



FASE 1: Relevamiento

Identificación de Puntos de Dolor y Diseño del Flujo

Información del Proyecto

Alumno: Lic. Ricardo MONLA

Versión del Ecosistema: v1.4

Fecha: 22 de enero de 2026

Introducción al Relevamiento

La Fase 1 se centra en el diagnóstico situacional y la identificación de oportunidades de mejora mediante automatización. Aquí se detallan los 'puntos de dolor' detectados en la Dirección de TIC.

Contexto Institucional

La Dirección de TIC de la Facultad X es el área encargada de la infraestructura, sistemas y soporte técnico de la institución. Cabe destacar que, debido a la estructura actual, la mayor parte de estas tareas son llevadas a cabo por un solo integrante, lo que genera una carga operativa crítica al tener que equilibrar el mantenimiento de servidores, redes y el soporte directo a usuarios.

Identificación de Puntos de Dolor

Priorización del Quick Win

Diseño del Flujo (Lenguaje Natural)

Herramientas involucradas: Make, Gemini 1.5 Flash, Google Sheets, Vanilla JS/CSS.

* Input (Entrada): El usuario ingresa su Email institucional y DNI en la Interfaz Chatbot Web.

* Process (Proceso): Validación de identidad en base de datos dtic-GEMA_BD. Clasificación de perfiles y urgencia mediante IA Gemini. Categorización inteligente del problema (Acceso Campus, Preinscripción, etc.). Generación de 'Dato de Valor' personalizado.

* Output (Salida): Número de ticket único, registro persistente en Google Sheets y respuesta humanizada inmediata.



Evolución del Ecosistema dtic-GEMA

Este documento representa una versión estática y puntual del proyecto. Debido a la naturaleza evolutiva de la IA y la automatización, el ecosistema dtic-GEMA se encuentra en constante actualización.

Para acceder a la última arquitectura, interactuar con GEMA y consultar las versiones más recientes de los entregables, por favor ingrese al portal oficial.

[\[Acceder al Portal Online \]](#)