Mapa de experiencia futura

Transición de una persona mayor acostumbrada a relacionarse por la vía presencial a la vía digital.

Necesito hacer un trámite con la administración

Hacer una consulta telefónica

Buscar información

- **Directorio de contactos**
- Web usable
- Boca boca, personas y recursos de su entorno
- Difusión de teléfonos gratuitos

- **Protocolo de atención de consultas**

Resumen de la llamada

- Email resumen
- Verbal, asegurarse de que la persona apunta

Presentar documentos en una oficina

Buscar oficina y cita previa

- **Directorio de contactos**
- Buscador online de oficinas
- Cita previa no es obligatoria

- **Protocolo de atención de consultas**
- Decálogo de atención a las personas mayores

Resumen de la atención

- Resumen verbal Resumen papel/mail
- Siguientes pasos
  - Explicar (ej. a dónde va el papel)
  - Facilitar (ej. horario/cita/mail para entregar algo pendiente)
  - En positivo

Conseguir una identificación y firma digital

Información / Difusión

- **Kit digital**
- Profundizar en la información. Vídeos.

- Proceso para obtener Cl@ve online o presencial.
- Asistencia del mediador digital.

Usarla por primera vez

- Guía de uso según niveles de digitalización.