

MENTALIA – Manual De Usuario

Autores:

Chaireth Benavidez Yañes

Lucía Balaguera Cristancho

Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios SENA

Regional Norte de Santander

Ocaña

2025

MENTALIA – Manual De Usuario

Programa: Análisis y Desarrollo de Software

Ficha: 2926648

Instructora: Yesica Paola Carrascal

Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios SENA

Regional Norte de Santander

Ocaña

2025

Introducción

Mentalia es una plataforma web diseñada para ofrecer apoyo psicológico a los estudiantes SENA a través de un chatbot inteligente, un diario emocional y recursos de bienestar. Además, integra un panel profesional para la psicóloga institucional.

Este manual está organizado por módulos y pantallas, e incluye instrucciones detalladas, ejemplos visuales y soluciones a problemas comunes para garantizar una experiencia óptima dentro de la plataforma.

Usuario Anónimo

- Puede interactuar con el chatbot sin crear una cuenta.
- No se almacena ninguna información personal ni conversaciones.

Usuario Autenticado

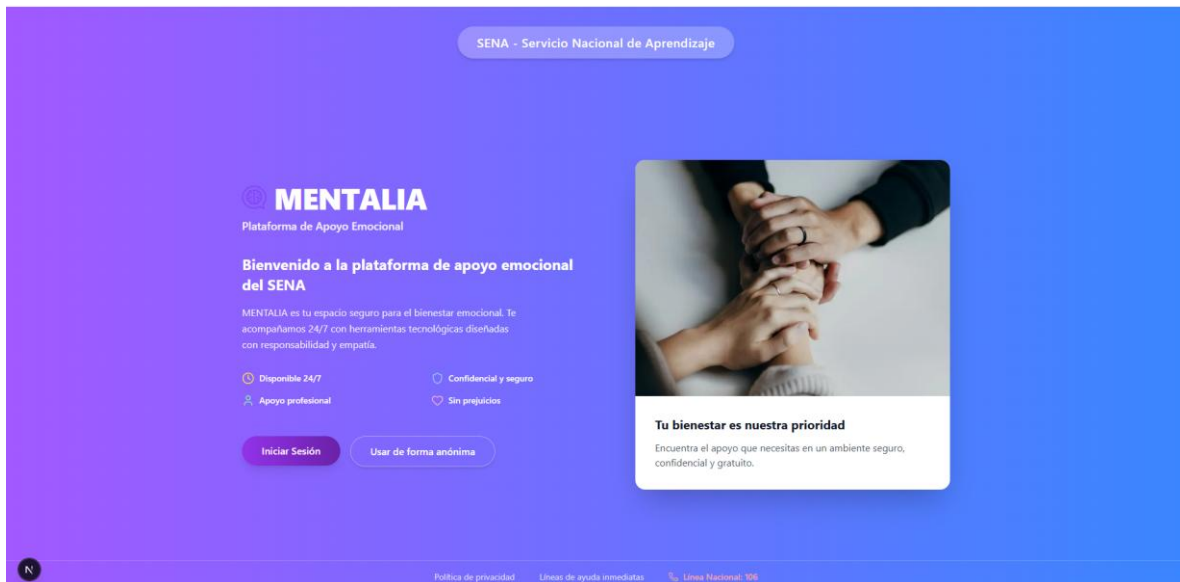
- Accede al chatbot avanzado con memoria emocional.
- Puede registrar y gestionar entradas en el diario emocional.
- Consulta recursos educativos organizados por categorías.
- Ajusta preferencias personales y gestiona sus sesiones.

Psicóloga Institucional (Rol Administrador)

- Revisa y atiende alertas críticas generadas por frases de riesgo.
- Administra el contenido de recursos educativos.
- Gestiona la base de frases de riesgo del sistema.
- Consultar estadísticas generales de uso y actividad emocional.

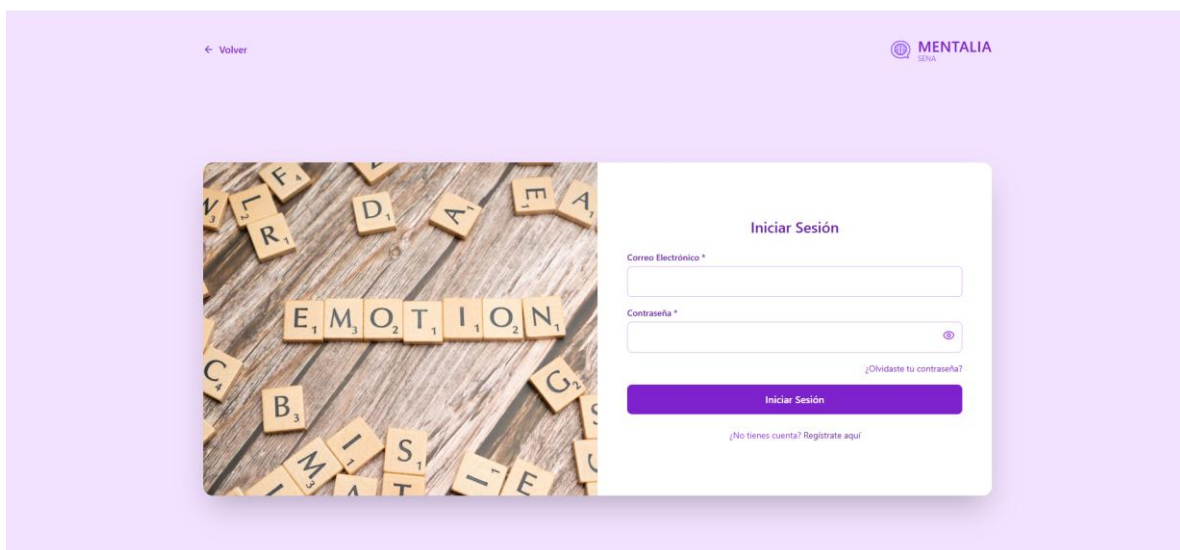
Acceso a la Plataforma

Ingresa a la plataforma a través del siguiente link:



Iniciar sesión

El usuario debe ingresar su correo y contraseña registrados.



Posibles errores comunes:

Correo no registrado: Verificar correo, registrarse o usar otra cuenta

Contraseña incorrecta: opción "¿Olvidaste tu contraseña?"

Sesión expirada: Iniciar sesión nuevamente

Crear cuenta

El usuario ingresa a registrarse aquí más abajo del botón de iniciar sesión e ingresa los datos requeridos, Aceptar términos y consentimiento informado

← Volver

MENTALIA
SENA

Crear Cuenta

Completa tus datos para comenzar tu journey de bienestar

Nombre Completo *
Tu nombre completo

Identificación *
Número de documento

Edad *
Ingresa tu edad

Género *
Selecciona tu género

Programa de Formación *
Selecciona tu programa

Número de Ficha *
Número de ficha

Teléfono *
Número de teléfono

Correo Electrónico *
Ingresa tu email

Contraseña *
Mínimo 8 caracteres

☐ Acepto el consentimiento informado para el tratamiento de datos

Crear Cuenta

¿Ya tienes cuenta? Iniciar sesión aquí

Tecnología al servicio de tu bienestar
Únete a nuestra comunidad y accede a herramientas personalizadas para tu crecimiento emocional.

Posibles errores comunes:

Campos incompletos: Revisar que todos los datos estén completos.

Correo ya registrado: Usar otra cuenta o recuperar contraseña.

Recuperar contraseña

Para recuperar contraseña debe acceder a ¿Olvidaste tu contraseña? El usuario ingresa su correo y recibe un correo de restablecimiento

1. Ingresar el correo electrónico registrado.
2. Recibir un correo con enlace para restablecer la contraseña.
3. Crear nueva contraseña y confirmar.

Recuperar contraseña

Ingresa tu correo electrónico registrado y te enviaremos un enlace para restablecer tu contraseña.

tu.email@sena.edu.co

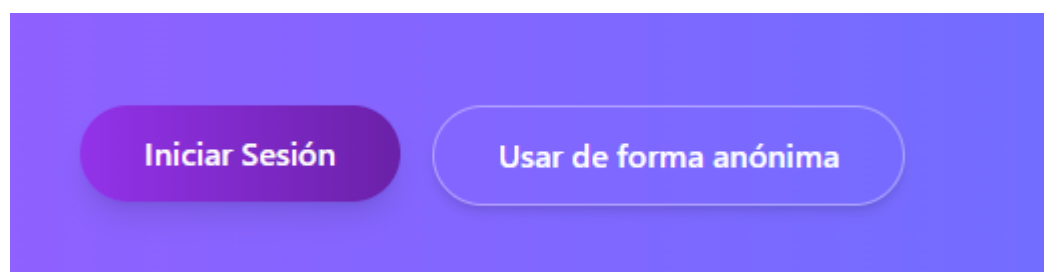
Enviar enlace de recuperación

Posibles errores comunes:

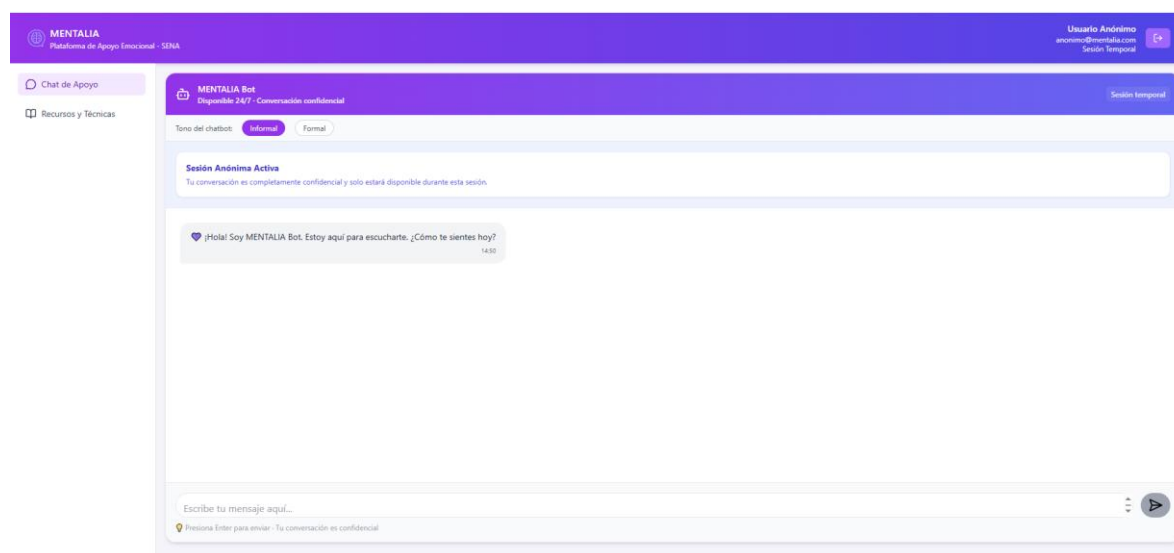
Correo no registrado: Verificar correo o registrarse

Usuario Anónimo

Para ingresar al panel de usuario anónimo debes hacer clic en el botón que esta al lado de iniciar sesión



Cuando ingresas como **Usuario Anónimo**, accedes a un entorno sencillo y confidencial para conversar con el chatbot sin necesidad de registro.

