

MATRIZ CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO	Mantenimiento y reparación de motos	RESPONSABLE	Técnico	
OBJETIVO	Realizar eficiente práctica de mantenimiento y reparación 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 o reparación de acuerdo al diagnóstico • 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