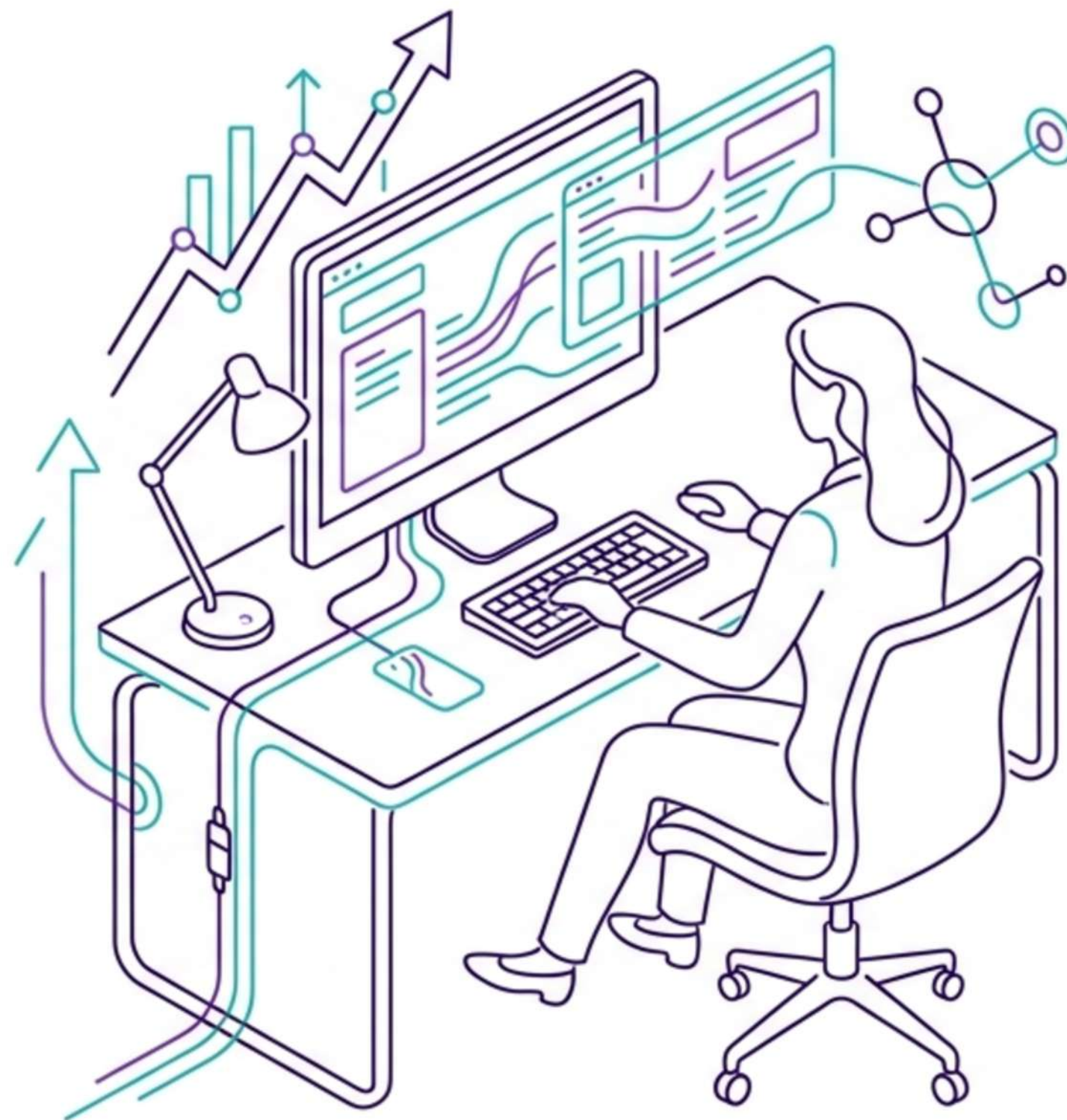


OVAC para el Profesional Público

Herramientas para mejorar el día a día en la atención ciudadana

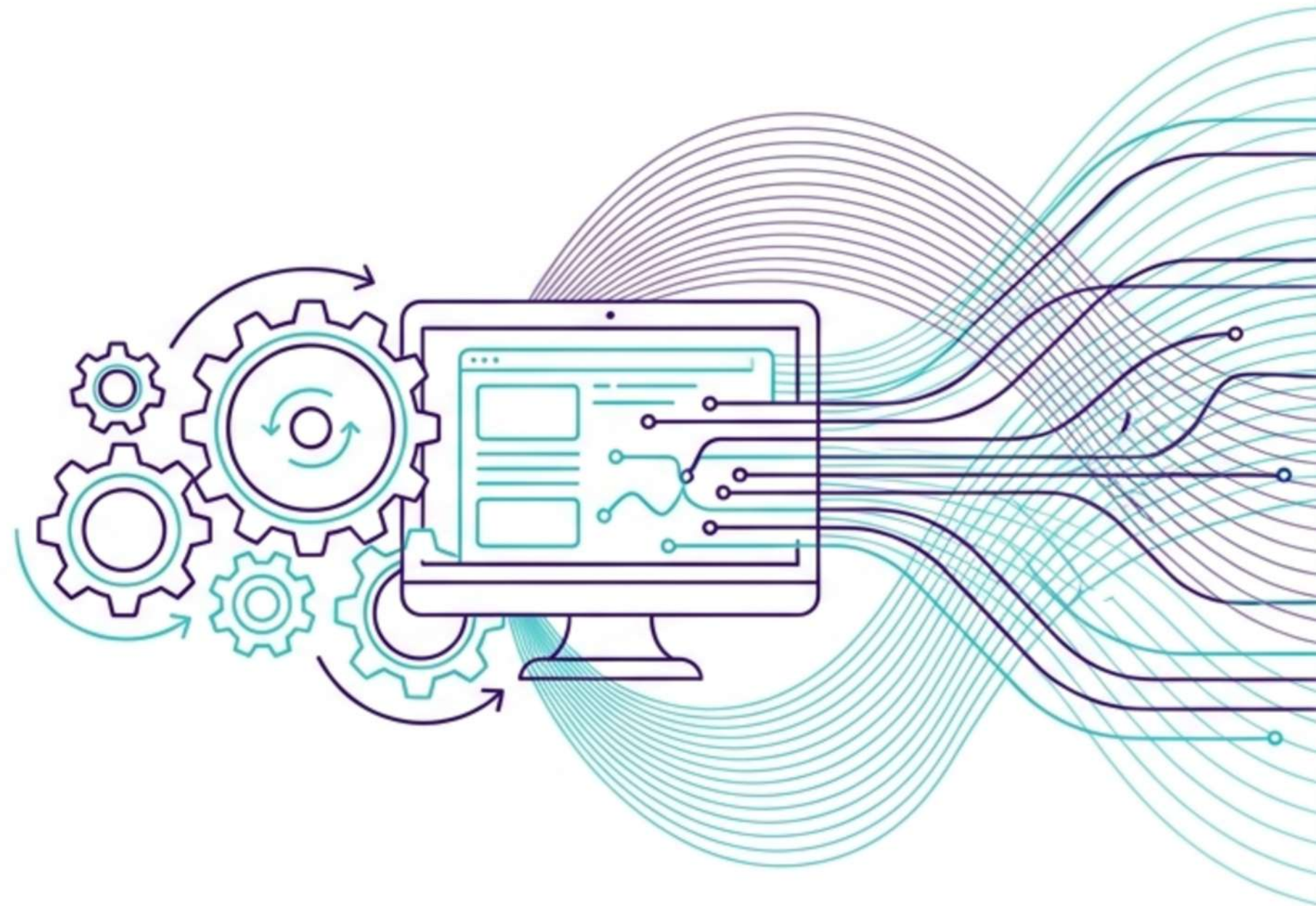


Una de las claves del éxito digital es el profesional público

Un canal digital solo funciona si el equipo interno lo adopta.

Si la nueva herramienta supone duplicar tareas o es difícil de manejar, genera rechazo y el servicio fracasa.

Uno de los objetivos de OVAC es facilitar el trabajo del empleado público, dotándole de un entorno más cómodo y seguro para atender al ciudadano.



