

Ithaka AI – Definición del Reto

Backoffice administrativo de postulaciones + Integración con chatbot Ithaka

Centro de Emprendimiento e Innovación — Universidad Católica del Uruguay

PARTE A · Visión de negocio

1. Contexto y problema

Contexto (situación actual)

Ithaka ya cuenta con un chatbot que conversa con emprendedores y los guía en consultas y/o postulaciones. Sin embargo, la gestión interna de esas postulaciones (revisión, seguimiento, asignación de tutores, métricas) se apoya en procesos manuales o herramientas dispersas (por ejemplo emails, planillas, búsqueda en chats), lo que genera fricción operativa y pérdida de trazabilidad.

Las postulaciones no representan eventos aislados, sino el inicio de un recorrido que puede extenderse en el tiempo. Una misma idea o emprendimiento puede recibir distintos apoyos, participar en varios programas y evolucionar por diferentes etapas, lo que requiere una gestión basada en proyectos y no únicamente en formularios de entrada. La ausencia de una herramienta que gestione este recorrido completo como un proceso continuo genera pérdida de trazabilidad, dificulta la medición de impacto y aumenta la carga operativa del equipo

Problema principal (dolor a resolver)

No existe un portal centralizado para que el equipo Ithaka reciba postulaciones desde el chatbot de forma estructurada, las revise y clasifique con estados, asigne tutores y distribuya carga, y consulte métricas/estadísticas sin rearmar datos.

¿Por qué ahora?

Porque el chatbot ya está casi listo para desplegar, pero falta cerrar el circuito hacia adentro: convertir conversaciones y postulaciones en operación administrable, con roles, auditoría y reporting. Esto reduce tiempos, reprocesos y mejora la calidad del servicio.

Público objetivo (quién lo usa)

- Emprendedores (externos): completan postulaciones por el chatbot.
- Equipo Ithaka (interno): operadores, coordinadores y administradores que gestionan postulaciones y asignaciones.
- Tutores: acceden a emprendimientos asignados (en fase 1 puede ser lectura + asignación; seguimiento según alcance).

2. Objetivo del reto (en una frase)

Construir una herramienta de gestión (backoffice) que permita administrar el ciclo de vida completo de ideas y emprendimientos dentro del ecosistema Ithaka, desde la postulación inicial hasta la incubación, integrando múltiples programas y tipos de apoyo que pueden coexistir en el tiempo, con trazabilidad, métricas e integración con el chatbot. modificando el chatbot existente para que registre postulaciones estructuradas y permitiendo a funcionarios Ithaka revisar, clasificar, asignar tutores y ver estadísticas mediante un portal con roles y permisos.

3. Alcance: Must-have vs Nice-to-have

Módulo / Área	Must-have (Fase 1)	Nice-to-have (Opcional)	Fuera de alcance
Integración chatbot → backoffice	Generar/actualizar postulación desde el chatbot (borrador y envío final)		
Postulaciones <u>y Gestión de proyectos derivados de postulaciones</u>	CRUD interno, estados, historial básico		
Portal backoffice	Login, listado, filtros, detalle, cambio de estado, notas internas		
Asignación de <u>Asignación de apoyos y responsables tutores</u>	Asignación manual + vista de tutor asignado		
Roles y permisos (RBAC)	Admin / Coordinador / Operador / Tutor (mínimo viable)		
Reportes y métricas	Dashboard básico + export CSV/Excel		
Auditoría	Registro de cambios (estado/asignación)		
Notificaciones	—		
Integraciones externas	API interna chatbot↔backoffice		

4. Beneficios esperados

Para el usuario final (emprendedor):

- Postulación más clara y guiada (menos idas y vueltas).
- Menos errores y menor probabilidad de postulación incompleta.
- Confirmación y trazabilidad del envío.

Para el equipo interno / organización (Ithaka):

- Menos tiempo operativo en ordenar información.
- Visibilidad del pipeline: cuántas postulaciones hay, en qué estado, quién las atiende.

- Asignación de tutores más rápida y auditável.
- Base de datos estructurada para analítica y mejora continua.

PARTE B · Producto y experiencia (UX)

6. Canales y contexto de uso

Canales

- Web chat (empreendedor accede a través de link) – canal principal del emprendedor.
- Web (portal backoffice) – canal principal del equipo Ithaka.
- Email – solo notificaciones opcionales.

