

**Universidad EAFIT**

Escuela de Ciencias Aplicadas e Ingeniería

## **Manual de Usuario – Uso del ChatBot**

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. Introducción**

El chatbot de UniBot es una herramienta inteligente diseñada para mejorar la comunicación entre los estudiantes y la Escuela de Ciencias Aplicadas e Ingeniería de la Universidad EAFIT.

Su propósito principal es ofrecer una atención rápida, precisa y disponible las 24 horas, facilitando el acceso a información académica y el registro de solicitudes sin necesidad de intervención humana directa.

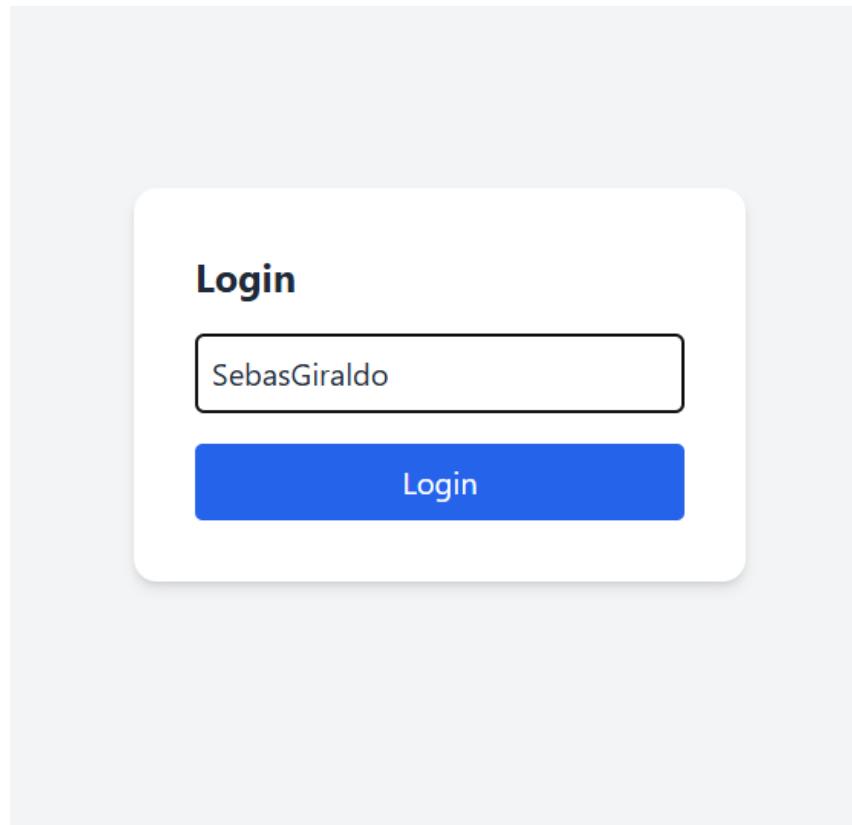
A través de lenguaje natural, el chatbot permite a los usuarios:

- Resolver dudas frecuentes sobre procesos académicos, administrativos y de servicio.
- Registrar y consultar solicitudes directamente desde la conversación.
- Recibir orientación personalizada según su perfil o tipo de consulta.
- Obtener actualizaciones automáticas sobre el estado de sus trámites.

De esta manera, el chatbot actúa como un asistente virtual académico, reduciendo la carga operativa del personal administrativo y mejorando la experiencia de los eafitenses al interactuar con los servicios de la universidad.

## 2. Pantallas y funcionalidades del ChatBot

### Pantalla 1 – Inicio de Sesión



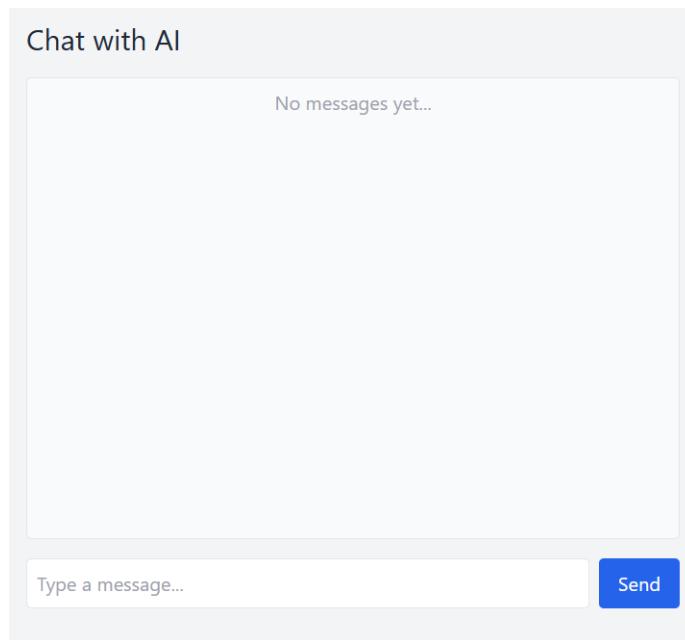
#### Propósito:

Permite al usuario acceder al chatbot usando el nombre de usuario de su preferencia.

