

MATRIZ CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO	Mantenimiento intermedio de motos	RESPONSABLE	Técnico	
OBJETIVO	Realizar correcto mantenimiento intermedio 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 intermedio a la moto • Revisar frenos • Cambiar guaya • Lubricar guaya • Cambiar pastillas • Revisar el aceite • Cambio de aceite • Cambio de filtro de aceite • Revisar sistema eléctrico • Limpiar bornes de la batería • Cambiar bombillos • Examinar el sistema de encendido • Cambiar bujía • Revisar kit de arrastre • Cambio de plato, cadena y piñón • Cambiar filtro de aire • Cambiar 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