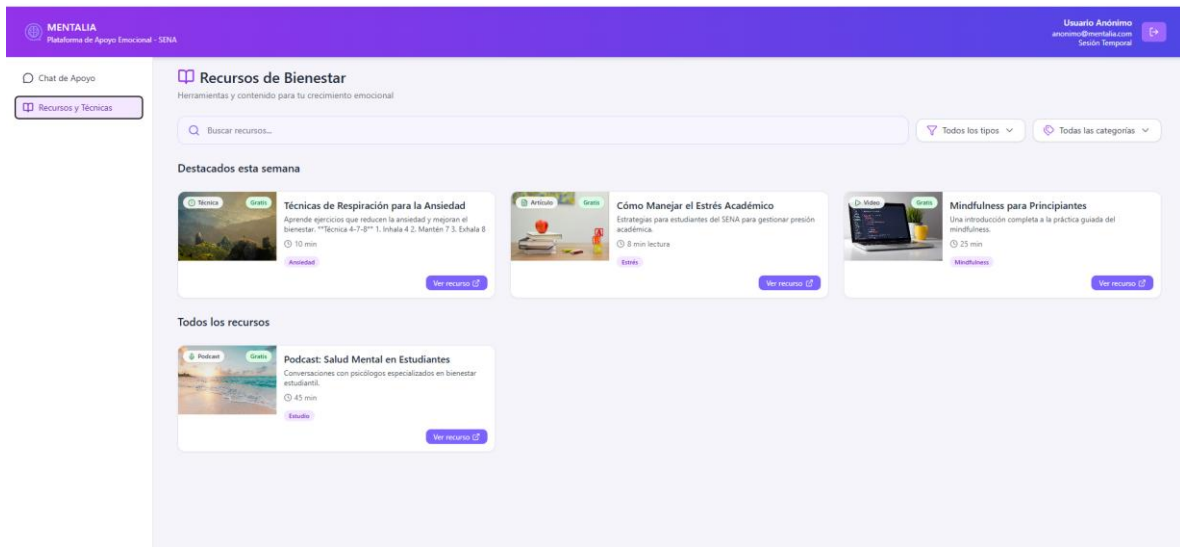


Cómo usar el chatbot anónimo:

- Puedes iniciar una conversación libre y expresarte sobre cómo te sientes.
- Tienes la opción de cambiar el tono del chatbot entre Informal y Formal haciendo clic en los botones que aparecen en la parte superior del chat, según prefieras una conversación más casual o más profesional.
- La conversación es confidencial y estará disponible solo durante la sesión actual.
- Al cerrar la sesión o salir, toda la conversación se elimina y no se guarda información.

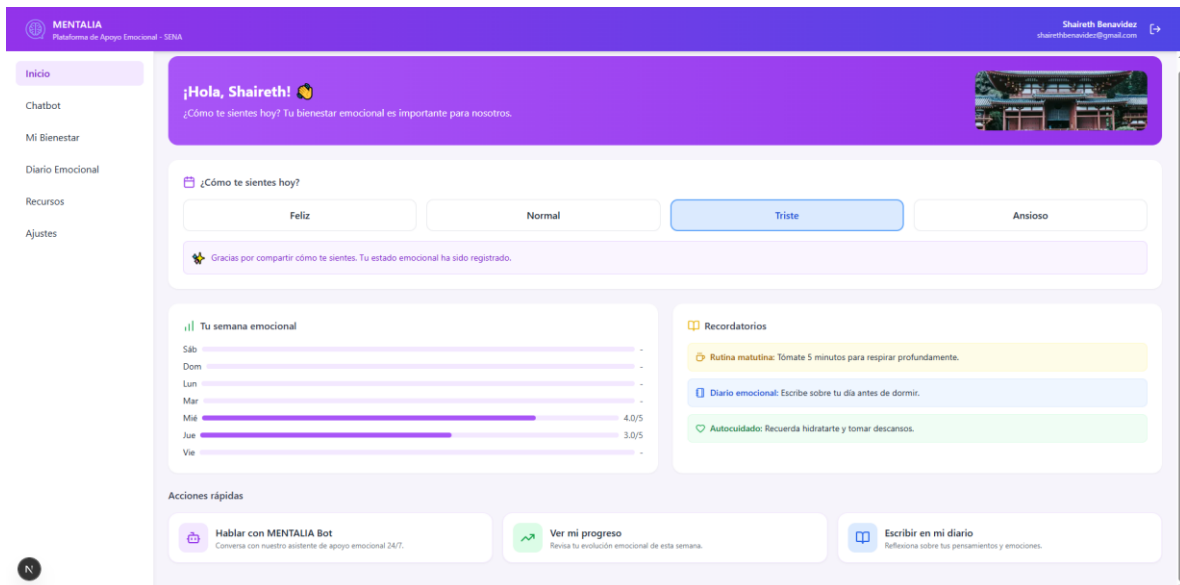
- La interacción con el chatbot en modo anónimo permite recibir líneas de atención y consejos básicos, se genera alertas a la psicóloga institucional.

Podrás acceder a recursos de bienestar, como técnicas de relajación y contenido



Usuario Autenticado

Una vez que te has registrado y has iniciado sesión en Mentalia, accederás a un panel personalizado diseñado para acompañarte en tu bienestar emocional. A continuación, te explicamos cómo usar cada sección:



Panel de Inicio

Al ingresar, verás un saludo personalizado y un resumen de tu estado emocional actual.

¡Hola, Shaireth! 🍌

¿Cómo te sientes hoy? Tu bienestar emocional es importante para nosotros.



¿Cómo te sientes hoy?

Selecciona una de las opciones (Feliz, Normal, Triste, Ansioso) para registrar tu estado emocional del día.

📅 ¿Cómo te sientes hoy?

Feliz

Normal

Triste

Ansioso



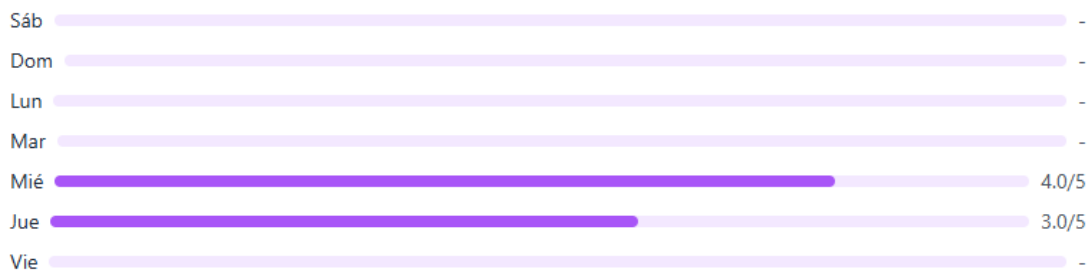
Gracias por compartir cómo te sientes. Tu estado emocional ha sido registrado.

El sistema guardará esta información para ayudarte a identificar patrones emocionales a lo largo del tiempo.

Tu semana emocional

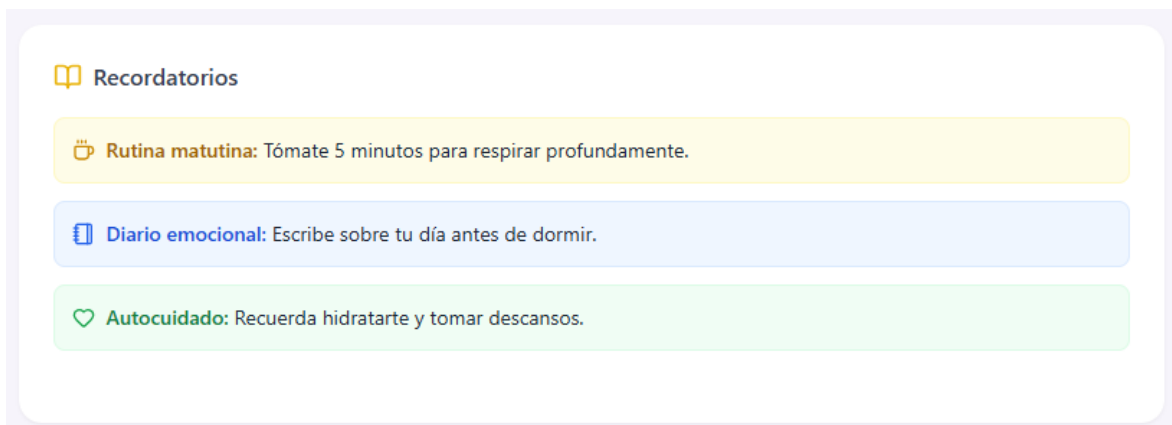
Visualiza gráficamente la evolución de tus emociones durante la semana para conocer cómo ha sido tu bienestar emocional diario.

📊 Tu semana emocional



Recordatorios

Recibe consejos útiles para tu cuidado emocional y físico, como rutinas matutinas, recomendaciones para escribir en el diario emocional y recordatorios de autocuidado.

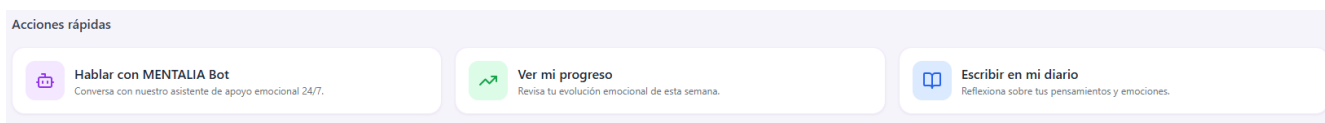


Acciones rápidas

Hablar con MENTALIA Bot: Accede directamente al chatbot para conversar y recibir apoyo emocional 24/7.

Ver mi progreso: Consulta tus estadísticas y evolución emocional semanal.

Escribir en mi diario: Abre el diario emocional para registrar pensamientos y emociones con mayor detalle.



