

Ficha de acción: repetir mensajes en varias plataformas

Evita repetir la misma respuesta en cada canal.

1 Mapea un caso real

Agrupar preguntas repetidas y revisa dónde aparece la información.

¿Qué observaste? Sin datos personales ni credenciales.

Situación / fecha	Dato o señal observada	Fuente o evidencia

Cuenta preguntas repetidas y minutos de redacción por canal. Verifica calidad antes de estimar tiempo recuperable.

2 Acuerda una regla mínima

Crea respuestas base con campos que se personalizan.

¿Qué hará el equipo?

¿Qué excepción se escala?

3 Responsable y seguimiento

Nombra quien actualiza la base y mide dudas repetidas.

Responsable

Indicador observable

Fecha de revisión

¿Qué cambió al revisar casos reales?

EVITA ESTE ERROR

Una plantilla no debe convertirse en una respuesta automática fuera de contexto.