|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso de Negocio: Servicio de reparación de electrodomésticos** | | | | | |
| Objetivo | | Brindar al cliente el servicio de reparación de electrodomésticos.  Realizar el service técnico y/o solucionar fallos de un electrodoméstico solicitado por un cliente. | | | |
| Cliente del Proceso | | Cliente que solicita el servicio. | | | |
| Producto del Proceso | | Electrodoméstico reparado | | | |
| Proveedores del Proceso e insumos que brinda cada uno | | Proveedor | Insumo | | |
|  |  | | |
| Proceso de compra de insumos  Definición de servicios y tarifas | Repuestos.  Listado de precios. | | |
| Recursos del Proceso | | Humanos | Materiales | | |
| Encargado de Atención a Clientes  Técnico |  | | |
| Formulario, registro e información del proceso | | Formularios | Registros | | información |
| Presupuesto.  Factura. | Datos del cliente.  Datos de electrodomésticos a arreglas.  Datos de la solicitud. | | Listado de electrodomésticos reparados. |
| Reglas de Negocio | | * Las ordenes de reparación son tomadas de manera telefónica (como no se especifica bien, se puede poner o no). * Para acceder a la reparación del electrodoméstico, el cliente debe aprobar el presupuesto dado. * La reparación se trata de realizar en primera instancia en el domicilio del cliente, si no, debería ser reparada en la empresa. * Para arreglar el electrodoméstico, la marca del mismo debe ser parte del convenio de empresas con las que se trabajan. | | | |
| Restricciones | | Cumplir con las normas o reglamentos de ARCA | | | |
| Listado de actividades | |  | | | |
| Observaciones | |  | | | |
| **Historia de Cambios** | | | | | |
| Versión | Fecha | Descripción del cambio | | Autor/res | |
|  |  |  | |  | |
|  |  |  | |  | |
|  |  |  | |  | |

Mapa de procesos

**PROCESO CENTRAL:**

1)Reparación de electrodomésticos.

**PROCESOS DE SOPORTE:**

2)Compra de insumos.

3)Capacitación al personal.

**PROCESOS ESTRATEGICOS:**

4)Definición de servicios y tarifas.

5)Definición de conviene con empresa de electrodomésticos.

**Objetivos:**

1. Establecer las tarifas base para la reparación de electrodomésticos y las marcas y modelos que se atienden
2. Acordar convenios con empresas de electrodomésticos par trabajar como servicio social.
3. Realizar el service técnico y/o solucionar fallos de un electrodoméstico solicitado por un cliente.
4. Mantener y reponer el stock para el funcionamiento del servicio de reparación.
5. Capacitar al personal técnico en la reparación de electrodomésticos.