con indicadores de administración por calidad.

Criterios	Puntaje
1. Define la estructura de la organización en un organigrama.	15
2. Describe las funciones principales de cada puesto administrativo u operativo de la estructura que desarrolló.	7
3. Define entre tres y cinco tipos de clientes con los que interactúa la empresa, clasificándolos en actuales y potenciales.	3
4. Determina la razón de ser de la empresa a través de la misión.	2
5. Identifica la ruta que debe seguir la empresa en la visión de la empresa.	2
6. Establece los cinco valores con los que la empresa se identifica.	3
7. Define la propuesta de valor de la empresa a partir de la definición de tipos de clientes, misión, visión y valores. <ul style="list-style-type: none"> <li>• La propuesta debe identificar y desarrollar al menos tres beneficios distintos que puede ofrecer a potenciales clientes.</li> </ul>	10
8. Elige un elemento que represente una de las ventajas competitivas de la empresa y que la distingue de su competencia.	3
9. Utiliza la metodología Hoshin Kanri y elabora una planeación para el próximo año para la empresa en donde se plasman los planes y estrategias a seguir de todos los departamentos hasta nivel jefatura.	15
10. Con base en la entrevista realizada al personal encargado de lanzar productos nuevos, identifica y describe el proceso que llevan a cabo actualmente para lanzar nuevos productos.	10
11. Identifica las posibles áreas de oportunidad y potenciales causas de fallas del departamento durante el proceso de lanzamiento de nuevos productos.	10
12. Identifica los siete problemas principales que se presentan en el proceso a través de una lista. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciona un problema de entre todos ellos.</li> <li>• Selecciona un problema potencial de falla en el proceso de lanzamiento de nuevos productos.</li> <li>• Una vez seleccionado el problema a tratar, determina dos objetivos y dos metas del proyecto.</li> <li>• Define los medios y herramientas que utilizarás para alcanzar las metas (el tipo de metodología, las áreas en las que te apoyarás, etcétera).</li> </ul>	10
13. Realiza un VSM para identificar las posibles áreas donde se genere el problema, incluyendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama del proceso actual.</li> <li>• Identificación de la familia del producto.</li> <li>• Diagrama del proceso ideal.</li> </ul>	5
14. Utiliza el diagrama de causa-efecto para presentar las posibles causas que originan el problema. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con base en la información del diagrama causa-efecto, selecciona dos causas de mayor impacto sobre las variaciones.</li> </ul>	5
	100

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.