Dispositivos principales

- Emprendedor: móvil y desktop.
- Equipo Ithaka: desktop/laptop.

Idiomas

- Fase 1: ES.

7. Tareas del sistema (use cases) — priorizadas

Prioridad	Tarea / Intención	Resultado esperado
P0	Iniciar postulación desde el chatbot	El bot guía el proceso y crea un borrador en backoffice
P0	Completar y enviar postulación	La postulación queda en estado Recibida/Enviada con ID y timestamp
P0	Validar datos en conversación	Se detectan errores (email/teléfono/etc.) y se corrigen antes de guardar
P0	Operador: ver bandeja de postulaciones	Listado con filtros por estado, fecha, convocatoria, completitud
P0	Operador: abrir detalle de postulación	Ver campos estructurados + notas + historial básico
P0	Operador/Coordinador: cambiar estado	Estado actualizado y registrado en auditoría
P0	Coordinador: asignar tutor	Se asigna tutor y queda registro (quién/cuándo)
P0	Gestionar ciclo de vida del proyecto	El sistema permite visualizar y gestionar una idea/emprendimiento como un proyecto activo a lo largo del tiempo, incluyendo sus estados, programas asociados, apoyos

		recibidos, responsables y resultados.
P1	Exportar postulaciones filtradas	Export CSV/Excel desde la bandeja
P1	Dashboard de métricas básicas	Embudo + tiempos promedio + distribución por estado
P1	Admin: gestionar usuarios y roles	Alta/baja, asignación de rol y acceso por entidad/convocatoria
P2	Notificaciones (email)	Avisos por asignación/cambio de estado
P2	Retomar postulación continuar luego	Link seguro para continuar un borrador

8. Manejo de errores y límites

Casos de confusión

- Usuario no entiende una pregunta: el bot reformula y da un ejemplo.
- Usuario responde algo inválido (email, teléfono): el bot explica el formato correcto.
- Usuario se desvía del trámite: el bot ofrece volver al paso actual o pausar.

Escalamiento a humano

Si el usuario expresa frustración o pide ayuda humana, se deriva a canal de soporte (email/WhatsApp institucional) y se guarda el contexto.

Mensajes legales / consentimiento

- Antes de guardar/enviar: texto breve indicando uso de datos para evaluación de postulación y contacto.
- Opción de “Acepto” (explícita) o continuidad como aceptación (según criterio legal).

Qué hacer ante información inventada o dudosa

- El bot no rellena datos por su cuenta.
- Si detecta inconsistencia (por ejemplo email raro, teléfono corto), pide confirmación.
- Para orientación/FAQ: si no hay fuente confiable, responde con “no estoy seguro” y deriva a un recurso oficial o contacto humano.

PARTE C · Datos, integraciones y operación

9. Modelo conceptual

En el ecosistema Ithaka, una *postulación* representa el ingreso inicial de una idea o emprendimiento al sistema, originada desde el chatbot.

Una vez recibida y evaluada, una postulación puede evolucionar a un proyecto, que es la unidad de gestión a lo largo del tiempo.

Un proyecto:

Puede tener múltiples apoyos activos simultáneamente (ej.: ValidaLab, mentoría, TFG, postulación a financiamiento).

Puede participar en varios programas o actividades en paralelo.

Puede cambiar de estadio más de una vez a lo largo de su ciclo de vida.

Puede volver a recibir apoyos en distintos años, conservando su historial y trazabilidad.

La herramienta debe preservar la trazabilidad completa entre postulaciones, proyectos, apoyos, programas, responsables y resultados, permitiendo análisis históricos y métricas longitudinales.

10. Datos y privacidad

Datos personales involucrados

Nombre, email, teléfono, vínculo institucional, e información del emprendimiento (puede incluir datos sensibles indirectos).

Base legal / consentimiento

Consentimiento informado para tratamiento con fines de postulación y contacto. Políticas institucionales UCU aplicables (definir con Ithaka).

Retención

Sugerencia: conservar postulaciones por X años (por ejemplo 3–5) o según normativa/política interna.

Política de borrado / derecho de acceso

Procedimiento para solicitar acceso/rectificación/borrado, sujeto a políticas UCU.

Residencia de datos

Definir entorno de hosting (infra UCU/Ithaka o cloud/región) y restricciones si aplican.

