PROCESO

1. OBJETIVO		2. ALCANCE
Promover una experiencia de atención ágil, consistente y alineada con las necesidades de los Miembros CREA, mediante el uso estratégico de flujos conversacionales automatizados en MATEO, favoreciendo la escalabilidad operativa, la trazabilidad de las interacciones y la mejora continua de los procesos de atención.		Solicitud, diseño, desarrollo, implementación y mejora de flujos de atención automatizados dentro de MATEO, incluyendo la creación de nuevos flujos conversacionales, la adecuación de flujos existentes, ampliaciones de procesos y adaptaciones a nuevas dinámicas operativas. Asimismo, contempla la difusión de funcionalidades que generen impacto en los Miembros CREA. Quedan excluidas las solicitudes de difusión vinculadas a acciones de marketing, promoción de proyectos o productos, campañas de comunicación y otras iniciativas de naturaleza comunicacional no relacionadas con la operación de atención.
3. DEFINICIONES		4. RESPONSABLE DE PROCESO
BOT: herramienta de atención automatizada que, a través de flujos de conversación predefinidos y/o lógica programada, permite interactuar con usuarios para brindar información, resolver consultas y/o derivar casos, integrándose cuando es necesario con otros sistemas, bots o procesos internos. En este proceso entendemos a MATEO como el bot alcanzado. FLUJOS CONVERSACIONALES: recorridos de interacción dentro de Mateo diseñados para guiar al usuario en la resolución de consultas, ejecución de gestiones y/o derivación a atención humana, mediante mensajes, automatizaciones e integraciones definidas.		Líder del canal de Atención a Socios

5. DESCRIPCIÓN:

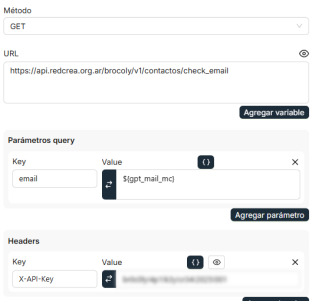
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO

INICIO			
1. Solicitar nuevo bot / rediseño de uno activo	Líder de área / Líder de unidad / Líder de proyecto	NUEVO BOT o NUEVO PROCESO EN UN BOT EXISTENTE - 4 SEMANAS DE ANTICIPACIÓN MODIFICACIONES MENORES SOBRE BOT ACTIVO - 2 SEMANAS DE ANTICIPACIÓN Solicite la inclusión dentro del flujo de atención del nuevo bot / proceso / rediseño. Para esto, deberá utilizar el bot de atención disponible en el siguiente qr: Considere que el tiempo de desarrollo puede verse afectado según la complejidad del bot requerido (por ejemplo, si conlleva integraciones o APIs), por eso se recomienda hacer la solicitud con la mayor antelación posible.	Registro del bot

2. Evaluar la inclusión / modificación	Líder de CX Líder del Canal de Comunicación (AS)	Evalúe si el requerimiento es pertinente y viable, aplicando los siguientes criterios: • Alcance esperado en la Red CREA • Grado de alineación estratégica • Nivel de automatización aportado • Forma actual de gestión de la necesidad Nota: Se procurará viabilizar los pedidos. En caso de que no corresponda realizar cambios o inclusiones, se deberá contactar al solicitante para evaluar alternativa.	BACKLOG SOLICITUD DE BOTS | MATEO
DISEÑO Y PRUEBA			

3. Diseñar el flujo	Analista / Diseñador UX Analista de Procesos	Releve las necesidades específicas a cubrir con el bot y defina el proceso de atención, la necesidad de conexiones con otros bots, evalúe posibles automatizaciones. Debe quedar definido quién es el agente que debe responder cuando las solicitudes del nuevo bot deriven a una persona. El nivel de especificidad con el que se diseñarán los bots responderá a criterios de optimización operativa, priorizando la automatización de respuestas recurrentes que hoy implican una dedicación repetitiva de tiempo por parte de una persona. Adicionalmente, informe al equipo de COMUNICACIÓN sobre el desarrollo del nuevo flujo y su fecha estimada de lanzamiento, a fin de que puedan contemplarlo con anticipación dentro de su planificación y su flujo de tareas. LINK A MANUAL DE USUARIO DE BROCOLY	Brocoly

4. Hacer configuración inicial	Analista / Diseñador UX	Modele el bot según la lógica del flujo diseñado. Pautas de diseño: • Diseñar interacciones simples e intuitivas, priorizando textos breves, claros y accionables. • Respetar el tono y estilo de comunicación del bot, asegurando coherencia en todos los flujos (para esto se recomienda usar como base otros bots existentes) • Limitar la cantidad de opciones visibles por instancia para facilitar la toma de decisiones. • Priorizar respuestas orientadas a la resolución, evitando información redundante o excesivamente técnica. • Garantizar que todos los flujos contemplen una instancia de derivación a un agente humano cuando corresponda. • Configurar la generación automática de tickets en todos los flujos que deriven a agentes de atención. • Incorporar logger en todos los flujos resueltos sin intervención humana. • Diseñar	Brocoly

