



# PROYECTO dtic-GEMA

Asistencia Estratégica TIC - Facultad X

## FASE 1: Relevamiento

*Identificación de Puntos de Dolor y Diseño del Flujo*

### Información del Proyecto

Alumno: Lic. Ricardo MONLA

Área: Dirección de TIC - Facultad X

Fecha de Versión: 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

### 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.



## PROYECTO dtic-GEMA

Asistencia Estratégica TIC - Facultad X

### 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.