



FASE 1: Relevamiento

Identificación de Puntos de Dolor y Diseño del Flujo

Alumno: Lic. Ricardo MONLA | Fecha: 22 de enero de 2026

! NOTA DE VIGENCIA SISTÉMICA

Este documento es una captura estática. El ecosistema dtic-GEMA es dinámico y se actualiza en tiempo real en el portal web oficial.

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

Punto de Dolor 1: Gestión de Accesos (Moodle)

Alumnos y docentes informan dificultades constantes para matricularse o pérdida de accesos en el Campus Virtual. Carga operativa excesiva para verificar matriculaciones manuales y blanquear contraseñas. Aproximadamente 20 tickets diarios que consumen de 10 a 15 min por ticket, sumando casi 4 horas de trabajo manual diario.

Punto de Dolor 2: Soporte a la Preinscripción

Postulantes bloqueados por datos preexistentes o usuarios olvidados en el sistema académico. Requiere una validación de identidad (DNI+Email) constante antes de cualquier acción técnica.

Punto de Dolor 3: Administración de Servidores

El monitoreo manual de logs, backups y el control de soluciones técnicas en servidores compite directamente con el tiempo de soporte, creando cuellos de botella en tareas críticas de infraestructura.

Priorización del Quick Win

| Punto de Dolor | Impacto | Esfuerzo | Volumen | Decisión |
|----------------------|---------|----------|---------|--------------------------|
| Gestión de Consultas | Alto | Bajo | Alto | Seleccionado (Quick Win) |
| Bitácora de Tareas | Medio | Bajo | Medio | Tarea Interna |
| Admin. de Servidores | Alto | Alto | Medio | Tarea Crítica |

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.