Desafío diario 1: Empezar la atención a ciegas

Situación actual

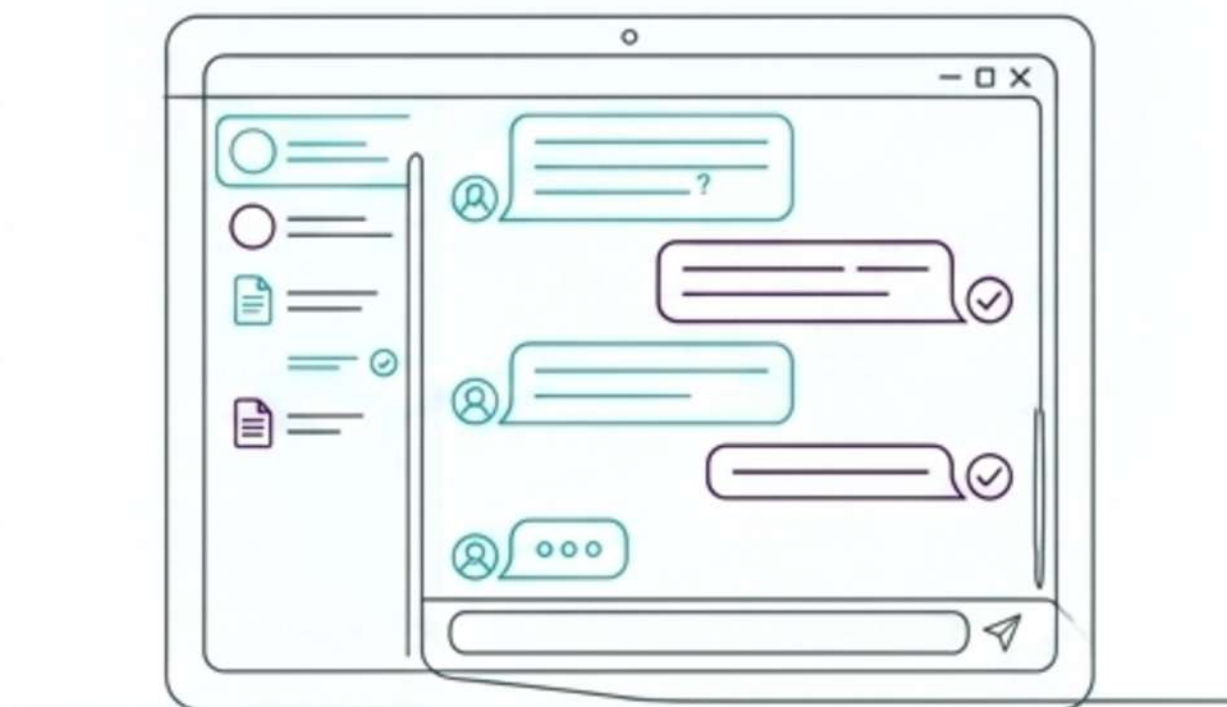
El profesional inicia la cita sin saber exactamente qué necesita el ciudadano obligándolo a perder tiempo averiguándolo



Cómo ayuda OVAC

Permite un **intercambio previo** mediante **mensajería** para aclarar dudas y solicitar documentación

Así, el profesional tiene la posibilidad de revisar el caso antes de conectarse agilizando el trámite y yendo directo a la solución



