

## MATRIZ CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Mantenimiento básico de motos	<b>RESPONSABLE</b>	Técnico	
<b>OBJETIVO</b>	Realizar correcto mantenimiento 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar el estado de la motocicleta</li> </ul>	Valoración del estado de la motocicleta	Cliente
Valoración de la motocicleta	Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar listado de los instrumentos necesarios para la prestación del servicio</li> </ul>	Lista de instrumentos	Técnico
Lista de instrumentos	Técnico	<b>HACER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar la disponibilidad de instrumentos que se requieren para el servicio</li> </ul>	Resultado de disponibilidad de repuestos	Ventas
Resultado de disponibilidad de repuestos	Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar información al cliente respecto al costo y tiempo del servicio</li> </ul>	Cotización del servicio	Cliente, ventas
Pago por prestación de servicio de mantenimiento o reparación	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar datos del cliente</li> <li>• Facilitar documentos para el pago del servicio</li> </ul>	Recibo de caja	Ventas
Motocicleta averiado	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar mantenimiento básico a la moto</li> <li>• Revisar frenos</li> <li>• Cambiar guaya</li> <li>• Lubricar guaya</li> <li>• Ajustar freno trasero</li> <li>• Revisar nivelación del aceite</li> <li>• Revisar Kit de arrastre</li> <li>• Lubricar cadena</li> <li>• Tensionar cadena</li> <li>• Limpiar filtro de aire</li> <li>• Calibrar llantas</li> <li>• Entrega de la motocicleta reparada al cliente</li> </ul>	Motocicleta reparada	Técnico
Motocicleta reparada	Técnico	<b>VERIFICAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar el correcto funcionamiento de la motocicleta</li> </ul>	Moto evaluada	Técnico, Cliente
Decisión de acciones de mejora	Gerencia	<b>ACTUAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de mejora a los procesos de servicio</li> </ul>	Acciones de mejora	Ventas