

**Universidad EAFIT**

Escuela de Ciencias Aplicadas e Ingeniería

**Manual de Usuario - Módulo Administrador**

Sistema de Triaje Académico con Chatbot “UniBot”

**Autores:**

Kenia Toscano Vásquez

Santiago Sánchez Carvajal

Samuel Vélez Gaviria

Maximiliano Sánchez Lara

Sebastián Giraldo Álvarez

Medellín, Colombia – noviembre 2025

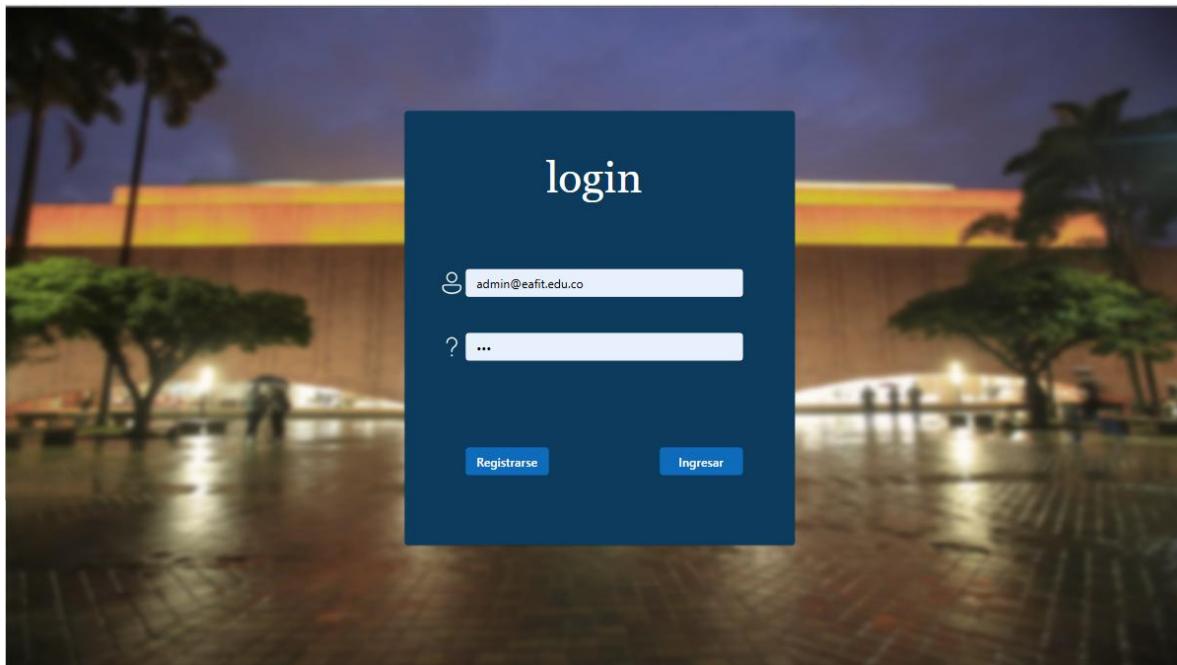
## **1. Descripción general**

**El módulo Administrador de UniBot está diseñado para permitir la gestión integral del sistema de triaje académico. Desde esta interfaz, el administrador puede crear, modificar o eliminar asuntos, así como revisar las solicitudes generadas por los usuarios y hacer seguimiento al estado de cada proceso.**

**Este manual describe de manera detallada cada una de las pantallas y funcionalidades disponibles para el administrador, con el fin de garantizar un uso adecuado del sistema y mantener actualizada la información que se presenta a los usuarios finales.**

## 2. Acceso al sistema

Pantalla 1 – Inicio de Sesión (Administrador)



**Propósito:**

Permitir el acceso exclusivo del personal autorizado de la Universidad EAFIT al panel administrativo del sistema UniBot.

**Descripción:**

El administrador ya cuenta con credenciales previamente registradas en el sistema y no requiere un proceso de registro.

El ingreso se realiza mediante la cuenta institucional designada:

**Usuario:** admin@eafit.edu.co

**Instrucciones:**

1. En el campo **Correo**, ingrese el usuario institucional del administrador.
2. En el campo **Contraseña**, digite la clave asignada.
3. Presione el botón “**Ingresar**” para acceder al panel administrativo.

**Nota:**

El acceso al panel de administración está restringido únicamente a usuarios con privilegios de administrador.