Desafío diario 2: La limitación del teléfono

Situación actual

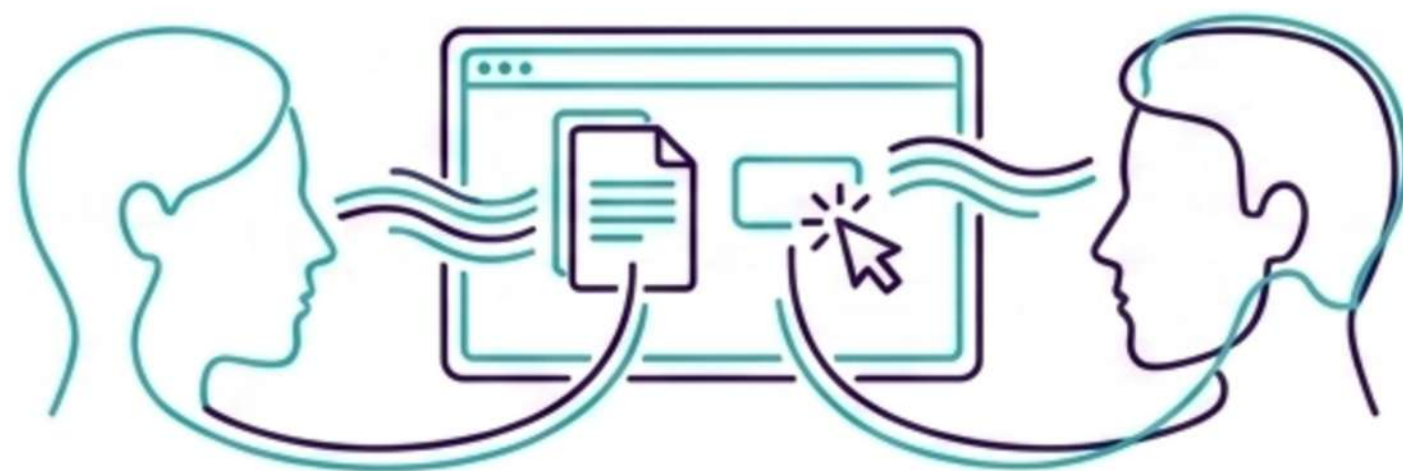
Es muy frustrante intentar guiar a un ciudadano por un procedimiento complejo o revisar un borrador usando solo la voz



Cómo ayuda OVAC

Pasa de la llamada ciega a la pantalla compartida

El profesional puede revisar los documentos junto al ciudadano y guiarle visualmente paso a paso, evitando malentendidos



