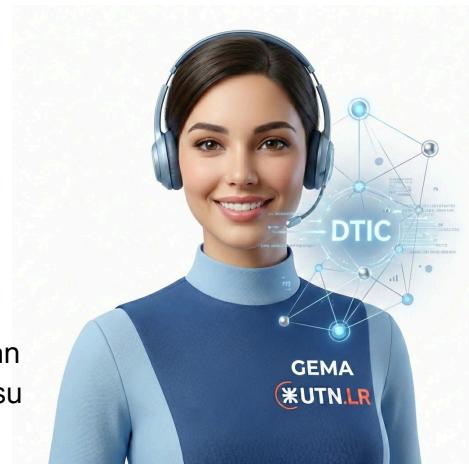


# Relevamiento y Diseño de Proceso

## 1. Relevamiento e Identificación de Puntos de Dolor

En el entorno operativo de la Dirección de TIC de la Facultad Y, se han identificado procesos críticos que presentan ineficiencias debido a su naturaleza manual y repetitiva. A continuación, se describen los tres puntos de dolor principales:

- Gestión de Consultas de Agentes (Triage Manual):** El área recibe un flujo constante de solicitudes de alumnos, docentes y autoridades sobre sistemas como el Campus Virtual o el Sistema Académico. Actualmente, un técnico debe leer cada mensaje, identificar al usuario, clasificar el problema y derivarlo, lo que genera demoras y saturación de los canales de comunicación.
- Registro de Bitácora de Tareas y Sucesos:** La documentación de resoluciones técnicas, backups y mantenimiento de servidores se realiza de forma fragmentada. La falta de un sistema inteligente que extraiga información clave de los sucesos diarios dificulta la creación de reportes de gestión y el seguimiento de incidentes recurrentes.
- Administración de Accesos (Altas y Bajas):** La gestión de roles en el dominio interno y en la plataforma Moodle requiere validaciones manuales de identidad y cumplimiento de requisitos. Este proceso es propenso a errores humanos y consume tiempo valioso durante los inicios de cada semestre académico.



## 2. Priorización y Elección del Quick Win

Para determinar el punto de partida del Trabajo Práctico, se aplicó la **Matriz de Impacto vs. Esfuerzo**, evaluando la viabilidad de una solución No-Code potenciada con IA Generativa.

Proceso	Impacto	Esfuerzo	Clasificación
1. Consultas de Agentes	Alto	Bajo	Quick Win
2. Bitácora de Sucesos	Medio	Bajo	Mejora Incremental
3. Gestión de Accesos	Muy Alto	Alto	Proyecto Complejo

### Justificación del Quick Win:

Se selecciona el **Proceso 1 (Consultas de Agentes)** como el objetivo del proyecto **dtic-GEMA**.

- Impacto:** Mejora la experiencia de toda la comunidad universitaria (Agentes) de forma inmediata.
- Esfuerzo:** La tecnología de LLM (Gemini) es altamente eficiente para clasificar texto y automatizar respuestas basadas en conocimiento previo, permitiendo un despliegue rápido sin integraciones de bajo nivel.

### **3. Diseño del Flujo en Lenguaje Natural**

El proyecto **dtic-GEMA** implementa un asistente inteligente denominado **GEMA FRLR**. El flujo se define bajo los siguientes requerimientos:

#### **A. Input (Entrada de Datos)**

El Agente inicia una interacción conversacional con **GEMA FRLR**. El sistema solicita obligatoriamente:

- Identificación: **Email** y **DNI** (Claves de validación).
- Contexto: **Carrera** y **Rol** del agente.
- Consulta: Descripción en lenguaje natural del problema o número de ticket para seguimiento.

#### **B. Proceso con IA (Lógica dtic-GEMA)**

1. **Validación:** El sistema busca al agente en la base de datos "Sistema Z" (Google Sheets).
2. **Análisis de Intención:** La IA (Gemini) determina si la consulta es técnica (ej. bloqueo de clave) o administrativa (ej. falta de matriculación).
3. **Priorización:** Se asigna un tiempo estimado de respuesta (SLA) basado en el rol (ej. Autoridades: 2hs, Alumnos: 24hs).
4. **Personalización:** La IA genera una respuesta que incluye un tutorial de auto-ayuda y un dato de valor ("Sabías que...") relacionado con la carrera del agente.

#### **C. Output (Salida)**

- **Para el Agente:** Recibe un número de ticket alfanumérico (ej. MOODLE-2026-X) y la información de resolución.
  - **Para la Dirección de TIC:** Registro automático en la hoja de "Tickets" y notificación de casos críticos.
-