Si las credenciales son incorrectas, el sistema mostrará un mensaje de error solicitando verificar los datos.

### 3. Panel principal

Pantalla 2 – Panel de Administración / Dashboard



#### Propósito:

Permitir al administrador visualizar, crear y gestionar los asuntos académicos registrados por los usuarios, así como hacer seguimiento a los procesos pendientes.

#### Descripción general:

Al iniciar sesión con la cuenta institucional del administrador, el sistema muestra el **panel de control principal**, que contiene:

- **Botones de acción:**
  - **Crear Asunto:** permite registrar un nuevo asunto dentro del sistema.
  - **Modificar Asunto:** permite editar información existente sobre un caso.
  - **Borrar Asunto:** elimina un registro o proceso completado.
- **Gráfica de procesos atendidos:** muestra estadísticas de los casos gestionados por el área.
- **Panel de “Procesos pendientes”:** lista los casos que aún no han sido atendidos por el equipo administrativo.

#### Instrucciones de uso:

1. Revise el resumen de **procesos atendidos** en la gráfica inferior.

2. Verifique los **procesos pendientes** listados a la derecha.
3. Si desea revisar la lista completa de solicitudes, presione el botón “**Ver Procesos**”, que redirige a la pantalla de detalle de procesos.

## 4. Seguimiento de procesos

### Pantalla 3 – Lista de Procesos

The screenshot shows a web application for managing processes. At the top left is the EAFIT logo. To its right is a search bar labeled "Buscar proceso" with a magnifying glass icon. On the far right is a blue button labeled "Inicio". Below the header, there is a table listing three process entries:

Asunto de Kenia Margarita Programa: Marketing	Creado el: 21 octubre 2025 16:52 Asunto: Estudio en el extranjero	>
Asunto de Kenia Margarita Programa: Marketing	Creado el: 21 octubre 2025 17:15 Asunto: Estudio en el extranjero	>
Asunto de prueba Programa: Marketing	Creado el: 29 octubre 2025 3:36 Asunto: Nuevo Asunto	>

At the bottom of the page, a dark blue footer bar contains the text "Lista de procesos" in white.

#### Propósito:

Mostrar al administrador todos los procesos activos o en curso dentro del sistema, con sus datos esenciales.

#### Descripción general:

Cada fila representa un asunto registrado por un usuario, indicando:

- Nombre del solicitante.
- Programa académico asociado.
- Fecha y hora de creación del asunto.
- Tipo de solicitud.

#### Instrucciones de uso:

1. En la parte superior, utilice la barra “**Buscar proceso**” para filtrar casos específicos por nombre o tipo de solicitud.
2. Revise la fecha de creación de cada asunto para identificar su prioridad.
3. Haga clic sobre el nombre del asunto o en la **flecha ubicada a la derecha de cada fila** para abrir la información completa del caso.

## Pantalla 4 – Detalle del Proceso / Ventana Emergente

The screenshot shows a web application interface for managing processes. At the top left is the EAFIT logo. Below it is a search bar with the placeholder "Buscar proceso" and a magnifying glass icon. The main area displays a list of processes:

- Asunto de Kenia Margarita**  
Programa: Marketing
- Asunto de Kenia Margarita**  
Programa: Marketing
- Asunto de prueba**  
Programa: Marketing

A blue button at the bottom of the list says "Lista de procesos". On the right side, a modal window is open for the first process item:

- Asunto de Kenia Margarita**
- Carrera: Marketing
- Fecha de creación: 21 octubre 2025 16:52
- a1ewfa
- Responder**

### Propósito:

Mostrar la información completa que el usuario ingresó al registrar su solicitud.

### Descripción general:

La ventana lateral se despliega al seleccionar un proceso y contiene:

- Nombre del asunto y carrera asociada.
- Fecha de creación del caso.
- Descripción o contenido del mensaje enviado por el usuario.
- Botón “**Responder**”, que permite al administrador brindar una respuesta o iniciar comunicación con el solicitante.