11. Integraciones

Sistema	Qué datos entran / salen	Método	Responsable	Estado
Chatbot Ithaka (existente)	Entra: respuestas del usuario. Sale: postulación estructurada + eventos	API REST / Webhook	equipo reto	Pendiente
Backoffice (nuevo)	Guarda postulaciones, estados, asignaciones, auditoría	API + Base de datos	Equipo reto	Pendiente
Autenticación	Usuarios internos Ithaka	Email+password o SSO	Ithaka TI	Por definir
Email (opcional)	Notificación asignación/cambio estado	SMTP / provider	Ithaka TI	Nice-to-have
Analítica (opcional)	Métricas de uso	Eventos	Equipo reto	Nice-to-have

12. Roles y permisos (RBAC)

Roles (Fase 1)

- Admin
- Coordinador
- Operador
- Tutor

Permisos por rol (resumen)

- Admin: gestiona usuarios/roles/entidades, ve todo, configura catálogos.
- Coordinador: ve todo en su entidad/convocatoria, cambia estados, asigna tutores, ve reportes.
- Operador: ve bandeja, revisa detalle, cambia estados operativos, agrega notas, export limitado.
- Tutor: ve solo asignados (lectura + notas si se incluye).

12. Reportes y exportaciones

Los reportes deben permitir medir la actividad y el impacto del ecosistema Ithaka, incluyendo indicadores vinculados a volumen de postulaciones, pertenencia a la comunidad UCU, apoyos otorgados, proyectos incubados y resultados de financiamiento.

Reportes deseados (mínimo)

- Postulaciones por período/convocatoria.
- Distribución por estado.

- Tiempos promedio: Recibida → 1^a revisión; Recibida → Tutor asignado.
- Carga por tutor (cantidad asignada).

Exportación

- CSV
- Excel
- PDF (nice-to-have)
- API pública (nice-to-have)

PARTE D · Requisitos no funcionales

13. Rendimiento y disponibilidad

- Usuarios concurrentes estimados: internos 5–30; externos variable (picos por convocatoria).
- Latencia objetivo: chatbot con respuesta inicial rápida y streaming si aplica; backoffice con páginas <2s en condiciones normales.
- SLA objetivo: best effort en fase 1; formalizable luego.

14. Seguridad

- Autenticación: Email+password o SSO (preferible si UCU lo habilita).
- Autorización (RBAC): por rol y (si aplica) por entidad/convocatoria.
- Cifrado: TLS en tránsito; cifrado en reposo según infraestructura.
- Logging: registrar accesos y acciones relevantes; no guardar secretos; proteger datos sensibles.

15. Observabilidad y auditoría

- Métricas: volumen de postulaciones, tasa de finalización, tiempos de revisión, errores de integración.
- Trazabilidad de conversaciones: referencia a conversación/ID para auditoría interna (sin exponer PII innecesaria).
- Auditoría de cambios: estado, asignación, notas y responsable + timestamp.

PARTE E · Plan de entrega

16. Fases y cronograma (propuesta por semanas)

Fase	Alcance	Hitos	Fecha
Fase 0	Discovery + definición final de campos, estados, roles, UI	Documento de alcance cerrado + mockups	Semana 1
Fase 1	Base técnica + modelo de	CRUD postulaciones +	Semana 2

	datos + API	auth + RBAC base	
Fase 2	Portal backoffice (bandeja/detalle/estados)	UI operativa end-to-end	Semana 2
Fase 3	Integración chatbot → backoffice	Postulación desde chat registrada en portal	Semana 3
Fase 4	Reportes + hardening + QA	Dashboard básico + pruebas + demo	Semana 3

El cronograma se ajusta según acceso al chatbot y definición de campos.

17. Entregables y criterios de aceptación

1. **Portal Backoffice (Fase 1):** Criterio de aceptación: Usuarios internos pueden login, ver bandeja, filtrar, abrir detalle, cambiar estado y agregar notas.
2. **Integración Chatbot → Backoffice:** Criterio de aceptación: Una postulación completada en el chatbot aparece en el portal en estado Recibida con ID, fecha y campos completos.
3. **Asignación de tutores + auditoría:** Criterio de aceptación: Coordinador asigna tutor; queda registro de quién/cuándo; tutor ve solo asignados.
4. **Reportes básicos + export:** Criterio de aceptación: Dashboard muestra métricas mínimas y export CSV/Excel funciona sobre filtros.
5. **Documentación + demo:** Criterio de aceptación: Repositorio/documentación de instalación + video demo end-to-end + guía de roles.