Chatbot

El módulo del Chatbot es un espacio de conversación confidencial donde puedes expresar cómo te sientes y recibir apoyo emocional en cualquier momento. Está diseñado para ser cálido, accesible y seguro, acompañándote durante momentos de estrés, ansiedad o simplemente cuando necesitas hablar.

MENTALIA Bot está disponible en cualquier momento del día.

Cada conversación se maneja de forma privada y segura, permitiendo que puedas:

- Expresar cómo te sientes.
- Desahogarte sin ser juzgado.
- Compartir pensamientos o emociones difíciles.
- Recibir acompañamiento emocional inmediato.

Todo lo que escribes queda protegido y no es visible para otros usuarios.

El bot está diseñado para responder con empatía y comprensión.

En cada mensaje:

- Valida tus emociones.

- Reconoce tu experiencia sin minimizarla.
- Te recuerda que no estás solo.
- Te ofrece apoyo práctico si lo deseas.

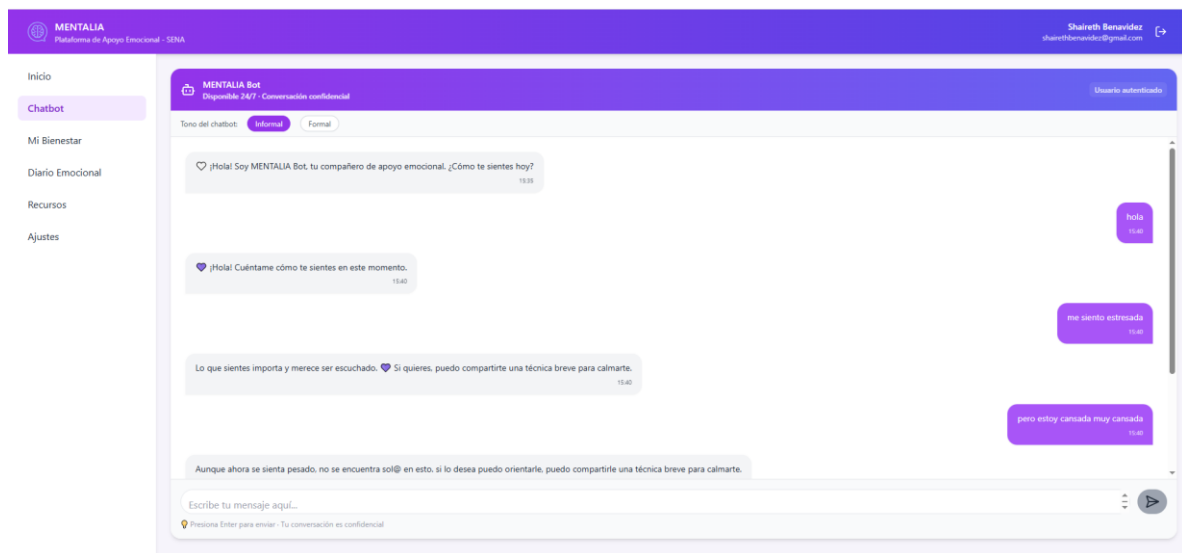
Si lo permites, MENTALIA Bot puede compartirte herramientas rápidas como:

- Ejercicios de respiración guiada.
- Técnicas breves de relajación.
- Métodos para manejar el estrés.
- Pequeños recordatorios de autocuidado.

Estas recomendaciones son opcionales y aparecen solo cuando tú las solicitas o cuando el bot detecta que pueden serte útiles.

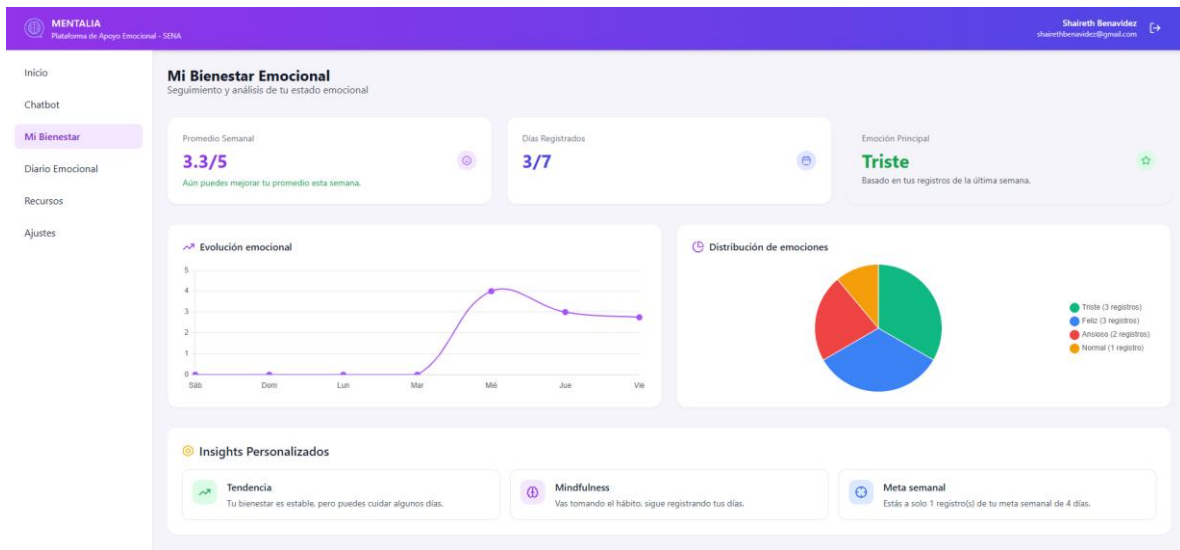
El chatbot está siempre disponible en la barra lateral izquierda bajo la sección Chatbot.

Un clic es suficiente para regresar a la conversación en cualquier momento.



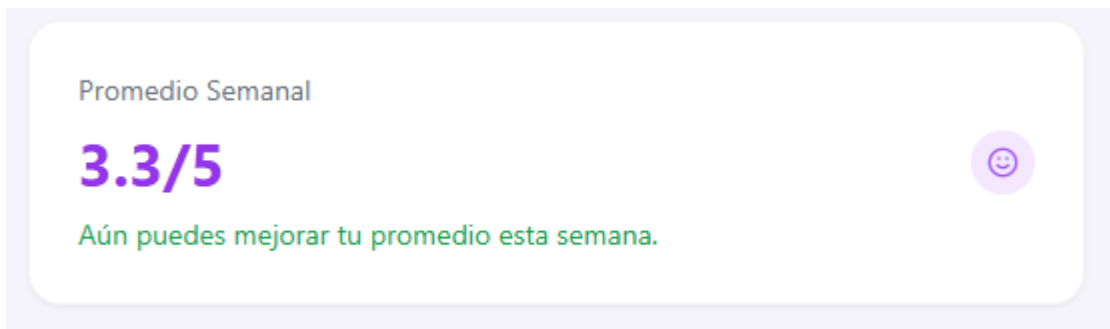
Mi Bienestar Emocional

En esta sección podrás hacer seguimiento detallado de tu estado emocional a través de estadísticas, gráficos y análisis personalizados basados en tus registros diarios. Todo está diseñado para ayudarte a entender mejor cómo te sientes a lo largo del tiempo.



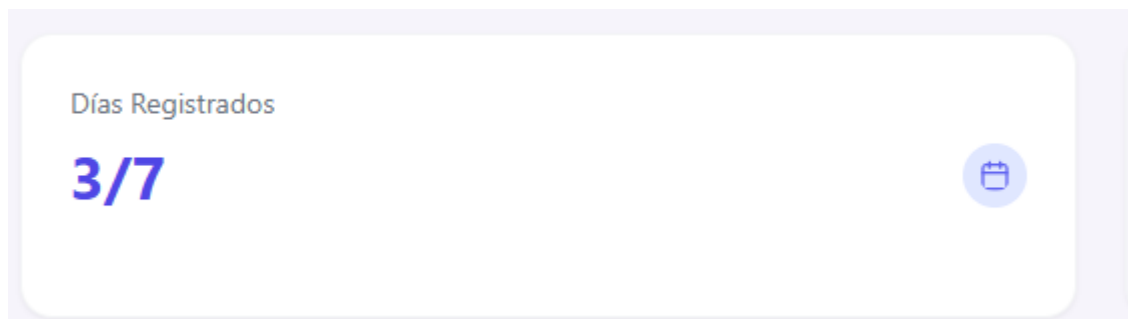
Promedio semanal

Aquí verás tu calificación emocional promedio de la semana (de 1 a 5). Este indicador te ayuda a evaluar si tu bienestar ha mejorado o si necesitas prestar atención a ciertos días específicos. El sistema también te mostrará un breve mensaje motivacional según tu promedio actual.



Días registrados

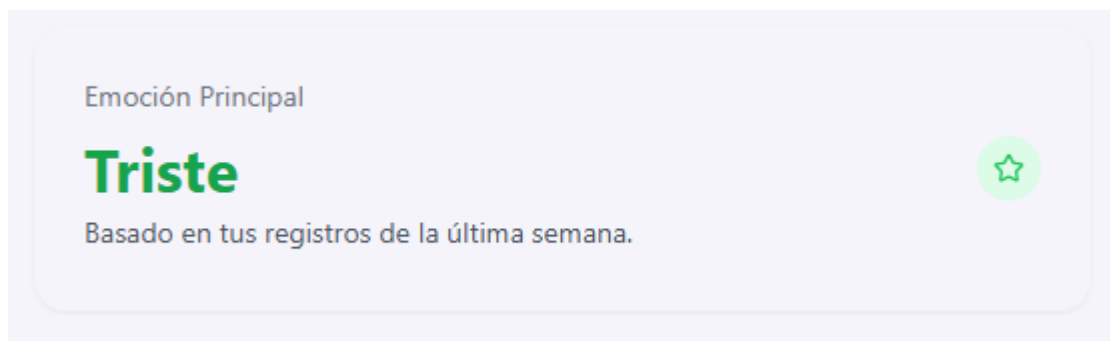
Muestra la cantidad de días que has registrado tu emoción en la semana. El objetivo es fomentar la constancia para identificar patrones más precisos. Ejemplo: 3/7 días registrados.



Emoción principal de la semana

La plataforma identifica automáticamente cuál ha sido la emoción dominante según tus registros (Feliz, Triste, Ansioso, Normal).

Esta información te permite tener una visión clara de cuál ha sido tu tendencia emocional en los últimos días.