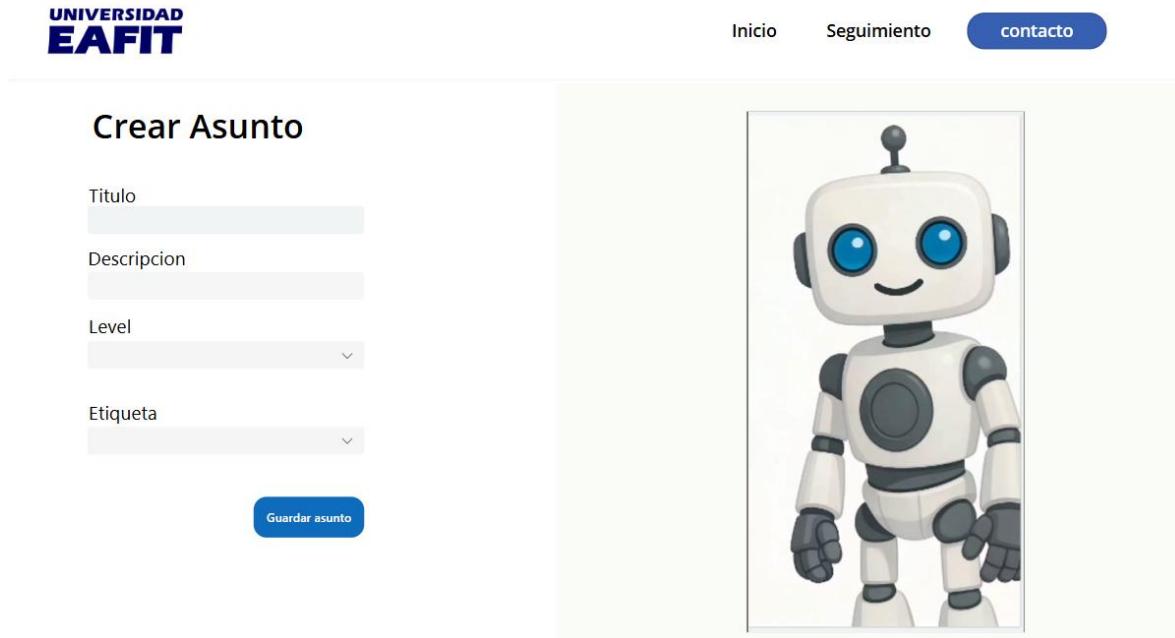
### Instrucciones de uso:

- Revise cuidadosamente los datos proporcionados por el estudiante.
- Si el caso requiere acción, haga clic en “**Responder**” para generar la respuesta correspondiente o actualizar el estado del proceso.

3. Una vez atendido, el caso puede ser marcado como resuelto o eliminado desde el panel principal mediante la opción “**Borrar Asunto**”.

## 5. Gestión de asuntos

### Pantalla 5 – Crear Asunto



The screenshot shows a web-based application for creating cases. At the top left is the EAFIT logo. To the right are three navigation links: "Inicio" (Home), "Seguimiento" (Follow-up), and a blue button labeled "contacto". The main content area has a light gray background. On the left, there's a form titled "Crear Asunto" (Create Case). It contains four input fields: "Titulo" (Title), "Descripcion" (Description), "Level" (Level), and "Etiqueta" (Tag). Below the inputs is a blue rectangular button with the text "Guardar asunto" (Save case). To the right of the form is a large, white, friendly-looking robot icon with blue eyes and a smiling mouth, set against a white background.

#### Propósito:

Permitir al administrador crear y registrar nuevos asuntos dentro del sistema UniBot. Estos asuntos se mostrarán automáticamente en la interfaz del usuario final, facilitando su búsqueda y clasificación por temas o categorías.

#### Descripción general:

El formulario está compuesto por varios campos que definen la información básica del nuevo asunto.

El administrador debe completar los datos solicitados para que el asunto quede correctamente registrado y disponible en la lista de consultas de los usuarios.

#### Instrucciones de uso:

1. Ingrese el **título del asunto** (por ejemplo: “Cambio de carrera”, “Homologación de materias”).
2. Complete la **descripción**, explicando brevemente el propósito o alcance del tema.
3. Seleccione el **nivel o prioridad (Level)** según la relevancia del asunto (por ejemplo: baja, media, alta).

4. Elija una **etiqueta** que clasifique el asunto dentro de una categoría general (por ejemplo: carrera, ayuda universitaria, inscripción).
5. Una vez completados los campos, presione el botón “**Guardar asunto**” para registrar la información.

**Resultado:**

El asunto quedará almacenado y será visible para los usuarios en la pantalla de búsqueda de temas, dentro del apartado correspondiente.

