

Momentos de las rutas de la persona participante por canal, construidas por el Colectivo Empático

A continuación, se presentan las fases o momentos de la ruta de la persona participante de la inducción inmersiva, según el punto de contacto con el usuario o usuaria.

Ruta de la persona participante en **atención en sucursal**

1. BIENVENIDA EN SUCURSAL	Bienvenida y recepción al Directivo/a por parte de la jefatura de sucursal o centro de atención
2. PRESENTACIÓN SERVICIOS OFRECIDOS	Se le indican los trámites que se realizan de manera general y la distribución de la oficina.
3. PRESENTACIÓN EJECUTIVOS DE ATENCIÓN DE ATENCIÓN	Se le presenta al anfitrión y a la o las personas funcionarias que atienden público a las que va a acompañar y los protocolos de atención existentes.
4. OBSERVACIÓN DEL INGRESO DE USUARIOS/AS	El directivo/a está junto al anfitrión en la entrada o tótem de recepción del público, observando lo que ocurre en la sucursal
5. OBSERVACIÓN ATENCIÓN EN DIFERENTES MÓDULOS	Observación de la atención a la ciudadanía, acompañando a la persona funcionaria, en diferentes módulos y tipos de trámites.
6. DIÁLOGO CON FUNCIONARIO/A	Breve conversación para conocer percepciones, sensación del funcionario/a, o buenas prácticas.
7. OBSERVACIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS	Con la sucursal cerrada al público, se observan las diversas tareas que se deben realizar acompañando a diferentes personas funcionarias que realizan derivaciones, cierres de casos, entre otros.

Ruta de la persona participante en **atención telefónica**

1. PRESENTACIÓN EQUIPO CALL CENTER	Bienvenida y explicación general de roles, turnos y herramientas disponibles para la atención.
2. ESCUCHA DE LLAMADAS EN VIVO	Se escucha la atención en tiempo real con audífonos o consola paralela.
3. OBSERVACIÓN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	Se observan protocolos de atención: guías, frases tipo, tiempos de espera, aportes, cortes y derivaciones.
4. REGISTRO DE SITUACIONES COMPLEJAS	Se registran llamadas con alta carga emocional, reclamos o derivaciones urgentes.

5. DIÁLOGO CON FUNCIONARIO/A OBSERVADO	Breve conversación para conocer percepciones, sensación del funcionario/a post llamada, o buenas prácticas.
6. OBSERVACIÓN SISTEMA DE REGISTRO (CRM)	Se visualiza cómo se registran los contactos, seguimientos o cierre de casos.
7. CONVERSACIÓN CON ENCARGADO/A PLATAFORMA	Encuentro para conocer tensiones del canal, coordinación con TI, tiempos.
8. ANÁLISIS EXPERIENCIA MULTILLAMADAS	Validar si es posible observar o comparar múltiples atenciones en bloque, para conocer diferentes tipos de usuarios/as y de necesidades.

Ruta de la persona participante en **atención digital**

1. INGRESO A PLATAFORMA	Validar acceso y permisos a sistemas de atención.
2. BREVE CONTEXTUALIZACIÓN CANAL	Entrega de hoja de ruta, tiempos, protocolos y tipo de atención.
3. SIMULACIÓN USUARIO/A (ROL ACTIVO)	El/la observador/a simula una consulta real para vivir la experiencia usuaria.
4. OBSERVACIÓN FLUJO DE CONSULTAS	Observa el flujo real de solicitudes ingresadas: consultas, reclamos, respuesta, derivaciones
5. OBSERVACIÓN RESPUESTA FUNCIONARIO/A	Observa cómo se responde, tiempos, tono del mensaje y criterios.
6. COMPARACIÓN ENTRE CONSULTAS Y RESPUESTAS	Se analiza si la respuesta es coherente con la solicitud original.
7. REVISIÓN INDICADORES ATENCIÓN DIGITAL	Se revisan métricas de tiempos de respuesta, satisfacción, etc.
8. CONVERSACIÓN CON ENCARGADO DE PLATAFORMA	Se conversa sobre desafíos del canal, gestión de carga, automatización.

Ruta de la persona participante en **terreno**

1. PUNTO DE ENCUENTRO	Encuentro previo con dupla o equipo coordinador.
2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TERRITORIO	Breve charla sobre el tipo de intervención, comunidad y objetivos del servicio.
3. TRASLADO Y LLEGADA AL SECTOR	Se traslada junto al equipo en vehículo institucional o punto de encuentro local.

4. PRESENTACIÓN ANFITRIÓN/A EN TERRENO	El/la funcionario/a anfitrión explica su rol y agenda del día.
5. OBSERVACIÓN DE ATENCIÓN O INTERVENCIÓN	Observación de la interacción con la comunidad, resolución en terreno, entrega de beneficios u orientación.
6. CONVERSACIÓN CON EQUIPO LOCAL	Espacio informal para conversar con el equipo sobre su experiencia.
7. REGISTRO DE CONDICIONES DEL ENTORNO	Se registra clima, accesibilidad, carga operativa, informalidades del contexto.