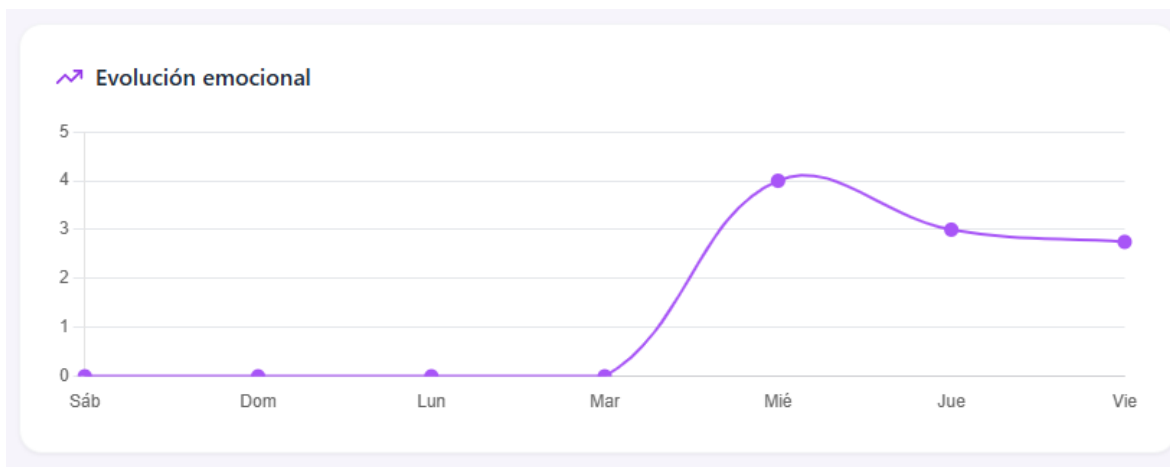
Evolución emocional (Gráfico lineal)

Este gráfico muestra cómo han cambiado tus emociones día a día a lo largo de la semana.

Podrás:

- Detectar picos de estrés, tristeza o ansiedad.
- Ver momentos donde tu bienestar emocional mejoró.
- Identificar comportamientos repetitivos o días críticos.

La visualización es sencilla e intuitiva, para que puedas interpretarla fácilmente.



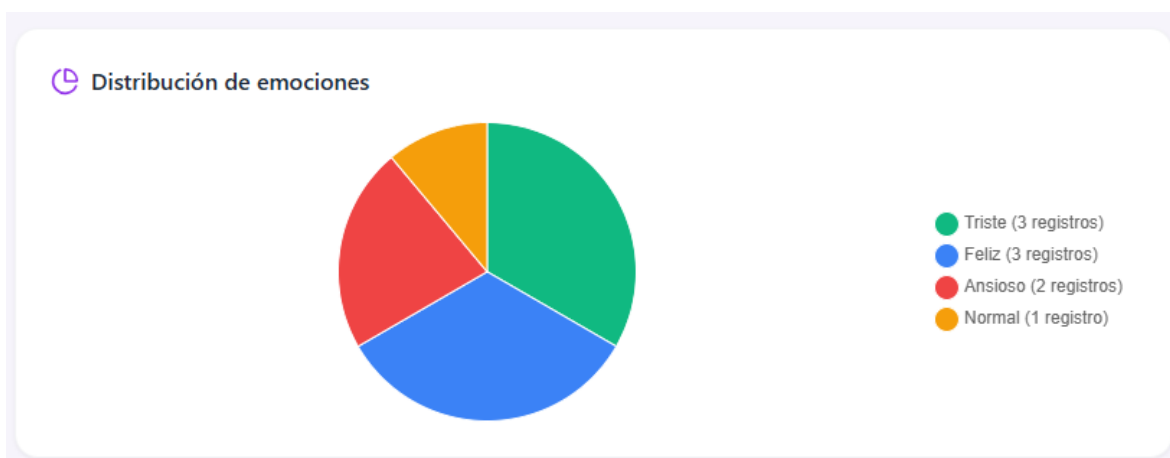
Distribución de emociones (Gráfico circular)

Este gráfico resume cuántas veces experimentaste cada emoción registrada durante la semana.

Es una forma rápida de ver la proporción entre:

- Triste
- Ansioso
- Feliz
- Normal

La distribución te ayudará a analizar si tus emociones están equilibradas o si hay alguna que destaca con frecuencia.



Insights Personalizados

Basado en los datos de tu semana, Mentalia te ofrece recomendaciones adaptadas a tu estado emocional:

Tendencia

Te indica si tu bienestar es estable, si ha mejorado o si hay días donde debes prestar especial atención.

Mindfulness

Recibe mensajes positivos que reconocen tu constancia al registrar tus emociones.

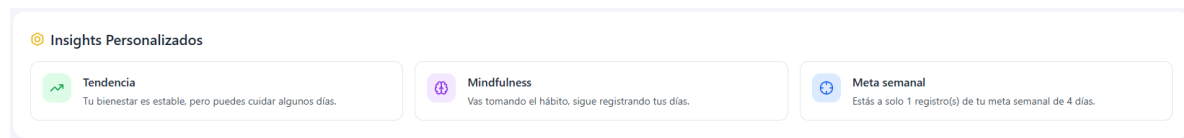
También te invita a mantener hábitos saludables como meditación, respiración o pausas activas.

Meta semanal

Aquí podrás ver cuántos días te faltan para cumplir tu objetivo semanal de registros.

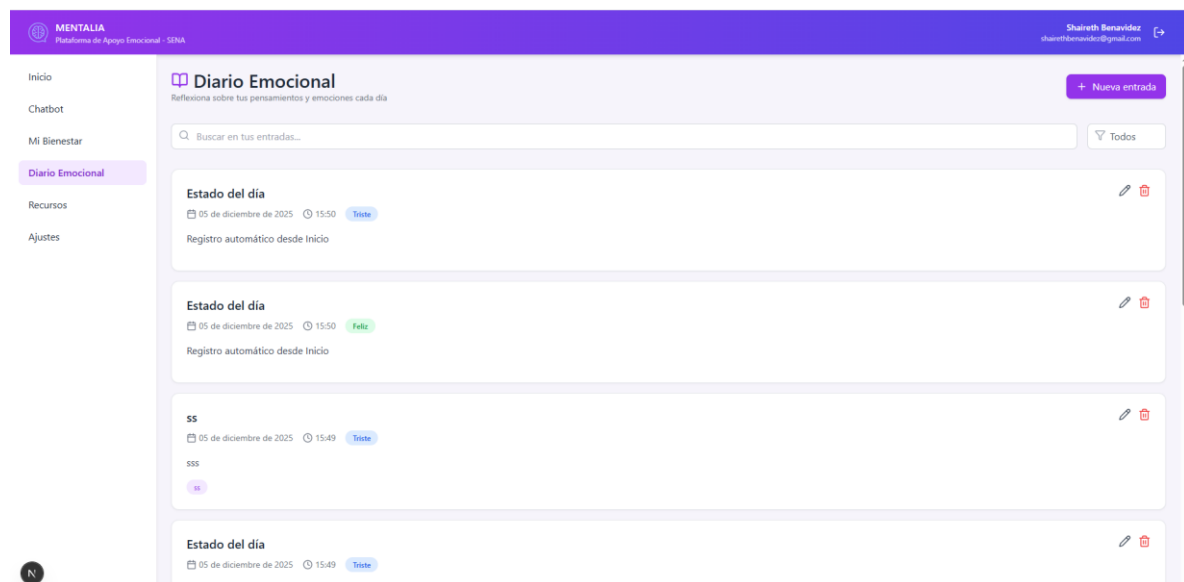
Por ejemplo: *“Estás a solo 1 registro de tu meta de 4 días.”*

Esto te motiva a seguir siendo constante en tu autocuidado emocional.



Diario Emocional

El Diario Emocional es un espacio personal donde puedes registrar tus pensamientos, emociones y reflexiones diarias. Su propósito es ayudarte a expresar lo que sientes, llevar un seguimiento de tus estados emocionales y comprender mejor tus procesos internos.



Buscar entradas

En la parte superior encontrarás una barra de búsqueda que te permite localizar rápidamente cualquier registro.

Puedes buscar por palabras, emociones o contenido de tus notas.

Esto facilita revisar momentos importantes o comparar cómo te sentías en fechas específicas.

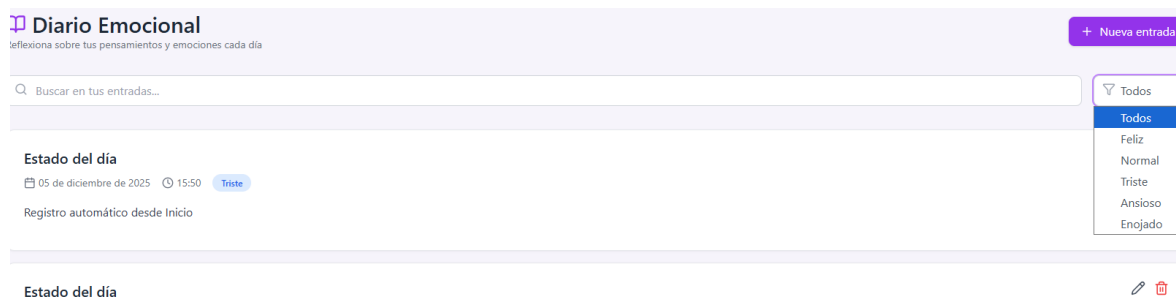


Filtro de emociones

A la derecha de la barra de búsqueda tienes un filtro que te permite mostrar solo entradas asociadas a una emoción específica:

- Feliz
- Normal
- Triste
- Ansioso
- Todas las entradas

Este filtro te ayuda a analizar patrones emocionales de manera más precisa.



Listado de entradas

Cada entrada está organizada en una tarjeta que muestra:

- Fecha
- Hora del registro
- Emoción asociada (Feliz, Triste, Normal o Ansioso)
- Contenido del diario (si escribiste algún pensamiento adicional)
- Origen del registro, por ejemplo:
“Registro automático desde Inicio” cuando se genera desde el Panel de Inicio.

Cada tarjeta es clara y visual, permitiendo identificar tus emociones de un vistazo gracias a etiquetas de colores.

Acciones disponibles en cada entrada

A la derecha de cada registro encontrarás dos opciones:

Editar

Puedes actualizar el contenido si deseas corregir, ampliar o modificar lo que escribiste.

Eliminar

Te permite borrar la entrada si ya no deseas conservarla.

Estas funciones te permiten mantener tu diario completamente al día y organizado.

