

## MATRIZ CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Mantenimiento avanzado de motos	<b>RESPONSABLE</b>	Técnico	
<b>OBJETIVO</b>	Realizar correcto mantenimiento avanzado de motos	<b>ALCANCE</b>	Desde el diagnóstico hasta la entrega de motocicleta reparada	
<b>ENTRADAS</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Motocicleta	Cliente	<b>PLANEAR</b> • Diagnosticar el estado de la motocicleta	Valoración del estado de la motocicleta	Cliente
Valoración de la motocicleta	Técnico	• Realizar listado de los instrumentos necesarios para la prestación del servicio	Lista de instrumentos	Técnico
Lista de instrumentos	Técnico	<b>HACER</b> • Consultar la disponibilidad de instrumentos que se requieren para el servicio	Resultado de disponibilidad de repuestos	Ventas
Resultado de disponibilidad de repuestos	Ventas	• Proporcionar información al cliente respecto al costo y tiempo del servicio	Cotización del servicio	Cliente, ventas
Pago por prestación de servicio de mantenimiento o reparación	Cliente	• Registrar datos del cliente • Facilitar documentos para el pago del servicio	Recibo de caja	Ventas
Motocicleta averiado	Cliente	• Realizar mantenimiento avanzado a la moto • Revisar frenos • Cambiar guaya • Lubricar guaya • Cambiar pastillas • Suministrar líquido de frenos • Limpiar freno trasero • Cambio de aceite • Cambio de filtro de aceite • Revisar sistema eléctrico • Cambiar batería • Cambiar bujía • Cambiar bombillos • Cambiar o limpiar bornes • Revisar conexionado eléctrico de toda la moto • Revisar Kit de arrastre • Cambiar plato, cadena y piñón • Lubricar ejes • Cambio de filtro de aire • Cambiar llantas • Mantenimiento al motor • Cambiar cadenilla • Sincronización de válvulas • Cambio de pistones • Cambio de cilindros • Lavado o cambio de carburador	Motocicleta reparada	Técnico
Motocicleta reparada	Técnico	<b>VERIFICAR</b> • Confirmar el correcto funcionamiento de la motocicleta	Moto evaluada	Técnico, Cliente
Decisión de acciones de mejora	Gerencia	<b>ACTUAR</b> • Estrategias de mejora a los procesos de servicio	Acciones de mejora	Ventas