Desafío diario 3: La saturación de las oficinas físicas

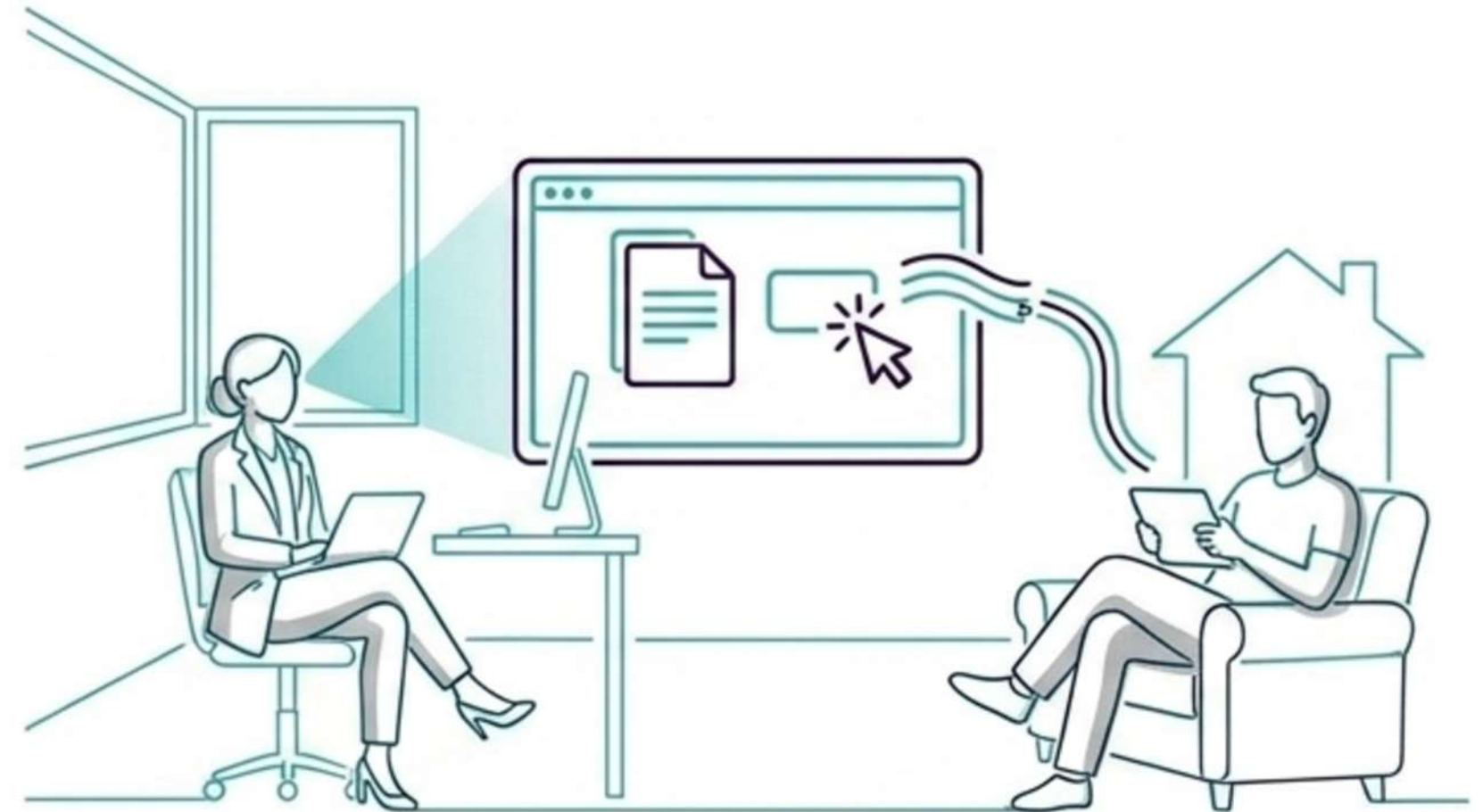
Situación actual

Muchos ciudadanos acuden presencialmente porque no saben hacer los trámites online por sí mismos generando colas, estrés y potenciales conflictos en la oficina



Cómo ayuda OVAC

Permite prestar asistencia guiada a distancia a estas personas descongestionando las salas de espera físicas y reduciendo drásticamente la tensión y la sobrecarga diaria del profesional



Desafío diario 4: Trabajar con PDFs escaneados

Situación actual

Recibir un documento escaneado genera graves problemas de legibilidad y obliga al profesional a leer, interpretar y transcribir los datos a mano a su propio sistema



