

## **CASO: TALLER DE MECANICA AUTOMOTRIZ RENZO'S**

Los servicios que presta el taller se basan principalmente en diagnosticar, reparar y verificar averías o anomalías de funcionamiento de los distintos conjuntos, automatismos y elementos auxiliares de los autos, así como realizar el mantenimiento apropiado, en cada caso, en condiciones idóneas en cuanto a calidad y a seguridad, interpretar los documentos técnicos, solicitar y recepcionar pedidos y gestionar sus existencias. Siendo sus procesos fuertes en demanda: mecánica en general, carrocería y pintura, venta de repuestos, etc.

Para que la empresa sea competitiva y gane cada vez más, una mayor participación en el mercado, se tiene los siguientes procesos:

1. Gestión financiera para acometer inversiones.
2. Estrategia comercial.
3. Gestión de compras de nuevos equipos y tecnología.
4. Gestión de una política de calidad.
5. Gestión logística.
6. Gestión del capital humano.
7. Gestión contable y financiera.
8. Gestión de Seguridad y Vigilancia.
9. Gestión estratégica de clientes.
10. Gestión administrativa.
11. Gestión de limpieza.
12. Gestión de facturación.
13. Gestión estratégica para obtener alianzas con otras mecánicas que no brindamos servicios.

Siendo las líneas de servicios ofertadas por la empresa (procesos más importantes que realizan directamente a los clientes) los siguientes:

1. Mecánica general (Diagnóstico y reparación motores, embragues, etc.), siendo éste el proceso operativo clave, más importante del negocio.
2. Otras reparaciones pequeñas.
3. Ventas de Repuestos (partes).
4. Atención al cliente.
5. Servicio de lavado de autos.
6. Mecánica rápida, basada en los cambios y ventas de componentes (Filtros, baterías, aceites, etc.)
7. Campaña de promociones.
8. Servicios mecánicos a aseguradoras, grandes clientes, administraciones públicas, talleres oficiales.
9. Gestión de prestación del servicio.
10. Subcontrataciones pequeñas (La recogida de residuos, servicios de limpieza, actividades administrativas de carácter, contable, fiscal y laboral.
11. Proceso de carrocería y pintura (Recepción del cliente, Realizar presupuesto, Pedido de refacciones, Carrocería, Pintura, pulido y lavado, Facturación, Entrega)

El Proceso de operación del taller mecánico (mecánica general), es uno de los más importantes que se realizan en la mecánica, dado que tiene mayor demanda diaria, siendo el detalle el siguiente:

1. El cliente llega con su auto.
2. La recepcionista recibe y procede a registrar el auto.
3. Asimismo, procede a diagnosticar el problema.
4. Luego, cotiza el servicio.
5. En este acto, el cliente decidirá aceptar o no el servicio.
  - 5.1. Si es si, realiza la actividad 6.
  - 5.2. Si es no, realiza la actividad 12.
6. La recepcionista entrega el auto al mecánico.
7. Se inicia la reparación por el mecánico.
8. El mecánico pregunta si hay repuestos (partes).
  - 8.1. Si hay, realiza la actividad 9.
  - 8.2. Si no hay, el administrador verifica si llegaron las partes.
    - 8.2.1. Si es si, el administrador entrega las partes al mecánico y va a la actividad 9.
    - 8.2.2. Si es no, el administrador, pide y compra las partes. Realiza la actividad 8.2
9. Continúa con la reparación.
10. El mecánico indica, ¿existen más problemas?
  - 10.1 Si es si, va a la actividad 4.
  - 10.2. Si es no, El administrador Factura (imprime factura) y cobra. Va a la actividad 11.
11. La recepcionista entrega el auto al cliente.
12. El cliente sale del taller.

---

**REALICE USTED LO SIGUIENTE:**

1. **TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS PRIORITARIOS.**
2. **MAPA DE PROCESOS.**
3. **DESPLIEGUE UN PROCESO OPERATIVO (CLAVE).**
4. **REALICE EL PROCEDIMIENTO DETALLADO DEL PROCESO MÁS IMPORTANTE, IDENTIFICANDO: Actividad, Responsable, Descripción de las actividades.**
5. **REALICE EL DIAGRAMA DE FLUJO DEL PUNTO ANTERIOR (EN VISIO).**
6. **REALICE UNA FICHA DE PROCESOS (SE REMITIRÁ LA INFORMACIÓN DURANTE EL TRANCURSO DEL DÍA SÁBADO 29/10/2016).**

- 
- **EL TRABAJO ES INDIVIDUAL, PRESENTARLO EN DOS PRESENTACIONES: EL DIA DEL EXAMEN EN FORMA IMPRESA (CON FOLDER MANILA) Y EN ARCHIVO DIGITAL (EN WORD Y EN VISIO).**