

Bitácora Semanal – Estancia Profesional ESIT

BITÁCORA DEL PROYECTO

Fase: **1 - Análisis de casos de uso e intenciones del chatbot**

Nombre del proyecto: **Chatbot Asistente en la Nube para Atención Automatizada (Lite)**

Equipo: **20**

Tutor: **CARLOS GUILLERMO RODRIGUEZ ALVAREZ**

Ciclo: **6**

1. Información general

Semana No. 4
Fecha (inicio-fin): 02 - 07 de febrero 2026
Integrantes presentes:
1. ADA LISSETTE GONZALEZ CASTRO
2. KAREN SORAYA MARTÍNEZ CORBERA
Roles activos en la semana:
<ul style="list-style-type: none"> • Líder de Proyecto Jr. • Diseñador/a de Conversaciones Jr. • QA / Documentador Técnico Jr.

2. Actividades realizadas

Actividad realizada	Descripción técnica	Responsable	Evidencia
Análisis del cliente y problemática	Se analizó el contexto del CSDC y la problemática actual de atención manual, identificando la necesidad de automatizar consultas frecuentes y registrar solicitudes básicas.	Ada Gonzalez	Evidencia 1
Definición de requerimientos del cliente	Se identificaron los requerimientos funcionales y no funcionales del chatbot, alineados a una versión Lite y a las necesidades del CSDC.	Karen Martínez	Evidencia 1
Definición del alcance del chatbot	Se delimitó el alcance del chatbot, especificando qué funcionalidades se incluyen y cuáles se excluyen en la Fase 1.	Ada González	Evidencia 1
Identificación de casos de uso principales	Se definieron los casos de uso prioritarios del sistema, enfocados en consultas de información, registro de solicitudes y orientación a atención humana.	Ada González	Evidencia 1 y Evidencia 2
Justificación tecnológica	Se justificó el uso de Telegram, Python, Google Sheets y GitHub,	Karen Martínez	Evidencia 1

considerando criterios de viabilidad, simplicidad y alineación con el proyecto.

Diseño conceptual del sistema	Se elaboraron los diagramas conceptuales que representan el flujo general de interacción entre el usuario, el chatbot y los componentes del sistema.	Karen Martínez	Evidencia 1 y Evidencia 3
Diseño técnico y arquitectura	Se definió la arquitectura técnica del chatbot, incluyendo componentes internos, modelo de datos y mecanismos de registro de solicitudes.	Karen Martínez	Evidencia 1 y Evidencia 4
Creación de Catálogo	Se creó un catálogo de intenciones, posibles frases de usuario y respuestas base del chatbot.	Karen Martínez	Evidencia 5
Documentación y evidencias	Se documentó todo el proceso en documentos que cargamos a GitHub	Ada González y Karen Martínez	Evidencia 6

3. Herramientas utilizadas

Herramienta / Servicio	Propósito	Observaciones
Editor de texto (Word / Markdown)	Redacción del Documento de Análisis y del catálogo de intenciones y respuestas.	Utilizado para generar la documentación formal y técnica requerida en la Fase 1.
Draw.io	Herramienta de diagramación utilizada para elaborar los diagramas conceptuales y técnicos del sistema.	Permite crear y exportar diagramas de arquitectura, casos de uso y flujos que se guardan automáticamente en el repositorio.
GitHub	Repositorio del proyecto para control de versiones y documentación.	Permite organizar el código, la documentación de la Fase 1 y las evidencias del proyecto.

4. Problemas detectados

Problema	Impacto	Causa probable	Evidencia
Ausencia de automatización para FAQ	Consultas simples consumen tiempo que podría destinarse a casos complejos.	No existe un asistente virtual o canal automatizado para responder información básica.	Repetición constante de preguntas sobre horarios, requisitos y servicios.
Limitada trazabilidad de las interacciones	Imposibilidad de generar estadísticas básicas o identificar consultas recurrentes.	Falta de registros digitales estructurados de las interacciones ciudadanas.	Carencia de datos consolidados sobre tipos de consultas y frecuencia.

Sobrecarga operativa del personal	Riesgo de errores humanos, respuestas inconsistentes y menor eficiencia en la atención.	Dependencia total del personal para clasificar, buscar información y responder consultas simples.	Identificación de múltiples tareas manuales en el proceso actual de atención ciudadana.
--	---	---	---

5. Soluciones aplicadas

Solución aplicada	Problema asociado	Responsable	Evidencia
Documentación de intenciones y respuestas base del chatbot	Ausencia de automatización para FAQ	Karen Martínez	Catálogo de intenciones y respuestas almacenado en el repositorio del proyecto.
Clasificación de interacciones entre FAQ y solicitudes a registrar	Sobrecarga operativa del personal	Ada González	Documento de análisis donde se separan consultas informativas de solicitudes que requieren atención humana.
Definición de flujos conversacionales predefinidos	Sobrecarga operativa del personal	Karen Martínez	Diseño conceptual y técnico del chatbot que automatiza consultas simples y reduce la intervención humana.
Registro básico de solicitudes ciudadanas en Google Sheets	Limitada trazabilidad de las interacciones	Ada González	Modelo de datos y pipeline que muestran el almacenamiento estructurado de solicitudes en un repositorio externo.

