



SIG

Documentación · PlanItOne

MANUAL OFICIAL

Consultar a Oso Calidoso

Oso Calidoso es el asesor virtual del SIG y la mascota de la División. Vive en la burbuja de la esquina de sigunitropico.co y sirve para una cosa muy concreta: llevarte al documento que necesitas sin que sepas su código. Este manual explica cómo pedírselo bien.

ACERCA DE ESTE DOCUMENTO

Título	Consultar a Oso Calidoso
Aplicación	SIG — documentación institucional
Tipo	Manual oficial
Identificador	sig/manual-chatbot
Fuente	docs.planitone.co/sig/manual-chatbot
Fecha de generación	20 de agosto de 2026
Publica	Oficina Asesora de Planeación · Unitrópico

Este PDF se genera a partir de la misma página web que lo publica, así que su contenido es idéntico al de la documentación en línea en la fecha indicada. Las cifras que aparezcan corresponden al momento de la generación: para consultarlas actualizadas, use la versión en línea.

Documento de uso institucional. Puede reproducirse y distribuirse dentro de la Universidad citando su procedencia.

Consultar a Oso Calidoso

Oso Calidoso es el asesor virtual del SIG y la mascota de la División. Vive en la burbuja de la esquina de sigunitropico.co y sirve para una cosa muy concreta: llevarte al documento que necesitas sin que sepas su código. Este manual explica cómo pedirselo bien.

Qué es y qué no es. Es un buscador conversacional sobre el catálogo real del SIG: solo entrega documentos que existen, con su código y su enlace verdaderos. No redacta documentos, no inventa códigos y no confirma hechos normativos que no pueda respaldar con un documento del repositorio.

► Empezar una conversación

1 Abre la burbuja

Está disponible en todas las páginas públicas del SIG: la portada, las fichas de proceso, la oferta académica y los eventos.

⚠ No aparece en el panel del chatbot ni en el perfil: son pantallas de administración.

2 Inicia sesión si quieres conservar el hilo

Puedes preguntar sin sesión. Con sesión iniciada, la conversación queda asociada a tu cuenta y puede retomarse.

✓ Con sesión: la conversación tiene historial y un administrador puede darle seguimiento.

➤ Sin sesión: funciona igual para consultar y descargar.

3 Escribe en tu idioma

Responde en español, inglés y portugués, y contesta en el idioma en que le escribas. En la práctica, la totalidad de las conversaciones registradas hasta hoy han sido en español.

Pedir un documento

Es para lo que mejor sirve. La clave es describir **para qué lo necesitas**, no adivinar cómo se llama.

TÚ

necesito el formato de carta interna

OSO CALIDOSO

Aquí tienes el formato de carta interna:



FR-IFO-01.02 CARTA INTERNA · Formato (Word · 57,7 KB) — Descargar

1

Describe la necesidad, no el nombre técnico

- ✓ «Necesito pedir vacaciones» → te lleva al formato de Talento Humano.
- ✓ «¿Cómo se hace una solicitud de certificado?» → busca el procedimiento y el formato.
- ✓ «Quiero el modelo de presentación institucional» → entrega la plantilla de PowerPoint.

Tolera tildes ausentes, mayúsculas, errores de tipeo y sinónimos. «poer point», «diapositivas» y «plantilla de presentación» llegan al mismo sitio.

2

Fíjate en el tipo que trae cada resultado

Todo documento llega rotulado con su tipo, deducido del prefijo de su código. Cuando entrega varios, los agrupa: formatos por un lado, procedimientos por otro.

- Si querías el *procedimiento* y te dio el *formato*, pídeselo explícitamente: «el procedimiento, no el formato».
- Puedes acotar por proceso: «los de talento humano».

3

Pulsa el enlace de descarga

El enlace apunta a la página de descarga del archivo, la misma a la que llegarías navegando. Ver la página de descarga.

Los enlaces válidos siempre tienen esta forma: `/descargar/{proceso}/{clave}` en el dominio `sigunitropico.co`. Si ves un enlace con otra forma, no lo uses y avísale a la División del SIG.

Pedir un inventario o un conteo

Además de buscar, puede listar y contar lo que tiene un proceso. Los números que da son exactos: los lee del catálogo, no los estima.