#### Instrucciones:

1. Ingrese su **usuario** (por ejemplo: JuanPérez).
2. Presione el botón "**Login**" para acceder al sistema.

## Pantalla 2 – ChatBot



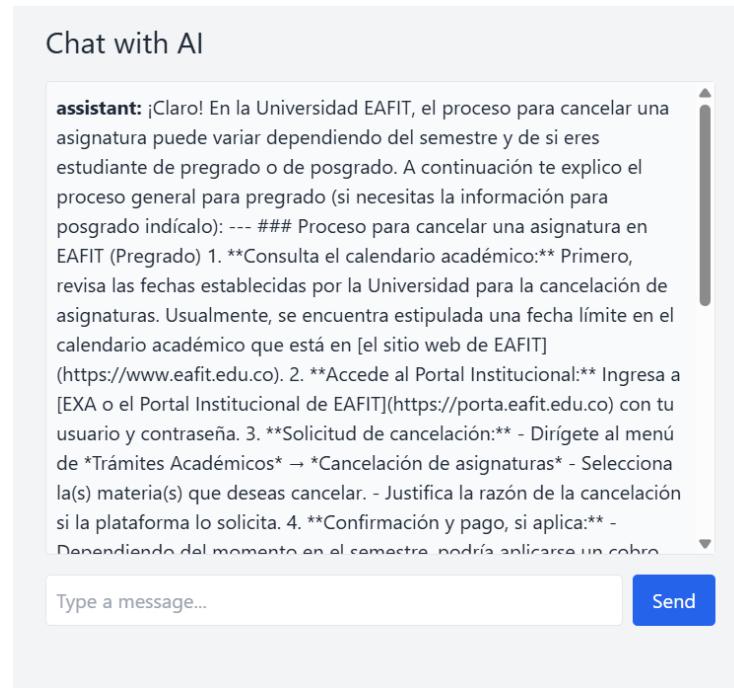
### Propósito:

Resolver cualquier duda respecto a una solicitud académica por parte de un miembro de la comunidad Eafiténse.

### Instrucciones:

1. Escriba sus dudas en el campo de mensaje.
2. Presione el botón “Send” para consultar al Bot.
3. Espere a que se genere su respuesta.

### Pantalla 3 – Conversación con el ChatBot



#### Propósito:

Desde esta pantalla, el usuario puede mantener una conversación interactiva con el chatbot de UniBot, orientada a resolver dudas, obtener información académica o realizar solicitudes de manera asistida.

#### Secciones disponibles:

- Mensaje del usuario.
- Respuestas automáticas del chatbot.

#### Instrucciones:

1. Lea la respuesta del chatbot y, si necesita más información, escriba una nueva pregunta o elija una sugerencia disponible.
2. Si desea pedir más detalles, utilice expresiones como “*Cuéntame más sobre eso*” o “*¿Podrías ampliar la información?*”.
3. En caso de que la respuesta no sea clara, puede reformular su duda, por ejemplo: “*No me refería a eso, quiero saber sobre...*”.

### **3. Recomendaciones de uso.**

- Mantenga un lenguaje claro y específico al interactuar con el chatbot; evite abreviaturas o frases ambiguas para obtener respuestas más precisas.
- Si el chatbot no entiende su solicitud, intente reformular la pregunta utilizando palabras clave relacionadas con el tema académico o administrativo.
- No comparta información personal sensible (como contraseñas, números de identificación o datos financieros) durante la conversación.
- Verifique siempre la información oficial en los canales institucionales de la Universidad EAFIT cuando se trate de procesos formales o fechas importantes.
- Utilice el módulo de **Triaje Inteligente** cuando su solicitud requiera seguimiento o atención personalizada.
- En caso de errores técnicos o fallas de conexión, cierre la sesión y vuelva a ingresar desde la página principal.
- Para una mejor experiencia, se recomienda usar el sistema en navegadores actualizados y con conexión estable a internet.