6. Estado del proyecto esta semana

ÁREA	ESTADO	COMENTARIOS
FASE ACTUAL	Completada	La fase se finalizó oficialmente el 3 de febrero y se entregó el 7 del mes mismo.
CUMPLIMIENTO / RIESGOS	Pendiente a Entregar	Solicitaremos la habilitación del espacio de entrega cuando terminemos de recopilar las evidencias de la Fase 2.

7. Plan de trabajo para la próxima semana

TAREA PRÓXIMA SEMANA	RESPONSABLE	FASE	ENTREGABLE ESPERADO
CREAR BOT E INTEGRARLO A TELEGRAM	Karen Martínez	2	Infraestructura creada
DOCUMENTAR ACTIVIDADES	Ada González	2	Bitácora detallada
PROGRAMAR BOT EN PYTHON	Karen Martínez	2	Código o scripts funcionales
REGISTRAR PROCEDIMIENTO SEGUIDO Y HACER PRUEBAS	Ada González	2	Evidencias de funcionamiento básico

8. Reflexión individual por rol

INTEGRANTE	ROL	REFLEXIÓN DE LA SEMANA
ADA GONZÁLEZ	Diseñador/a de Conversaciones Jr.	En esta fase se aprendió a definir claramente el problema y el alcance del chatbot, identificando qué consultas pueden automatizarse y cuáles requieren atención humana. También se comprendió la importancia de usar un lenguaje sencillo para el usuario y de registrar las decisiones del proyecto para facilitar su seguimiento y futuras mejoras.
KAREN MARTÍNEZ	Líder de proyecto Jr.	Esta fase mostró la importancia de priorizar tareas y documentar avances para asegurar un desarrollo eficiente del proyecto. También se comprendió que un alcance hecho correctamente facilita la dimensión de las herramientas y las actividades derivadas.

9. Registro de evidencias

Evidencia 1: Documento de análisis:

https://github.com/corberaks/grupo20_Chatbot/blob/main/Entregables/Fase%201/Fase%201%20-%20Documento%20de%20An%C3%A1lisis.pdf

Evidencia 2: Diagramas de Casos de Uso Draw.io:

https://viewer.diagrams.net/?tags=%7B%7D&lightbox=1&highlight=306EC0&edit=_blank&layers=1&nav=1&title=Casos%20de%20Uso%20Grupo%2020.drawio&dark=auto#Uhttps%3A%2F%2Fraw.githubusercontent.com%2Fcorberaks%2Fgrupo20_Chatbot%2Fmain%2Fflujos%2FCasos%2520de%2520Uso%2520Grupo%252020.drawio

Evidencia 3: Diagrama de Diseño Conceptual:

https://viewer.diagrams.net/?tags=%7B%7D&lightbox=1&highlight=0000ff&edit=_blank&layers=1&nav=1&title=Diseno_Conceptual.drawio&dark=auto#Uhttps%3A%2F%2Fraw.githubusercontent.com%2Fcorberaks%2Fgrupo20_Chatbot%2Fmain%2Fflujos%2FDiseno_Conceptual.drawio

Evidencia 4: Diagrama de Diseño Técnico:

https://viewer.diagrams.net/?tags=%7B%7D&lightbox=1&highlight=0000ff&edit=_blank&layers=1&nav=1&title=Diseno_Tecnico.drawio&dark=auto#Uhttps%3A%2F%2Fraw.githubusercontent.com%2Fcorberaks%2Fgrupo20_Chatbot%2Fmain%2Fflujos%2FDiseno_Tecnico.drawio

Evidencia 5: Catálogo de Intenciones:

https://github.com/corberaks/grupo20_Chatbot/blob/main/Entregables/Fase%201/Fase%201%20-%20C%C3%A1talog%20de%20Intenciones.pdf

Evidencia 6: Repositorio Github: https://github.com/corberaks/grupo20_Chatbot



Puedo brindarte información sobre horarios de atención, requisitos de trámites y ayudarte a registrar una solicitud. Escribe tu consulta o selecciona una opción para continuar.

08:08 PM

Quiero saber los requisitos de un trámite 08:08 PM ✓

Con gusto, tengo información sobre:

1. Vacunación
2. Control Prenatal
3. Referencia Médica

¿Qué trámite deseas realizar? 08:08 PM

Vacunación 08:08 PM ✓

Para este trámite, generalmente se solicita DUI y, si aplica, cita o referencia de médico externo.

08:08 PM

Message



CSDCbot
bot

¡Hola! Soy el asistente virtual del Centro de Servicios Digitales al Ciudadano (CSDC).

Puedo ayudarte con información sobre horarios de atención, requisitos de trámites o registrar una solicitud.

¿En qué puedo ayudarte hoy?

07:42 PM

Hola! Horarios de atención por favor 07:43 PM ✓

El horario de atención de las clínicas comunales es de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

07:43 PM

Gracias! 07:43 PM ✓

¡Fue un gusto ayudarte!
Si hay algo más que necesites, puedes escribirnos por este canal o los medios oficiales.

07:43 PM

Ejemplos de conversación con el bot integrado a Telegram.

Chatbot en Telegram: **@CSDC_AmiBot**

(Ya que este avance corresponde a la fase 1, el bot aún no está desarrollado en su totalidad, pero es un simulador para su funcionamiento cuando sea programado en Python).