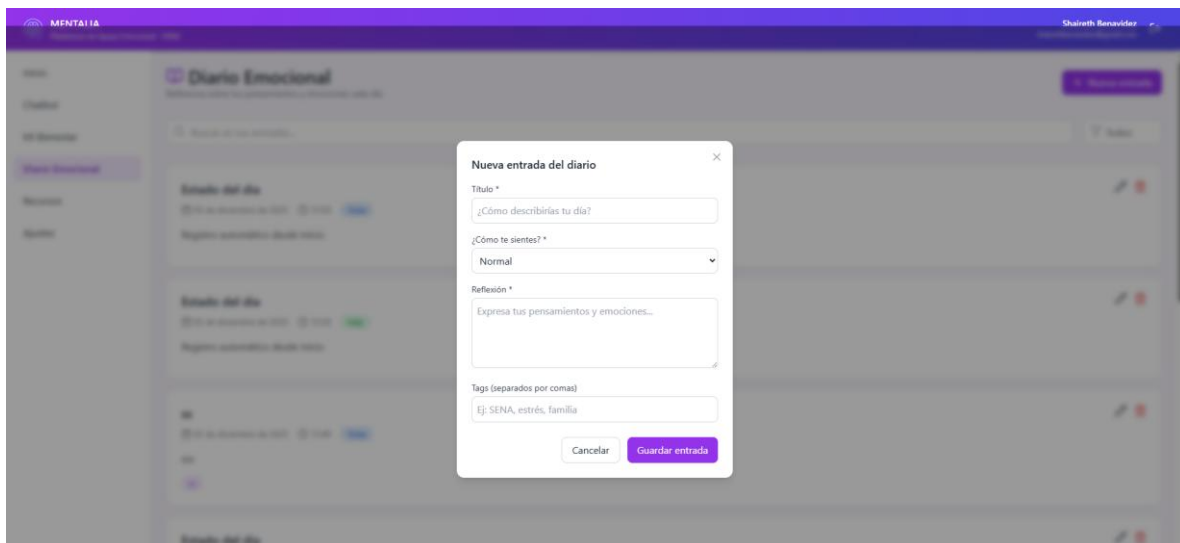
Crear una nueva entrada

En la esquina superior derecha verás el botón “Nueva entrada”.

Al presionarlo podrás:

- Seleccionar tu emoción del día.
- Escribir pensamientos, reflexiones o experiencias que quieras registrar.
- Guardar el contenido para que se muestre en tu listado.

Este espacio es ideal para desahogarte, expresar lo que sientes y fortalecer tu autocuidado emocional.



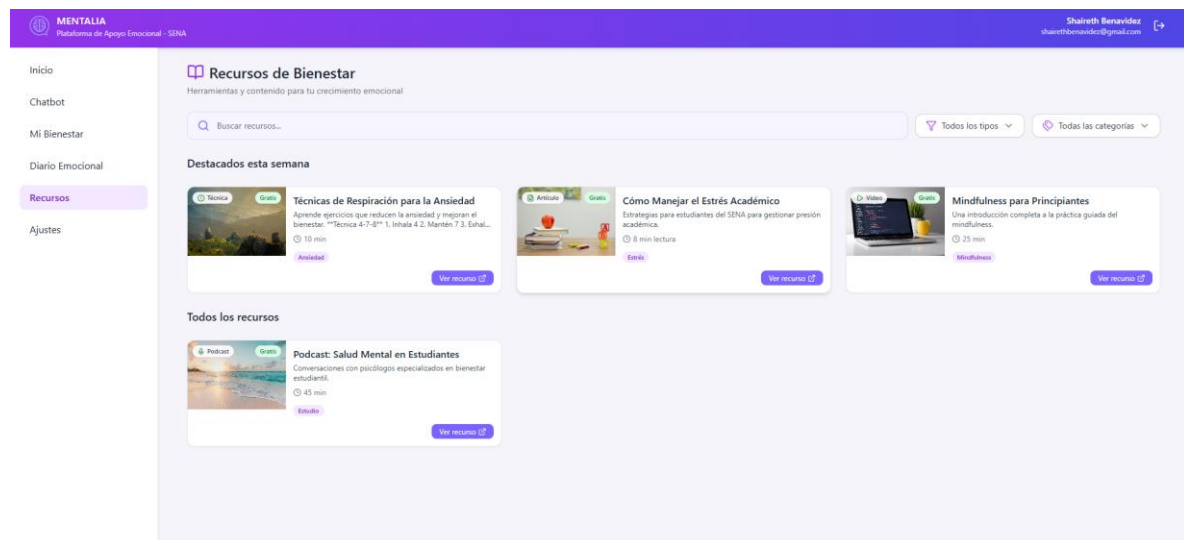
Registros automáticos

Cuando seleccionas una emoción desde el Panel de Inicio, el sistema crea automáticamente una entrada en tu Diario Emocional.

Estos registros indican la emoción elegida y el momento del registro, incluso si no agregas texto adicional. Esto garantiza que no pierdas tu seguimiento emocional, aunque no escribas una nota completa.

Recursos de Bienestar

Este módulo reúne herramientas, materiales y contenidos diseñados para apoyar tu crecimiento emocional. Aquí encontrarás recursos gratuitos que te ayudarán a manejar situaciones del día a día, aprender nuevas técnicas y fortalecer tu bienestar mental.



Buscar recursos

En la parte superior encontrarás una barra de búsqueda que te permite localizar rápidamente cualquier recurso disponible en la plataforma.

Puedes buscar por:

- Título
- Tipo de recurso (video, artículo, técnica, podcast)
- Categorías o temas relacionados
- Palabras clave dentro de la descripción

Esta funcionalidad facilita encontrar exactamente lo que necesitas.



Destacados de la semana

En esta sección se muestran los recursos recomendados o con mayor relevancia para los usuarios durante la semana.

Son recursos seleccionados para brindarte contenido útil de manera rápida y accesible.

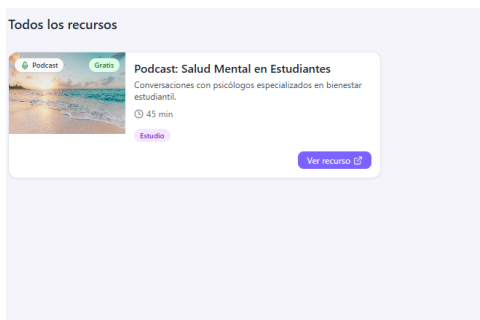


Todos los recursos

En esta parte encontrarás el catálogo completo de materiales disponibles en la plataforma.

Las tarjetas mantienen el mismo diseño limpio y visual, permitiéndote explorar todo el contenido sin perder claridad.

Puedes navegar libremente, aplicar filtros o abrir cualquier recurso para obtener más información.



Seguridad y Sesiones

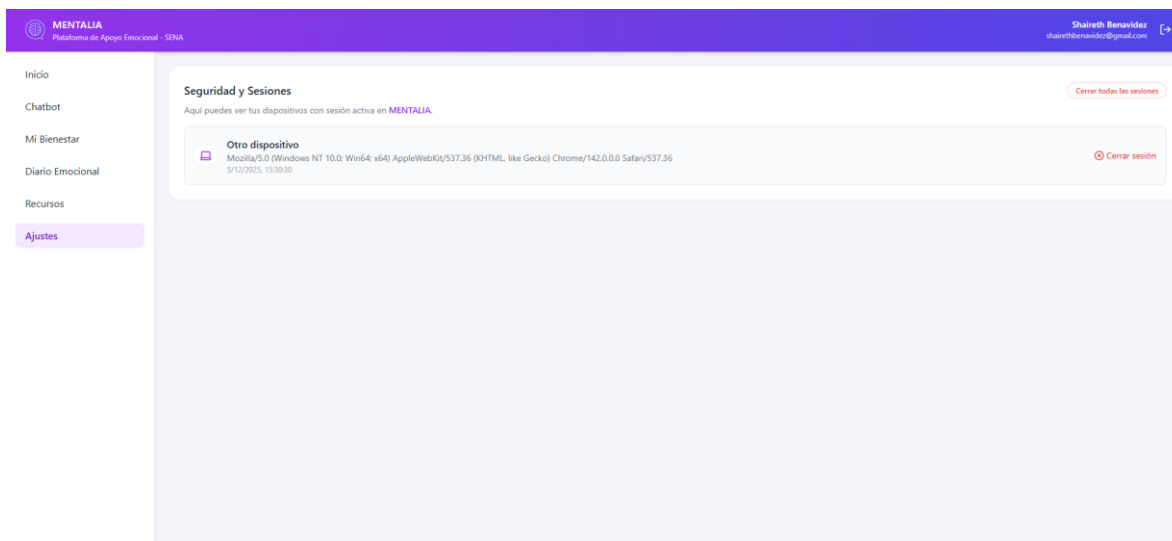
En esta sección puedes visualizar y administrar todos los dispositivos que actualmente mantienen una sesión activa en MENTALIA. Este módulo te permite mantener el control de tu cuenta y cerrar sesiones que ya no estés utilizando.

En la parte superior derecha encontrarás un botón destacado para cerrar todas las sesiones activas simultáneamente.

Esta opción es útil en caso de:

- Cambios de contraseña
- Sospecha de acceso no autorizado
- Higiene general de seguridad de tu cuenta

Al usar esta función, deberás volver a iniciar sesión con tus credenciales para continuar utilizando la plataforma.



