|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proceso** | **Realizar Mantención** |
| **Objetivo** | Realizar mantenimiento del vehículo del cliente |
| **Dueño del Proceso** | Mecánico |
| **Cliente del Proceso** | Externo. |
| **Expectativa del cliente** | Obtener un vehículo en óptimas condiciones |
| **Salidas** | Vehículo reparado ,Información de la Mantención |
| **Evento gatillante** | Llegada de Cliente con hora agendada |
| **Secuencia de Actividades/Tareas** | Actividad 1: Recepción del vehículo  Actividad 2: revisión del vehículo  Actividad 3: cambio de partes defectuosas  Actividad 4: generar informe de cambios realizados  Actividad 5: entregar vehículo al cliente |
| **Recursos requeridos** | Recursos Humanos ().  Recursos Materiales ().  Recursos Tecnológicos.  Recursos físicos: taller (Oficinas, herramientas) |
| **Indicadores de desempeño** | Tiempo de ejecución.  Costos Operacionales.  Tasa de Error. |