5. ¿Requiere desarrollo de APIs?	Analista / Diseñador UX	Requiere: Con al menos 3 semanas de anticipación, solicite a Analista DDD el desarrollo de una API. Pase al punto 5.1 No requiere: paso 6	n/a
5.1 Desarrollar APIs	Analista DDD	Desarrollar API, conectarla y dejarla disponible para su inclusión dentro de la lógica del bot.	URL API
5.2 Compartir información de configuración	Analista DDD	Para su configuración deberá proveer al equipo desarrollador la información necesaria para completar:  Retoma a paso 4.	Documento de trabajo
6. Testear	Atención a Socios	Ejecute pruebas del funcionamiento del bot, siendo necesario recorrer y evaluar cada derivación.	n/a
7. Validar y ajustar proceso	Atención a Socios	Valide el proceso en conjunto con el líder o responsable del proceso que responde el bot. Acuerde fechas para capacitación del equipo e implementación.	n/a
8. Revisar y ajustar textos	Analista de Comunicación	HASTA 72 HS ANTES DEL LANZAMIENTO COMO MÁXIMO Estandarice el tono y estilo de comunicación del bot, tal que asegure coherencia en todos los flujos. Ver ANEXO I - DEFINICIÓN DE MATEO	Brocoly

9. Capacitar	Atención a Socios	MÁXIMO UNA SEMANA ANTES DEL LANZAMIENTO De la inducción de proceso y uso de la herramienta a los usuarios que se incorporan a la operación. Es recomendable que la capacitación no quede lejos en el tiempo de la fecha de implementación. ATENCIÓN A SOCIOS | PRIMER NIVEL SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN A SOCIOS	n/a
10. Dar aviso a las secretarias	Atención a Socios	1 SEMANA ANTES DEL LANZAMIENTO Comparta el flujo a las secretarias para su conocimiento previo a la salida y posible soporte ante dudas de los MC	Espacio de Secretarias en google chat
11. Parametrizar	Analista / Diseñador UX	1 DÍA ANTES DEL LANZAMIENTO Ajuste la configuración a los parámetros del productivo: mails, avisos, etc.	Brocoly
12. Ajustar configuración	Analista / Diseñador UX	INMEDIATAMENTE ANTES DEL LANZAMIENTO – IDEAL EN HORARIO VALLE DE CONSULTA Adecúe los bots subyacentes, pudiendo ser necesario cambiar la configuración de bots activos para conectarlos con el nuevo flujo.	Brocoly
LANZAMIENTO			
13. Dar soporte post implementación	Atención a Socios	DURANTE LOS PRIMEROS 3 DÍAS DE LANZADO Controle el funcionamiento del: • bot en productivo y sus derivaciones • integraciones (APIs / mails) • métricas iniciales	n/a

14. Documentar el bot	Analista / Diseñador UX	MÁXIMO UNA SEMANA DESPUÉS DEL LANZAMIENTO Exportar una vista del diagrama de flujo y guardarla como PDF a modo de backup. Nota: para la exportación imprimir la pantalla en formato pdf, adecuando el tamaño de hoja (recomendable A3 y formatos más grandes) y cuidando al imprimir que sean visibles todas las ramas del bot.	Drive del BOT AS
FIN			

ANEXO I - DEFINICIÓN DE MATEO

1. Fundamentos:

- Mateo refiere al mate, que remite a intercambio, encuentro, conversación y escucha: valores centrales de CREA. Es un símbolo profundamente arraigado al ámbito rural y productivo, sin ser explícito.
- Transmite cercanía y horizontalidad.
- Funciona como nombre propio y permite una comunicación humanizada sin exageración.
- Escala bien a futuro (no queda atado a una tecnología ni a un canal).

Ejemplos de uso:

- “Escribile a Mateo”
- “Mateo, el asistente virtual de CREA”

2. Rol del bot

Mateo no se posiciona como un chatbot, sino como:

- El primer punto de contacto con CREA, que escucha, orienta y conecta.
- Su función principal es acompañar al socio en la resolución de consultas y derivar correctamente cuando se requiere intervención humana.

3. Personalidad y tono

Tono

- Cercano y respetuoso
- Claro y directo
- Lenguaje cotidiano
- Uso de “vos”
- Sin tecnicismos innecesarios
- No institucional ni burocrático

Actitud

- Escucha antes de responder
- Acompaña sin apurar
- Reconoce límites y deriva cuando corresponde
- No opina ni toma posición

Mateo habla como todos los integrantes de la red CREA conoce la cultura y se ubica a la par del socio..

4. Lineamientos de comunicación

Qué hace Mateo

- Responde consultas frecuentes
- Orienta sobre procesos y gestiones
- Conecta con personas o áreas
- Da seguimiento básico a pedidos

Qué no hace Mateo

- No promete resoluciones que no controla
- No emite opiniones institucionales
- No reemplaza el contacto humano
- No “vende” CREA

7. EVOLUTIVOS:

VERSIÓN	FECHA	APROBADO POR
1	26/05/2026	Líder de Experiencia al Cliente

Revision #1
Created 2026-05-27 12:03:07 UTC by Celeste Chiappero
Updated 2026-05-27 12:04:36 UTC by Celeste Chiappero