Cómo ayuda OVAC

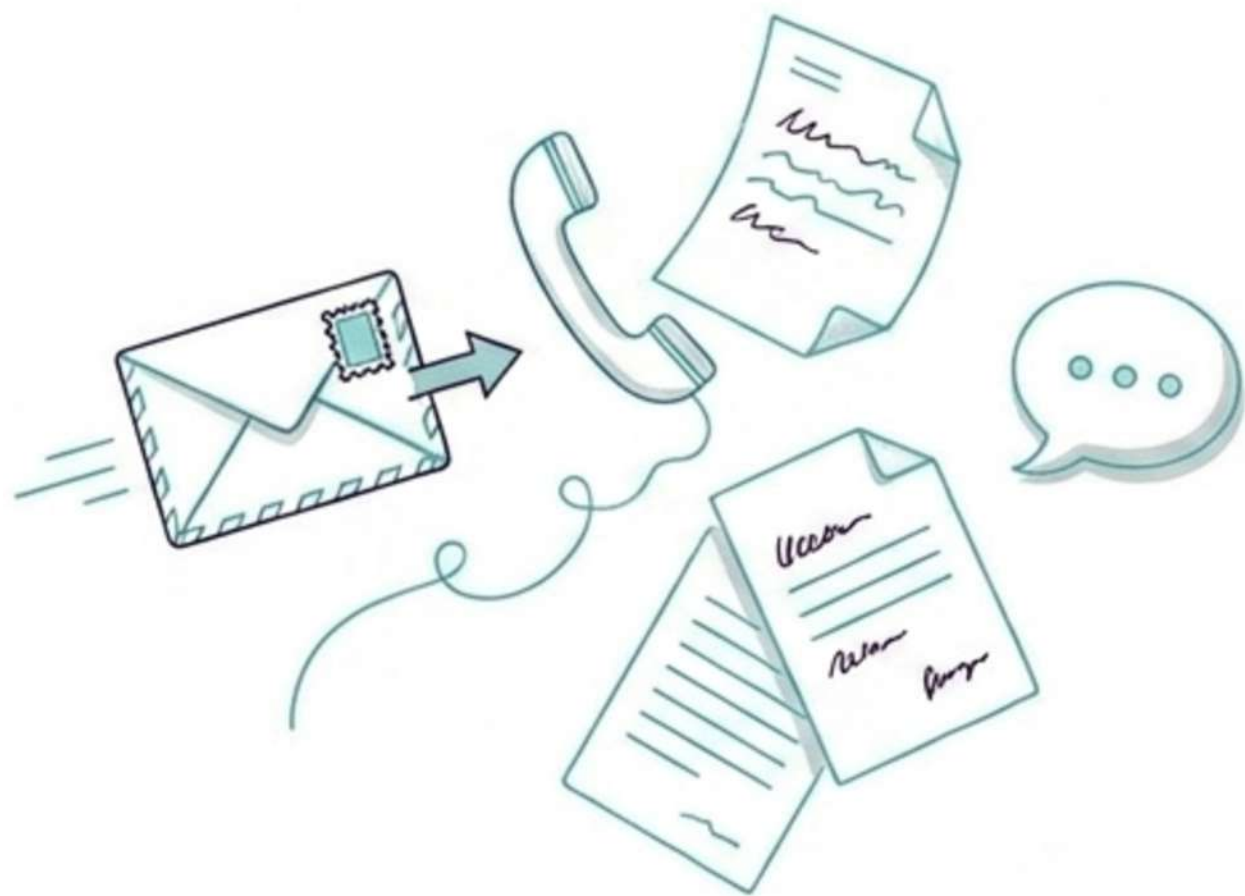
Emplea formularios digitales integrados y PDFs interactivos que ciudadano y profesional pueden completar conjuntamente en la sesión, reduciendo errores y eliminando el trabajo manual de transcripción