TÚ

¿cuántos procedimientos tiene talento humano?

OSO CALIDOSO

Talento Humano tiene **N procedimientos** (**PR-GTH-...**) publicados. ¿Quieres que te los liste?

TÚ

lístame los formatos de gestión financiera

OSO CALIDOSO

Formatos (**FR-FNC-...**)



FR-FNC-... — Descargar



FR-FNC-... — Descargar

...

1

Nombra el proceso como quieras

Entiende tanto el nombre completo («gestión de talento humano») como el código (**gth**) y variantes coloquiales («talento humano», «recursos humanos»).

2

Acota por tipo si quieres una lista manejable

- > «los procedimientos de jurídica» → solo **PR-**.
- > «la caracterización de formación» → solo **CP-**.
- > «todo lo de comunicaciones» → el inventario completo del proceso, agrupado por tipo.

Los procesos grandes devuelven listas largas. Talento Humano supera el centenar de documentos: si pides «todo», te dará el conteo por tipo y una muestra. Pide por tipo para ver la lista completa de esa categoría.

! Lo que no va a hacer (y a dónde te manda)

El repositorio guarda **plantillas y documentos del sistema de gestión**. Cuando le pides algo que está fuera de ese alcance, no improvisa: lo dice y te redirige.

SI LE PIDES...	RESPONDE	PORQUE
Una resolución o un certificado ya emitido a tu nombre	Te da la <i>plantilla</i> y te manda a la dependencia que firma	El repositorio tiene formatos en blanco, no actos administrativos emitidos.
Un acuerdo del Consejo Superior o una política institucional	Te orienta a PolariScore o a la División del SIG	Las políticas viven en la plataforma de seguimiento de políticas, no aquí.
Una tesis o un trabajo de grado	Te manda al repositorio institucional / Biblioteca	Es material académico, no documentación del sistema de gestión.
Fechas de inscripción o el calendario académico	Te manda a Admisiones y Registro o a Vicerrectoría Académica	No es información del repositorio.
Que redacte un procedimiento nuevo	Se niega y te ofrece la plantilla base (PLL -)	Su rol es orientar y entregar documentos, no producirlos.
Confirmar una norma sin documento que la respalde	Dice que no puede confirmarlo y redirige	Nunca afirma un hecho normativo sin poder citar el documento.

Lo que sí responde siempre: saludos, «¿qué es el SIG?», «¿quiénes son?», «¿en qué me ayudas?», preguntas sobre procesos, roles, normas ISO, líderes y correos, y cualquier consulta administrativa o académica de Unitrópico que pueda resolver con la documentación del sistema.

Cuando necesitas una persona

1 Pide hablar con un administrador

Si el chatbot no resuelve tu caso, puedes solicitar atención humana desde la misma conversación. Se envía un aviso por correo a la División del SIG con el enlace a tu hilo.

- El aviso está limitado para evitar duplicados: pedirlo dos veces seguidas no manda dos correos.

2 Deja la conversación abierta

Un administrador la retoma desde el panel del chatbot y la cierra cuando queda resuelta.

3 O escribe directamente

La División del Sistema Integrado de Gestión atiende en sig@unitropico.edu.co y pu.calidad@unitropico.edu.co. Para asuntos de un proceso concreto, el correo de su líder está en Mapa de procesos.

Consejos que mejoran las respuestas



Una cosa por mensaje

Preguntar dos cosas a la vez suele producir una respuesta que atiende bien solo una.



Di el tipo si lo sabes

«El procedimiento de...» acota mucho mejor que «el documento de...».



Menciona el proceso

Hay formatos con nombres parecidos en procesos distintos; nombrar el proceso desambigua.



Reformula, no repitas

Si no acertó, cambia las palabras: «carta interna» en vez de «oficio interno».

Por dónde seguir



Oso Calidoso por dentro

Su base de conocimiento, sus herramientas y sus cifras de uso.



Buscar y descargar

Los otros dos caminos hacia un documento.



Tipos de documento

Para pedirle exactamente el tipo que necesitas.



Preguntas frecuentes

Lo que más se pregunta, ya respondido.

**El sistema de gestión,
documentado y al alcance
de todos.**

