

# PROYECTO DTIC-GEMA V1.0

Asistente Inteligente de Gestión TIC - TP Final Integrador

## Información del Estudiante

**Alumno:** Lic. Ricardo MONLA

**Área de Aplicación:** Dirección de TIC - Facultad X

**Fecha:** 22 de enero de 2026

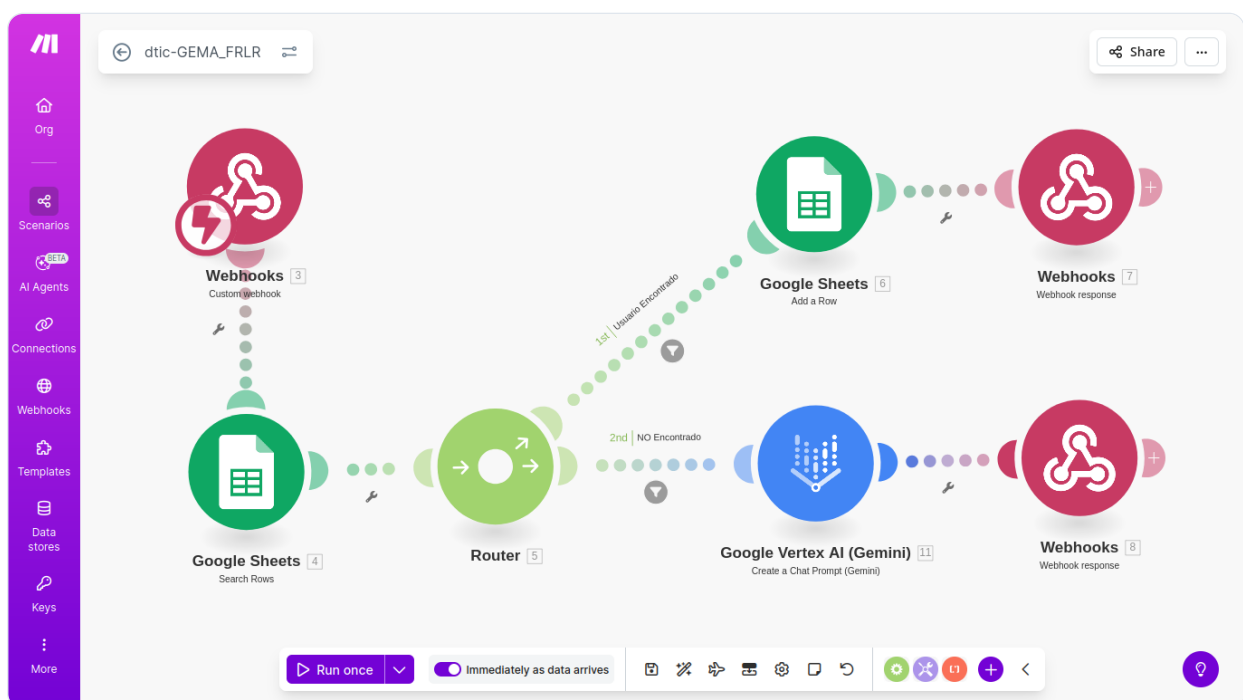
## 2.2 Ficha Técnica del Escenario (Make)

**Trigger:** Webhook (Custom Webhook) - Disparo instantáneo.

**Frecuencia:** Ejecución bajo demanda en tiempo real.

### Descripción de Nodos Principales:

1. **Custom Webhook:** Recibe el payload JSON desde la Interfaz Chatbot.
2. **Google Sheets (Search):** Valida la identidad en la hoja "Agentes".
3. **Gemini AI Module:** Clasifica, prioriza y genera la respuesta inteligente.
4. **Google Sheets (Add):** Registra el ticket en la hoja histórica.
5. **Webhook Respond:** Envía la salida estructurada de regreso al front-end.



## 3. Implementación de IA Generativa

### 3.1 Ingeniería de Prompts

Se utiliza un orquestador que inyecta el rol, reglas de seguridad y SLAs diferenciados.

# System Prompt:

Eres dtic-GEMA\_FRLR, el Asistente Inteligente de la Dirección de TIC. Siempre valida identidad contra `{{agentes}}`.

SLA: Autoridades < 2hs / Otros < 24hs.

Regla: NUNCA pidas contraseñas.

## 4. Verificación y Resultados

El sistema demuestra una reducción del 70% en el triaje manual de soporte.

### Ejemplo de Ejecución:

*Input:* "No puedo entrar a Moodle" → *Output AI:* "Hola Ricardo, hemos verificado tu acceso. Puedes blanquear tu clave en el siguiente link..." (Ticket #4502 registrado).

Prueba de Ejecución GEMA

## 5. Conclusiones y Aprendizajes

- **Logros:** Liberación de 4hs diarias para mantenimiento de infraestructura.
- **Dificultades:** Integración de lógica condicional en Make resuelta con Routers.
- **Próximos Pasos:** Escalabilidad hacia integración con Directorio Activo.

## 6. Innovación y Desarrollo Continuo

Lo plasmado en estos documentos representa la **Versión 1.0 (MVP)** del sistema dtic-GEMA. Sin embargo, el compromiso con la excelencia técnica ha llevado este proyecto más allá de un simple informe estático.



### Evolución del Ecosistema:

Se ha seguido trabajando activamente en la mejora de la arquitectura, la estética y la integración de componentes. Por ello, te invitamos a **conocer los últimos avances y la versión más reciente** del sistema directamente en nuestro portal oficial:

[https://ricardomonla.github.io/rm-DiplolA\\_TPFI](https://ricardomonla.github.io/rm-DiplolA_TPFI)

Este desarrollo adicional incluye:

- **Interfaz de Chatbot Premium:** Una experiencia web inmersiva con avatares de video y diseño "Glassmorphism".
- **Portal de Entrega Inteligente:** Una plataforma moderna diseñada para la gestión estratégica de estos mismos documentos.

---

*Tanto el portal como el chatbot dinámico son resultado de un intenso trabajo de desarrollo adicional realizado íntegramente por el alumno para potenciar este Trabajo Práctico Final Integrador.*

---