



**Spoiler:**

Tus usuarios

**sí se fijan**

en **cómo los atiendes**



## ¿SABÍAS QUE...?

El **72% de los usuarios** considera que una mala atención al cliente **afecta directamente su confianza** en un servicio.

*Fuente: Zendesk Customer Experience Trends Report 2024.*

**La experiencia** del usuario en los CRC y los CEA **puede cambiar por completo según la calidad del servicio** y la atención que reciba.


Desde el momento en que un ciudadano agenda su cita hasta que obtiene su certificación, cada interacción es determinante.

¿Tu centro **responde rápido**?

¿Ofrece **trazabilidad**?

¿Evita **repeticiones innecesarias** de datos?

Lo que podría parecer un simple proceso, en realidad es una cadena de microexperiencias que construyen (o destruyen) la percepción del usuario.



**Aquí es donde entra SISEC®**, que con tecnología y un equipo profesional de respaldo, **permite optimizar y automatizar toda la operación de tu centro**, mejorando los tiempos de respuesta, la satisfacción del usuario y el cumplimiento normativo.

Este eBook fue diseñado para mostrarte cómo potenciar tu operación desde adentro, con herramientas útiles y resultados tangibles. Porque sí, tus usuarios se fijan. Y con nuestra solución tecnológica, vas a darles razones para volver y recomendar.

## ¿Qué es **SISEC®** y cómo **transforma** tu operación?

Es el Sistema de Control y Vigilancia diseñado para Centros de Enseñanza Automovilística y Centros de Reconocimiento al Conductor. Su función **va más allá de registrar exámenes o agendar clases**: permite asegurar la trazabilidad, autenticidad y eficiencia en cada etapa del proceso, desde la validación de identidad hasta la certificación final.



# Así **impacta** SISEC® en la atención al usuario



## **Validación de identidad 100% segura**

Gracias a su integración con la RNEC, permite una validación biométrica dactilar precisa, junto con la validación facial. Más de 9 millones de validaciones con RNEC se realizaron entre 2023 y febrero de 2024, garantizando procesos sin suplantación de identidad y sin demoras.



## **Menos pasos y más eficiencia**

Automatiza las validaciones a lo largo del proceso, lo que elimina tareas repetitivas y reduce los tiempos de espera para el usuario. Todo se integra en un solo flujo ágil, seguro y sin interrupciones innecesarias.



## **Cumplimiento normativo asegurado**

El sistema asegura el cumplimiento de los lineamientos exigidos por el SICOV (Sistema de Control de Vigilancia) y el Ministerio de Transporte. Gracias a esta integración, más de 20 equipos médicos ya se encuentran homologados, lo que ha permitido superar auditorías de control sin contratiempos, según los reportes de implementación registrados por los usuarios del sistema.



### **Información en tiempo real**

Cada paso queda registrado: asistencia a clases, resultados de exámenes, pagos, horarios y validaciones. Esto mejora la gestión interna y da confianza a los usuarios, quienes cada vez exigen más transparencia y control.

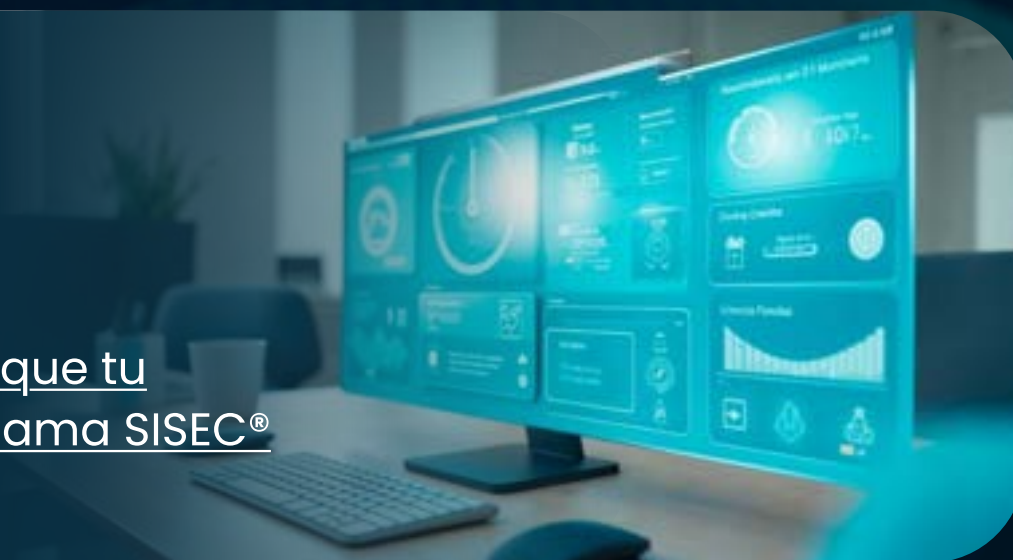


### **Soporte continuo y evolución tecnológica**

Detrás de SISEC® hay un equipo especializado que trabaja de forma proactiva para garantizar la continuidad operativa de los centros, incluyendo soporte técnico, actualizaciones y mejoras basadas en las necesidades reales de los OAAT, es decir, los Organismos de Apoyo al Tránsito autorizados para prestar servicios complementarios al sistema de movilidad.

