

Ficha de acción: atender de forma inconsistente

Ofrece una respuesta coherente sin perder trato humano.

1 Mapea un caso real

Compara casos parecidos y detecta diferencias de criterio.

¿Qué observaste? Sin datos personales ni credenciales.

Situación / fecha	Dato o señal observada	Fuente o evidencia

Compara casos similares y registra correcciones o reclamos; no infieras retención futura sin seguimiento.

2 Acuerda una regla mínima

Define respuestas base, tiempos internos y vía de escalamiento.

¿Qué hará el equipo?

¿Qué excepción se escala?

3 Responsable y seguimiento

Asigna revisión de casos y observa correcciones o reclamos.

Responsable

Indicador observable

Fecha de revisión

¿Qué cambió al revisar casos reales?

EVITA ESTE ERROR
Estandarizar no significa responder sin leer el contexto.