Desafío diario 5: La dispersión de la información

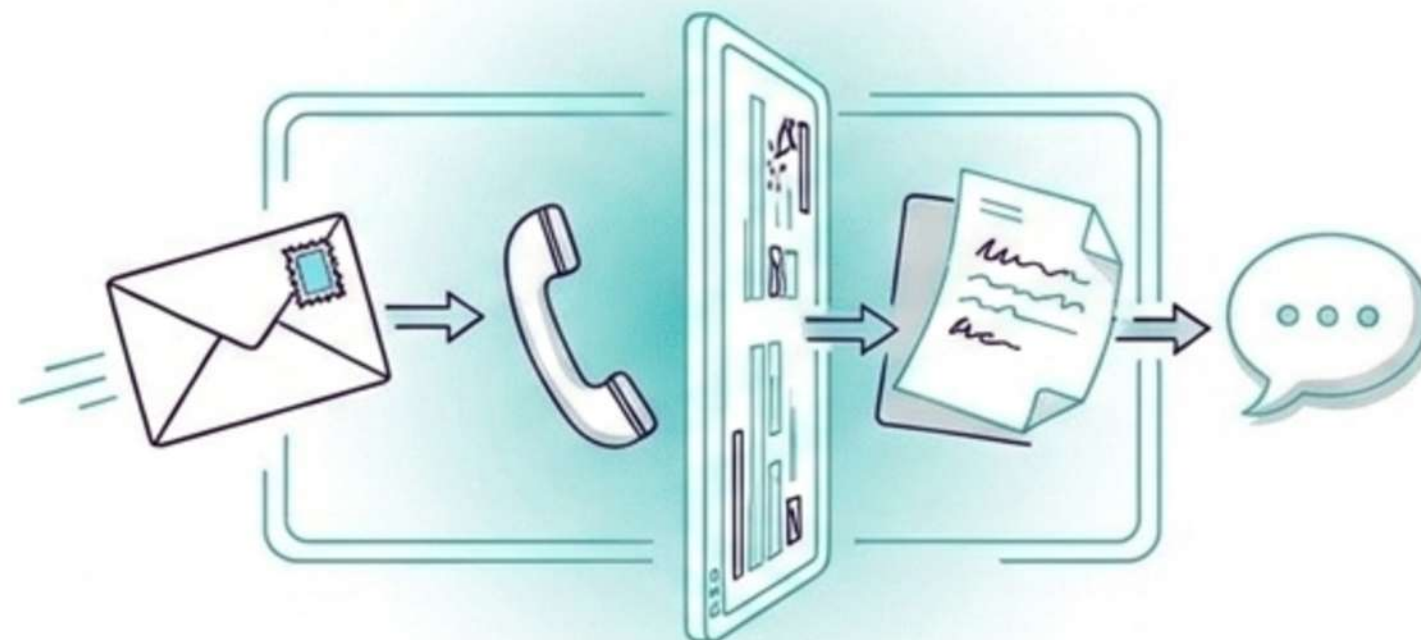
Situación actual

Una misma gestión se reparte entre llamadas, correos sueltos y papeles físicos, por lo que reconstruir un expediente cuesta mucho tiempo



Cómo ayuda OVAC

Unifica todo en un solo lugar
La cita, la videollamada, el chat de soporte, los documentos compartidos y las firmas quedan agrupados en el mismo flujo de trabajo



Desafío diario 6: La falta de respaldo ante quejas o incidencias

Situación actual

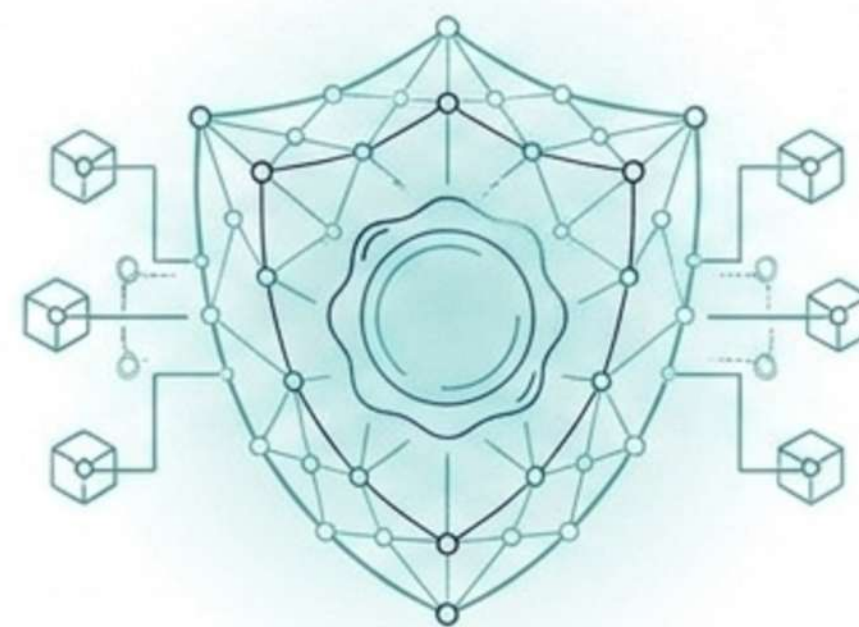
Si un ciudadano reclama argumentando "el funcionario me dijo que hiciera esto", el profesional se encuentra desprotegido al ser solo su palabra contra la del ciudadano



Cómo ayuda OVAC

La plataforma registra automáticamente no solo quién se conectó, sino cómo se desarrolló la atención y qué instrucciones se dieron

Todo queda documentado para aportar plena seguridad jurídica y defender al trabajador frente a reclamaciones



Desafío diario 7: Duplicar el trabajo en varias aplicaciones

Situación actual

Tener que consultar varias agendas, buscar documentos en distintos repositorios o teclear a mano los datos del ciudadano en múltiples sistemas supone una carga administrativa inasumible



Cómo ayuda OVAC

La plataforma está diseñada para integrarse con los sistemas corporativos que ya usa la Administración

El profesional unifica la atención y trabaja desde su entorno habitual sin tener que duplicar tareas



Cuidar al equipo para mejorar el servicio

Una plataforma de atención solo despliega todo su potencial cuando soluciona problemas reales de quienes deben operarla cada día