## **Te puede interesar:**

La solución integral que tu centro necesita se llama SISEC®





## 5 señales

de que tu centro  
**necesita optimizar**  
su servicio

La atención al usuario no siempre falla de forma evidente. A veces, los síntomas son sutiles, pero persistentes. **Estas señales pueden ayudarte a identificar si tu CRC o CEA necesita mejorar su experiencia operativa:**



### **Usuarios que deben repetir información más de una vez**

Si un usuario debe entregar sus datos en múltiples etapas, sin integración entre sistemas, eso genera molestia y aumenta el riesgo de errores.



### **Procesos manuales que ralentizan la operación**

¿Tu equipo sigue llenando formularios a mano? ¿Se hacen conciliaciones con hojas de Excel? La falta de automatización ralentiza la operación y deja margen para el error humano.



### **Altos niveles de ausentismo en clases o exámenes**

La validación de identidad durante el proceso formativo es esencial. Con SISEC®, las validaciones intermedias con biometría aseguran que quien se inscribe, asiste realmente.



### **Dificultades para responder auditorías**

Cuando los registros no están centralizados o carecen de trazabilidad digital, las auditorías de entes como la ONAC y otros se convierten en una carga.



### **Comentarios negativos en redes sociales o encuestas**

La percepción lo es todo. Si tus usuarios reportan tiempos largos, falta de claridad o procesos confusos, no es solo un problema de imagen: es una oportunidad para mejorar desde la raíz.




## ¿SABÍAS QUE...?

El **80% de los usuarios** considera que la **rapidez y claridad en los trámites son tan importantes** como el resultado final.

*Fuente: PwC Future of Customer Experience Survey 2024.*

## Cómo mejorar la **experiencia** del usuario con SISEC<sup>®</sup>



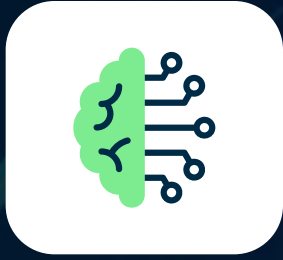
La experiencia de usuario **es el resultado de un sistema que funciona bien desde adentro**. Con SISEC<sup>®</sup> te ayudamos a construir ese sistema. Aquí te mostramos cómo:

### **Elimina la fricción desde el primer clic**

Con la validación de identidad desde el enrolamiento, tus usuarios no necesitan llevar múltiples documentos ni repetir su información. Todo el proceso queda unificado desde el inicio.



## **Libera a tu equipo de lo rutinario para que se enfoque en lo humano**



Nuestro sistema se encarga de procesos clave como la validación del PIN, el registro biométrico y la carga al RUNT. Al reducir errores y tareas repetitivas, permite que el personal dedique más tiempo a acompañar al usuario en lo que realmente necesita.

## **Mejora la trazabilidad y la confianza**



Cada acción queda registrada, esto permite responder con claridad ante cualquier reclamo o auditoría, y refuerza la percepción de profesionalismo.

## **Optimiza los canales de pago**



El sistema está integrado con múltiples opciones de recaudo: PSE, botones de pago, corresponsales, y dispersión con Bancolombia y Scotiabank Colpatria. Esto permite ofrecer comodidad al usuario y evita reprocesos administrativos.

## **Apóyate en un equipo que entiende tus retos**



Con más de 10 millones de trámites realizados desde 2013, nuestro SICOV conoce a fondo la operación de los OAAT. El soporte técnico y funcional está orientado a garantizar continuidad, cumplimiento normativo y evolución constante.

A man and a woman standing in a car dealership with their arms crossed. The woman is on the left, wearing a light blue button-down shirt and jeans. The man is on the right, wearing a dark blue button-down shirt. They are both looking directly at the camera with slight smiles. The background is a blurred car dealership with several cars visible.

**Haz que tu centro** sea el lugar donde la **experiencia sí importa**

En los CRC y CEA, cada paso que automatizas, cada validación que aseguras y cada segundo que optimizas, **se traduce en algo más grande que es confianza.**

En Olimpia desarrollamos nuestro sistema integrado SISEC® con el propósito claro de ayudarte a transformar la operación diaria de tu centro en una experiencia ágil, segura y alineada con la normativa. Sabemos que tu gestión impacta vidas, moviliza trayectorias y construye ciudad. Por eso, tu tecnología también debe estar a la altura.

Hacemos parte de los centros que **ya decidieron modernizar su operación** con visión de futuro. Y si tú también crees que el servicio sí importa, entonces **estamos en la misma vía.**

Conoce más  
sobre SISEC®

