SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN A SOCIOS

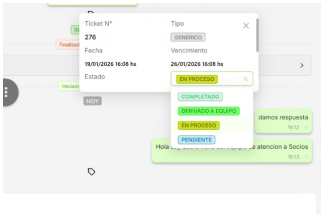
- PROCESO
- FLUJOGRAMA

PROCESO

1. OBJETIVO		2. ALCANCE
Asegurar una experiencia de atención alineada con el foco en el socio, brindando consistencia en el tratamiento de los casos, previsibilidad en los tiempos de respuesta y claridad en los roles. El proceso deberá permitir: • Ordenar y atender de manera priorizada la demanda derivada. • Mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas. • Aumentar la trazabilidad y el control de cada atención. • Generar información para la mejora continua.		La recepción y gestión de los requerimientos de segundo nivel estará a cargo de las áreas y unidades con competencia específica, tales como Investigación y Desarrollo, Formación, Administración y Finanzas, Desarrollo Institucional, Integración a la Comunidad, Comunicación o aquellas que correspondan.
3. DEFINICIONES		4. RESPONSABLE DE PROCESO
Designado del área: Colaborador asignado formalmente por el área correspondiente para tomar el ticket, responder y cerrar el caso. Primer nivel: tipo de atención que es gestionada en el ámbito de Atención a Socios. Se espera recibir, contener y resolver la mayor cantidad posible de consultas en este ámbito. Segundo nivel: comprende la gestión de consultas que, por su complejidad técnica, especificidad, impacto institucional o necesidad de análisis especializado, requieren la intervención de áreas especialistas		Atención a Socios

5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
INICIO			
1. Recibir notificación	Designado del área	Reciba el aviso de un caso pendiente de resolución. Considere que si bien el correo llega a su cuenta de área / personal, el acceso al gestor de tickets se hace desde la cuenta única del área.	Brocoly
2. Visualizar la ticketera	Designado del área	Verifique los tickets generados. Los tickets tienen los siguientes estados: COMPLETADO: gestión finalizada EN PROCESO: en gestión, se estableció contacto con el cliente y su consulta está siendo tratada PENDIENTE: No se comenzaron a gestionar SIN RESPUESTA DEL USUARIO: La gestión comenzó pero el contacto nos dejó de responder, luego de esperar un tiempo prudencial se cierra el caso.	Brocoly
3. Seleccionar caso a atender	Designado del área	Seleccione los tickets, respetando los siguientes criterios 1-Prioridad: se atienden primero los tickets categorizados como prioridad alta. 2- Antigüedad: se atienden según criterio FIFO (primero que llega, primero que se atiende)	Brocoly

4. Atender el caso	Designado del área	Desde la ticketera, abra el chat del ticket a atender. Lea el chat e interprete la necesidad. Se recomienda no cerrar el popup con la información del ticket mientras se chatea con el contacto 	Brocoly
5. Gestionar el caso	Designado del área	Responda al interlocutor saludando, confirmando la recepción del caso e identificándose con nombre, apellido y área / unidad. A partir del primer contacto, el lenguaje debe ser claro, empático y debe buscar evitar tecnicismos. De cara al MC, debe conversar un solo interlocutor. Si requiere información extra, en primera instancia debe obtenerla buscando en bases de datos, no debe consultarla al MC como primera opción. Es importante no prometer soluciones, si comprometerse a la gestión e informar el plazo estimado de resolución. Nota: En caso de que la consulta no pueda ser respondida por corresponder a otra área, derívela:  a- editar b-designar el ticket al equipo ATENCIÓN A SOCIOS	Brocoly

6. Dar seguimiento activo	Designado del área / Atención a socios	DESPUÉS DE 24 HS SIN RESPUESTA Realice un contacto de seguimiento cuando, luego de enviada la respuesta al ticket, el consultante no registra nuevas interacciones dentro del plazo definido, con el objetivo de validar si pudo avanzar con la información brindada o si requiere asistencia adicional.	Brocoly
7. Cerrar el caso	Designado del área / Atención a socios	Cierre el ticket Cierre el chat En ambos casos completar todos los campos solicitados en pantalla, registrando fielmente motivos y submotivos. Se debe siempre verificar que el TIPO DE TICKET sea el correcto, caso contrario, debe cambiar la etiqueta desde la vista de la ticketera.	Brocoly
FIN			

6. EVOLUTIVOS:

VERSIÓN	FECHA	APROBADO POR
1.0	24/4/2026	Líder de Proyecto - MODELO INTEGRAL ATENCIÓN A SOCIOS

FLUJOGRAMA


INICIO
1. Recibir notificación
Designado del área
2. Visualizar la ticketera
Designado del área
3. Seleccionar caso a atender
Designado del área
4. Atender el caso
Designado del área
5. Gestionar el caso
Designado del área
6. Dar seguimiento activo
Designado del área
Atención a socios
7. Cerrar el caso
Designado del área
Atención a socios
FIN