Psicóloga Institucional

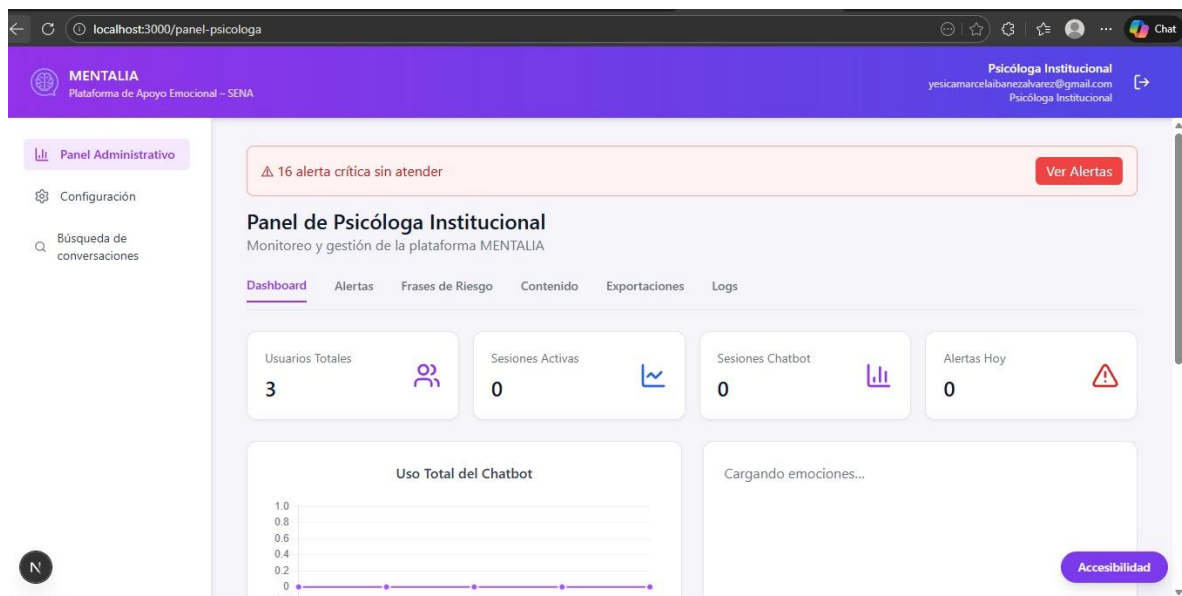
Inicio de Sesión – Psicóloga Institucional

La psicóloga institucional accede desde la pantalla principal de inicio de sesión usando sus credenciales asignadas por el administrador de la plataforma.

Posibles errores comunes

- Correo no registrado: Debe solicitar acceso al administrador institucional.
- Contraseña incorrecta: Utilizar “¿Olvidaste tu contraseña?” para restablecerla.
- Cuenta inactiva o deshabilitada: Comunicarse con el administrador de Mentalia.

Este módulo está diseñado para que la psicóloga institucional pueda monitorear, analizar y gestionar toda la actividad emocional detectada en la plataforma MENTALIA. Desde aquí se administran alertas críticas, se revisan patrones de riesgo y se analiza el uso del chatbot y las emociones registradas por los usuarios.



Dashboard

El Dashboard es la pantalla principal del Panel de Psicóloga Institucional. Desde aquí podrás visualizar un resumen general del estado emocional de los usuarios, la actividad reciente dentro de la plataforma y los indicadores clave que permiten un monitoreo ágil y oportuno.

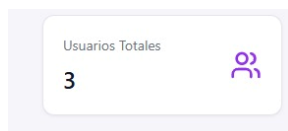
Esta sección está diseñada para ofrecer una visión rápida, comprensible y completa del comportamiento emocional detectado por el chatbot, así como de las alertas generadas.

Indicadores Principales

En la parte superior del panel se muestran tarjetas informativas que resumen los datos más importantes del día:

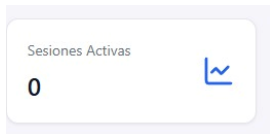
Usuarios Totales

Cantidad total de personas registradas en la plataforma.
Te permite conocer el alcance actual del sistema MENTALIA.



Sesiones Activas

Número de usuarios que están interactuando con el chatbot en tiempo real.



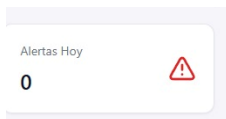
Sesiones Chatbot

Total, de conversaciones generadas recientemente.
Indica la actividad del asistente emocional.



Alertas de Hoy

Cantidad de alertas críticas detectadas durante el día.
Permite priorizar la atención inmediata.



Más adelante en el panel encontrarás una serie de gráficas que te permiten visualizar de forma clara y rápida el comportamiento emocional dentro de la plataforma:

Uso Total del Chatbot

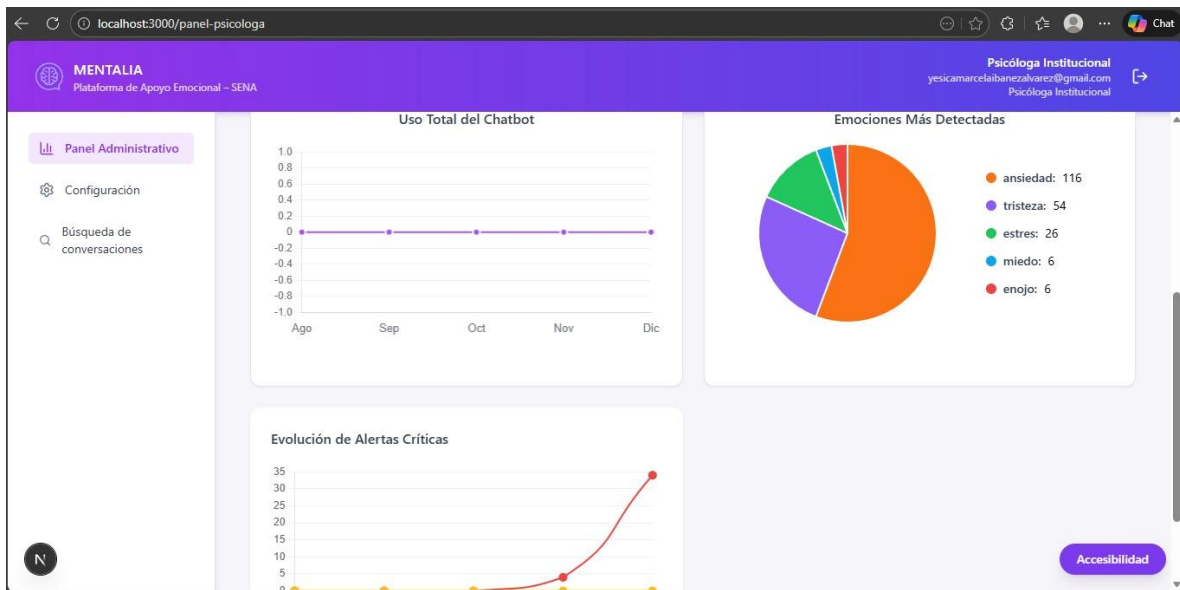
Muestra, mes a mes, cuántas interacciones han tenido los usuarios con el chatbot.
Permite identificar si la participación está aumentando o disminuyendo.

Emociones Más Detectadas

Gráfica circular donde se observan las emociones predominantes en los usuarios, como ansiedad, tristeza, estrés, miedo y enojo. Ayuda a entender cuáles estados emocionales son más frecuentes.

Evolución de Alertas Críticas

Una línea de tiempo que muestra cómo han cambiado las alertas sensibles con el paso de los días o meses. Es útil para reconocer tendencias y anticipar posibles riesgos.



Alertas críticas sin atender

En la parte superior se muestra un aviso destacado cuando existen alertas de riesgo pendientes.

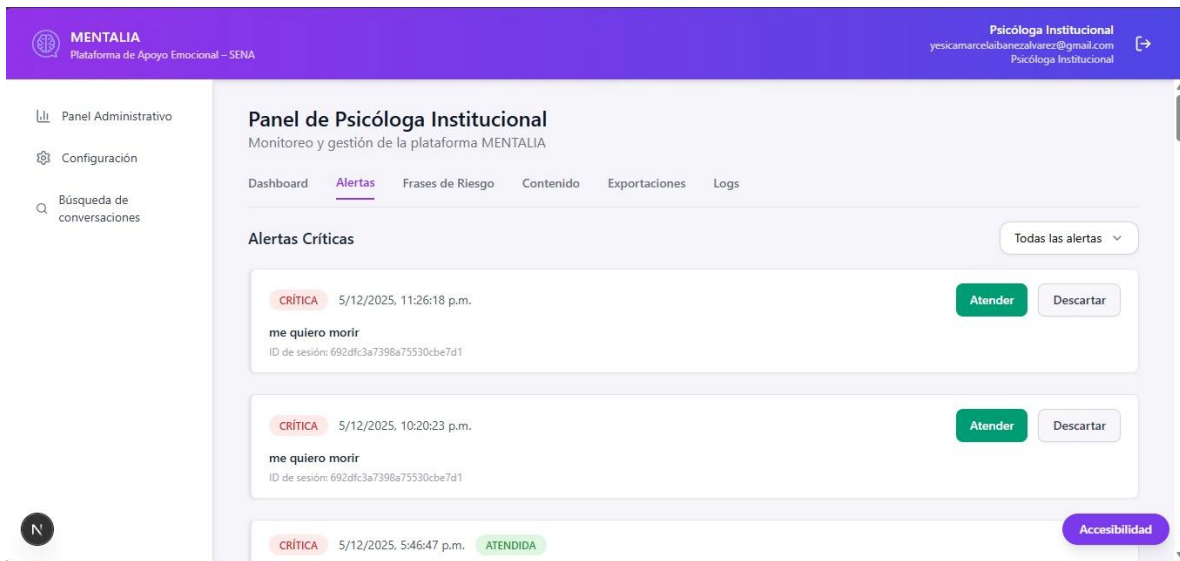
Este módulo permite:

- Visualizar cuántas alertas requieren atención inmediata.
- Acceder rápidamente al listado mediante el botón Ver Alertas.
- Priorizar casos urgentes según nivel de riesgo.

Alertas

En esta sección la psicóloga institucional puede revisar, gestionar y dar seguimiento a todas las alertas críticas generadas por la plataforma. Estas alertas aparecen cuando el sistema detecta frases o patrones que indican riesgo emocional significativo en una conversación con el chatbot.

El objetivo de este módulo es permitir una respuesta rápida y priorizada ante posibles situaciones de crisis.



Filtro de alertas

En la parte superior derecha se encuentra un selector que permite filtrar el tipo de alertas que se desea visualizar.

Las opciones pueden incluir:

- Todas las alertas
- Solo críticas
- Atendidas
- Descartadas

Esto facilita el seguimiento y la revisión segmentada según necesidad.

Acciones disponibles

Cada alerta incluye dos acciones principales:

Atender

Al hacer clic en este botón, la alerta se marca como ATENDIDA, quedando registrada como gestionada.

Esta acción se utiliza cuando la psicóloga revisa el caso y determina que ya no requiere intervención adicional.

Descartar

El botón descartar elimina la alerta de la lista activa, marcándola como irrelevante o no procedente.

Se usa cuando la frase no representa un riesgo real tras la evaluación.

Estas acciones permiten llevar un control claro del estado de cada alerta y mantener la bandeja organizada.

