

MATRIZ CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO	Mantenimiento básico de motos	RESPONSABLE	Técnico	
OBJETIVO	Realizar correcto mantenimiento de motos	ALCANCE	Desde el diagnóstico hasta la entrega de motocicleta reparada	
ENTRADAS	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
Motocicleta	Cliente	PLANEAR • 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	HACER • 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 básico a la moto • Revisar frenos • Cambiar guaya • Lubricar guaya • Ajustar freno trasero • Revisar nivelación del aceite • Revisar Kit de arrastre • Lubricar cadena • Tensionar cadena • Limpiar filtro de aire • Calibrar llantas • Entrega de la motocicleta reparada al cliente	Motocicleta reparada	Técnico
Motocicleta reparada	Técnico	VERIFICAR • Confirmar el correcto funcionamiento de la motocicleta	Moto evaluada	Técnico, Cliente
Decisión de acciones de mejora	Gerencia	ACTUAR • Estrategias de mejora a los procesos de servicio	Acciones de mejora	Ventas