**Nota:**

El sistema valida los campos obligatorios antes de guardar el registro. Si alguno está vacío, se notificará al administrador mediante un mensaje de advertencia.

## Pantalla 6 – Modificar Asunto

**UNIVERSIDAD  
EAFIT**

Inicio Seguimiento contacto

### Modificar Asunto

Asunto

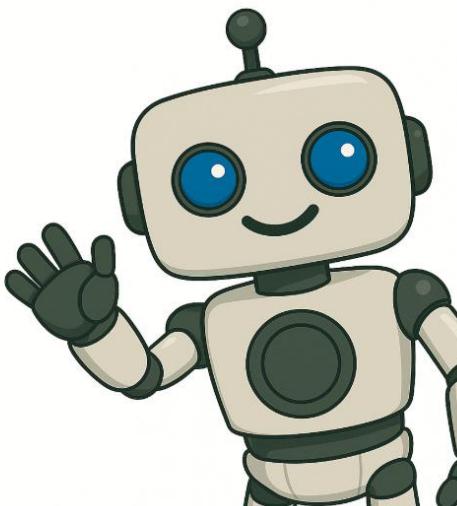
Título

Descripción

Level

Etiqueta

Guardar asunto



#### Propósito:

Permitir al administrador actualizar la información de un asunto previamente creado en el sistema.

Esta funcionalidad garantiza que los contenidos visibles para los usuarios se mantengan actualizados y alineados con los cambios institucionales o académicos.

#### Descripción general:

La interfaz muestra un formulario similar al de creación, pero con la posibilidad de editar los campos existentes de un asunto ya registrado.

De esta manera, el administrador puede modificar el título, descripción, nivel de prioridad o etiqueta asociada sin necesidad de eliminar y volver a crear el asunto.

#### Instrucciones de uso:

1. En el campo **Asunto**, seleccione o escriba el nombre del asunto que desea editar.
2. Actualice los campos que requieran cambios:
  - **Título:** nombre principal del asunto.
  - **Descripción:** breve resumen o actualización del tema.
  - **Level:** nivel de prioridad o importancia (bajo, medio, alto).

- **Etiqueta:** categoría que agrupa el asunto (por ejemplo: carrera, inscripción, ayuda universitaria).
3. Una vez realizados los ajustes, presione el botón “**Guardar asunto**” para aplicar los cambios.

**Resultado:**

El sistema actualiza la información del asunto seleccionado y la nueva versión se refleja automáticamente en la lista de temas disponibles para los usuarios finales.

**Nota:**

Solo los administradores autorizados pueden modificar asuntos registrados. Los cambios realizados quedan almacenados en el historial del sistema para control y trazabilidad.

## Pantalla 7 – Borrar Asunto



Inicio Seguimiento contacto

### Crear Asunto

Título

Descripción

Level

Etiqueta

**Guardar asunto**



#### Propósito:

Permitir al administrador eliminar de manera definitiva un asunto que ya no sea relevante o que haya sido reemplazado por nueva información dentro del sistema UniBot.

Esta acción garantiza que los usuarios solo visualicen temas vigentes y pertinentes en el catálogo de asuntos disponibles.

#### Descripción general:

El módulo **Borrar Asunto** está diseñado para la depuración de registros.

El administrador puede seleccionar el asunto que desea eliminar y confirmar su eliminación de la base de datos, manteniendo la organización y actualidad del sistema.

#### Instrucciones de uso:

1. Ingrese al panel principal y seleccione la opción “**Borrar Asunto**”.
2. El sistema mostrará un listado de los asuntos actualmente registrados.
3. Identifique el asunto que desea eliminar y haga clic sobre él.
4. Confirme la eliminación cuando el sistema lo solicite.

5. Una vez confirmado, el asunto desaparecerá tanto del panel del administrador como del listado visible para los usuarios.

**Resultado:**

El asunto seleccionado es eliminado de forma permanente y ya no podrá ser consultado por los usuarios del sistema.

**Advertencia:**

Esta acción es **irreversible**. Se recomienda verificar cuidadosamente que el asunto no esté en uso antes de eliminarlo.

## **6. Buenas prácticas del administrador**

- Mantener actualizada la información institucional.
- Verificar periódicamente los procesos pendientes.
- Clasificar los asuntos con etiquetas coherentes para facilitar la búsqueda.
- Eliminar registros obsoletos para mantener la base de datos ordenada.
- No compartir las credenciales administrativas con terceros.