Propósito del módulo

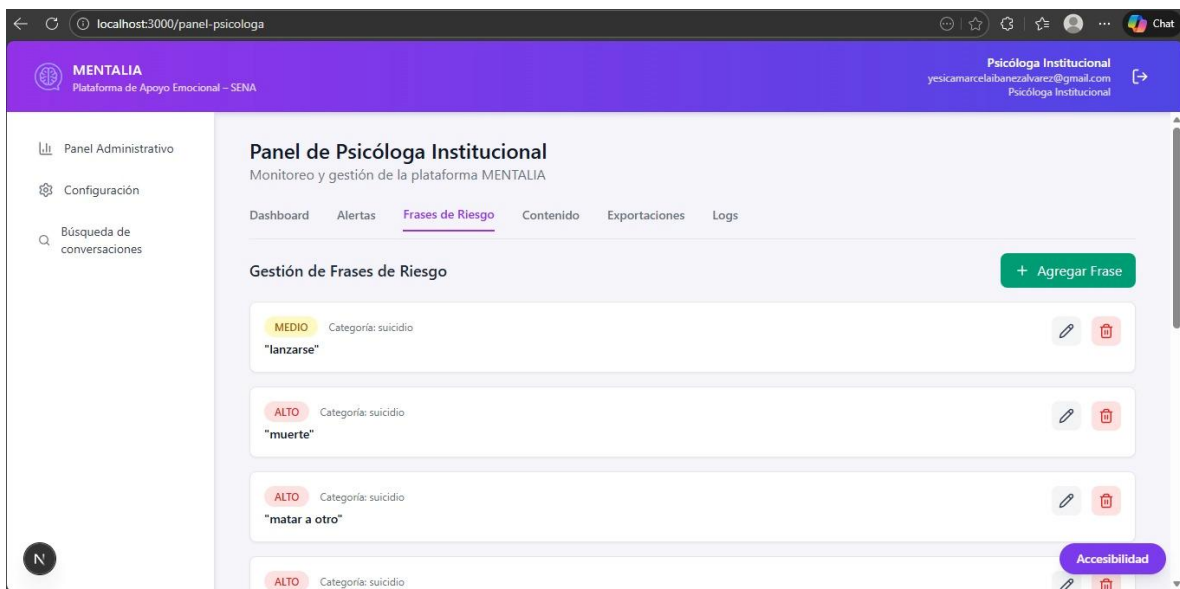
Este espacio está diseñado para:

- Atender rápidamente casos de riesgo emocional.
- Visualizar la gravedad y recurrencia de mensajes sensibles.
- Mantener un registro organizado del seguimiento de alertas.
- Permitir intervención oportuna en casos críticos detectados por el sistema.

Frases de riesgo

En esta sección la psicóloga institucional puede crear, editar y gestionar las frases de riesgo que el chatbot utilizará para detectar posibles señales de alerta en las conversaciones con los usuarios.

Estas frases permiten configurar el comportamiento del sistema y fortalecer la detección temprana de situaciones sensibles.



Agregar nuevas frases

La psicóloga puede registrar expresiones o palabras clave que considere relevantes para identificar riesgo emocional, crisis o situaciones que requieran atención.

Clasificar el nivel de riesgo

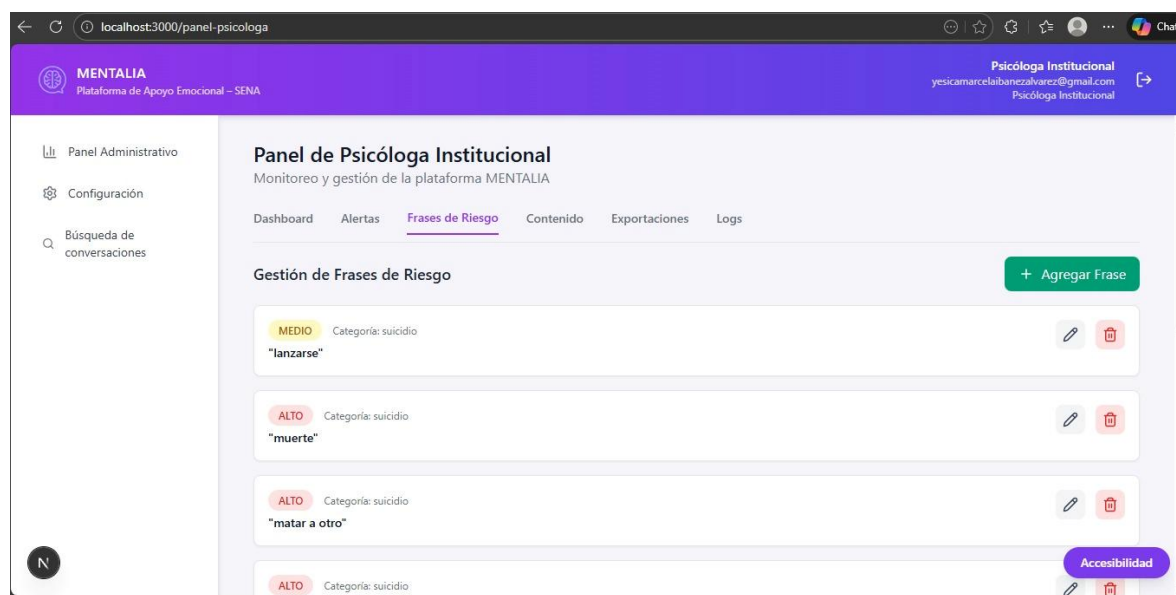
Cada frase puede asociarse a una categoría o nivel de severidad, lo que ayuda al chatbot a priorizar alertas.

Actualizar o eliminar frases existentes

Permite mantener la base de frases siempre actualizada según las necesidades y contextos que se presenten.

Mejorar la precisión del chatbot

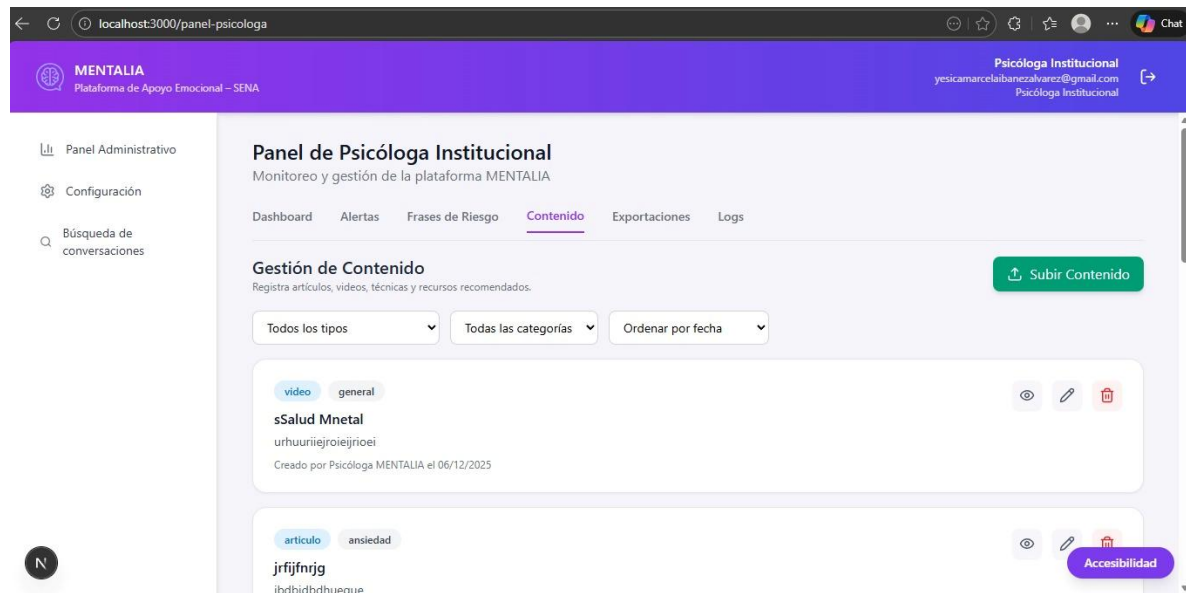
Al personalizar estas frases, la plataforma aumenta su capacidad para detectar comportamientos o emociones críticas dentro de las conversaciones.



Contenido

En esta sección la psicóloga institucional puede gestionar todo el material educativo disponible en la plataforma MENTALIA. Aquí se administran artículos, videos, técnicas, ejercicios y cualquier recurso que los usuarios verán dentro del módulo Recursos.

El objetivo es mantener una biblioteca actualizada, organizada y útil para apoyar el bienestar emocional de los usuarios.



Gestión de Contenido

En la parte superior se encuentra una zona de filtros y herramientas que ayudan a navegar fácilmente por todo el material disponible.

Filtros disponibles

Los elementos que pueden filtrarse incluyen:

- Tipo de contenido
Permite seleccionar entre artículos, videos, técnicas, ejercicios, audios, etc.
Opción: *Todos los tipos* (por defecto).
- Categoría
Segmenta los recursos según áreas como ansiedad, depresión, estrés, autocuidado, bienestar, entre otras.
Opción: *Todas las categorías* (por defecto).

Botón “Subir Contenido”

En la esquina superior derecha encontrarás el botón Subir Contenido, que abre el formulario donde la psicóloga puede:

- Cargar archivos o enlaces externos
- Registrar un título
- Escribir una descripción

- Seleccionar el tipo y la categoría
- Agregar etiquetas u observaciones

Esta función permite mantener actualizado el material que verán los usuarios dentro de la plataforma.

Acciones para cada contenido

Cada elemento listado cuenta con tres botones principales:

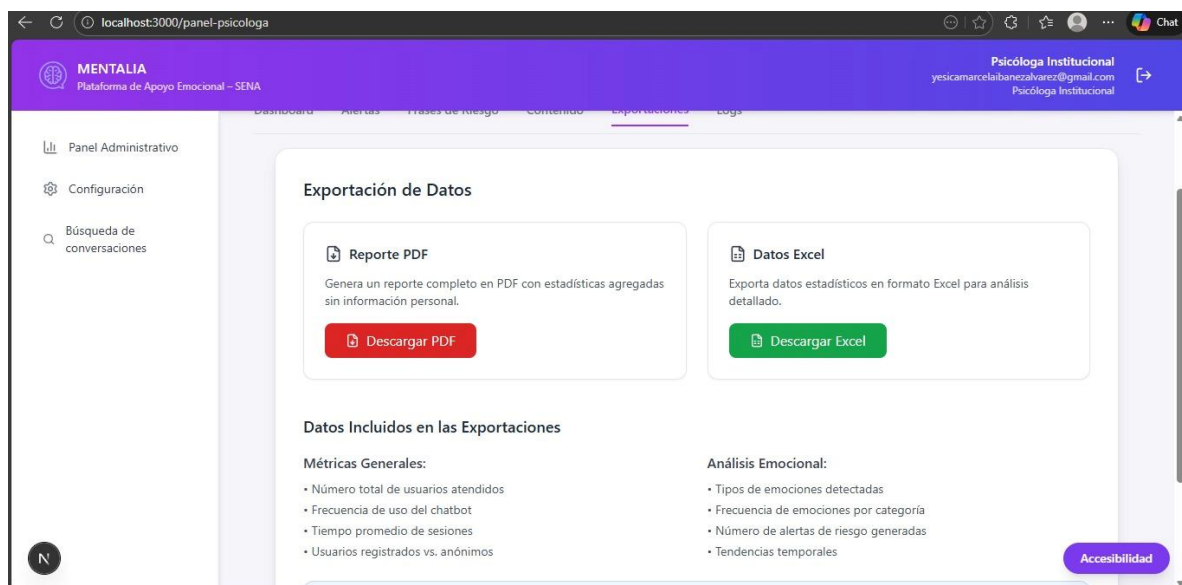
Ver: Permite abrir el contenido en modo lectura o vista previa, tal como lo verán los usuarios dentro de la plataforma.

