

MATRIZ CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO	Compra y venta de repuestos o accesorios	RESPONSABLE	Asesor comercial	
OBJETIVO	Ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes	ALCANCE	Desde la planificación de las ventas hasta la entrega de repuestos y accesorios	
ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
Planificación	Equipo de ventas	PLANEAR • Calcular las posibles ventas	Presupuesto y estimación de ventas	Ventas
Plan de compra	Cliente	HACER • Solicitar materiales a proveedor	Orden de compra	Cliente, ventas
Repuestos y accesorios	Ventas	• Recibir material solicitado • Pagar pedido al proveedor	Factura de compra	Cliente
Requisitos del cliente	Cliente	• Proporcionar información al cliente respecto a la solicitud del producto • Consultar la disponibilidad del repuesto solicitado por el cliente	Cotización de repuestos	Cliente, ventas
Pago del repuesto por parte del cliente	Cliente	• Registrar datos del cliente • Facilitar documentos para pago del repuesto • Entregar al cliente el repuesto que ha comprado	Recibo de caja	Ventas
Acciones preventivas	Ventas Gerencia	VERIFICAR • Verificar la disponibilidad de repuestos y accesorios en bodega	Plan de acción	Ventas
Decisión de acciones de mejora	Gerencia	ACTUAR • Definir planes de mejora	Acciones de mejora	Ventas