Editar: Abre un formulario donde la psicóloga puede modificar siendo útil para corregir errores o actualizar material antiguo.

Eliminar: Borra el contenido de la plataforma de forma permanente. El sistema suele pedir confirmación para evitar eliminaciones accidentales.

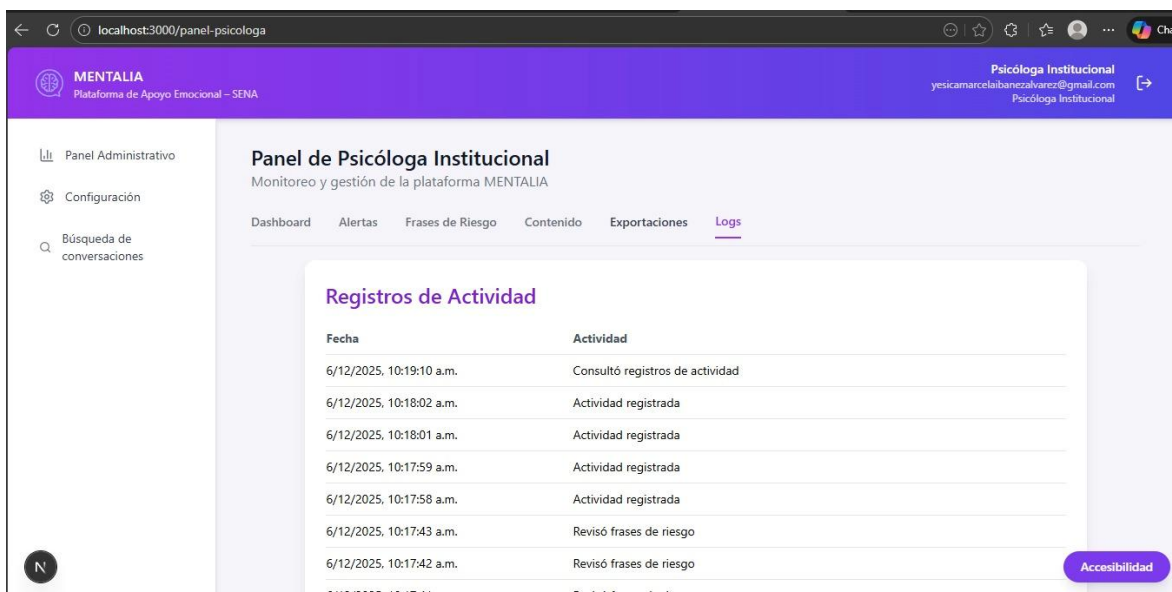
Exportaciones

En esta sección puedes generar y descargar reportes completos sobre la actividad emocional registrada en la plataforma. Está diseñada para facilitar el análisis institucional, la toma de decisiones y el seguimiento de patrones emocionales detectados por el sistema.



Logs

El módulo de Logs te permite visualizar los registros internos de actividad de la plataforma. Es una herramienta diseñada para el seguimiento técnico y administrativo, ayudando a comprender cómo interactúan usuarios, chatbot y módulos internos.



Registro general del sistema

En esta vista encontrarás una lista detallada de todos los eventos registrados dentro de la plataforma.

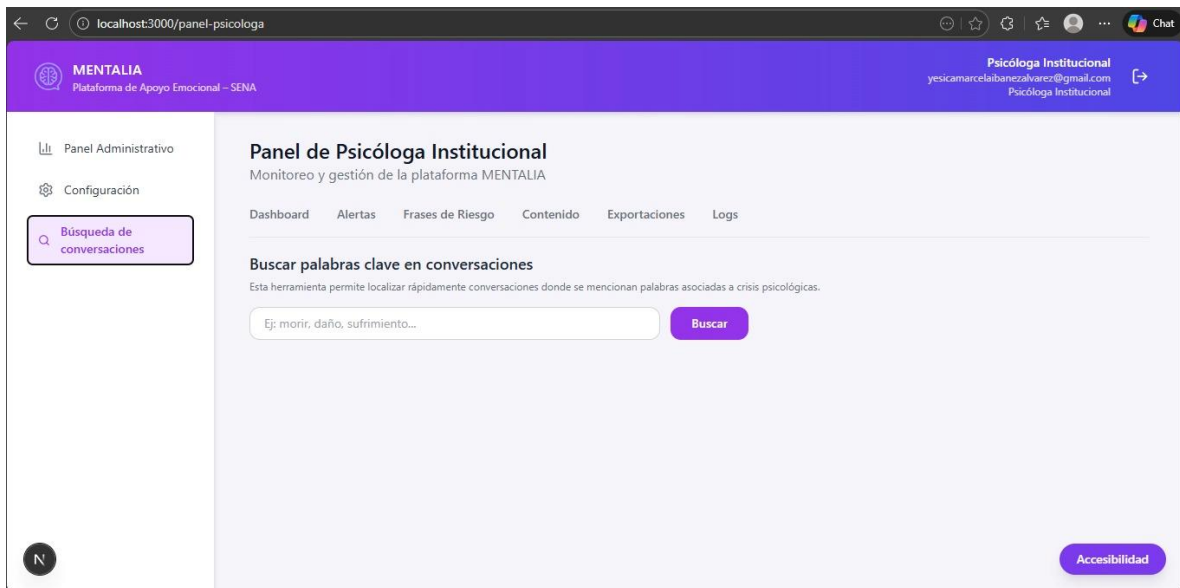
Cada fila del log suele incluir:

- Fecha y hora exacta del evento
- Tipo de evento (inicio de sesión, actividad del chatbot, lectura de contenido, envío de datos, generación de alerta, etc.)
- Acción o descripción del evento

Los logs permiten rastrear con precisión el funcionamiento del sistema.

Búsqueda de Conversaciones

La sección Búsqueda de conversaciones permite a la psicóloga institucional localizar rápidamente cualquier conversación donde aparezcan palabras clave relacionadas con riesgo emocional, crisis o temas sensibles mencionados por los usuarios del chatbot.



Su propósito es facilitar el monitoreo específico de contenidos que puedan requerir revisión o análisis detallado.

Barra de búsqueda de palabras clave

En la parte superior de la sección encontrarás un campo donde puedes escribir términos que desees localizar en las conversaciones almacenadas por el sistema.

El campo incluye un placeholder con ejemplos como:

Ej: morir, daño, sufrimiento...

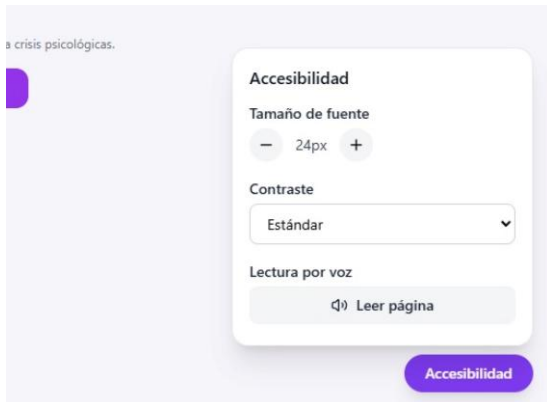
Este buscador permite:

- Identificar conversaciones que contienen posibles señales de alarma.
- Detectar términos sensibles asociados a salud mental.
- Revisar mensajes de usuarios que requieren análisis adicional.
- Filtrar interacciones que coincidan con frases específicas.

Accesibilidad integrada

Tal como se muestra en las imágenes, la plataforma incorpora un menú de accesibilidad en la parte inferior derecha que incluye:

- Ajuste del tamaño de la fuente.
- Opción de contraste visual.
- Función de lectura por voz para facilitar la navegación.



Esto permite que se configure la vista según sus necesidades para una experiencia más cómoda.

Preguntas Frecuentes (FAQ)

1. ¿El chatbot reemplaza a un psicólogo?
No. Mentalia es una herramienta de apoyo, no un servicio clínico.
2. ¿Qué pasa si escribo algo grave?
El sistema envía una alerta a la psicóloga institucional.
3. ¿Quién puede ver mi diario emocional?
Solo el usuario autenticado. La psicóloga no tiene acceso.
4. ¿Se guarda lo que escribo como usuario anónimo?
No. Se borra al cerrar la sesión anónima.
5. ¿Puedo cerrar sesión en todos mis dispositivos?
Sí, desde Ajustes → "Cerrar todas las sesiones".
6. ¿Qué hago si el chatbot no responde?
Verificar conexión o recargar la página.

Solución de Problemas

Problema	Causa	Solución
No puedo iniciar sesión	Contraseña incorrecta	Usar "Recuperar contraseña"
Chatbot no responde	Conexión inestable	Recargar la página
No cargan alertas	No hay frases de riesgo detectadas	Revisar conversación
No aparecen recursos	Filtro activo	Borrar filtros
No se guardan entradas	Sesión expirada	Iniciar sesión de nuevo

Soporte Técnico

Si encuentras problemas o tienes dudas que no están cubiertas en este manual, puedes contactar al equipo de soporte técnico de la plataforma MENTALIA:

- Correo electrónico: mentaliachatbot@gmail.com

Cuando envíes una solicitud de soporte, por favor incluye:

- Tu nombre de usuario o correo registrado.
- Una descripción clara del problema.
- Capturas de pantalla (si aplica).
- El módulo y función en que ocurrió el error.

Nuestro equipo responderá lo antes posible para ayudarte.