



Lineamientos generales para la creación de *chatbots* de unidades PUCP

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
PERÚ

Dirección de Comunicación Institucional - DCI

Agosto 2025

Índice

Sobre el documento	3
Glosario	4
Tipos de asistentes virtuales o bots por función	5
<i>Bots PUCP según sus contenidos</i>	¡Error! Marcador no definido.
Procesos generales de la PUCP	¡Error! Marcador no definido.
Procesos específicos de cada unidad	¡Error! Marcador no definido.
Creación del bot	6
Personalidad del chatbot	7
Redacción del flujo	7
Otras consideraciones	8
Recomendaciones para la atención brindada por agentes	9
Tiempo de atención	9
Interacción general	10
Brindar información complementaria	12
Cierre de atención	12
Herramientas adicionales	13

Sobre el documento

Este documento brinda los lineamientos generales para la definición de la personalidad, tono y voz de un *bot* encargado de atender consultas o preguntas frecuentes sobre los **servicios que ofrece una unidad** PUCP. Además, cuenta con recomendaciones para el trabajo de los asesores o agentes cuando el usuario solicite hablar con un humano (en caso de contar con esa opción en el flujo del *chatbot*).

Es importante tener en cuenta que los canales de consulta de las unidades son parte de las caras visibles de la Universidad y las interacciones que se tengan con los usuarios pesan mucho en la imagen de la PUCP.

Glosario

Asesor o agente: personal administrativo encargado de atender las consultas que se reciben a través de este canal de comunicación y que, debido a su complejidad, no pueden ser resueltas por el *chatbot*.

Bot o chatbot: asistente virtual que interactúa con el usuario para responder consultas frecuentes dentro de un chat.

CRM (*customer relationship management*): sistema para gestionar la relación con los prospectos y clientes, enfocado para procesos de marketing y ventas.

Flujo conversacional: el diseño de los diálogos del *bot*, las ramificaciones de las opciones que brinda (estructura), reglas de derivación y otros elementos que aseguren una adecuada interacción con el usuario.

Plataforma omnicanal: integra diversos canales (como chats de redes sociales y sitios web) para centralizar y gestionar la atención de los mensajes en una sola plataforma.

Sistema *helpdesk*: plataforma enfocada en la atención de clientes que requieren soporte técnico o un especialista, permite generar *tickets* de atención para el adecuado seguimiento de los casos hasta su resolución.

Usuario(s): personas naturales, como los alumnos, profesores, personal administrativo y/o personal externo, a los que la unidad PUCP pone a disposición un canal digital para la atención de sus consultas o brindarles servicios.

Tipos de asistentes virtuales o *bots* por función

Previamente, se debe identificar y/o definir la función que tendrá el *bot* y el sistema al que estará integrado.

	<i>Contact center</i>	Asistente comercial	Soporte técnico
Función	- Derivación de consultas (enrutamiento) a operadora o instancia competente en unidad - Responde preguntas frecuentes simples, no entra en el detalle del proceso	- Dar información con fines comerciales (oferta, fechas, procesos) - Agendar citas con equipo de ventas - Resolver consultas sobre estado del postulante en el proceso de inscripción (conexión con CRM y/o Campus Virtual)	- Resolución de problemas con un software o servicio informático - Respuestas integradas a una base de conocimiento
Complementa el trabajo de	Operadoras de contacto o informes	Equipo de ventas	Áreas de soporte
Sistema al que está integrado	Plataforma omnicanal	CRM	Sistema <i>helpdesk</i>
Atención dirigida a	Público en general (no tiene que ser un usuario registrado)	Interesados en la oferta académica, registrados en el CRM	Usuarios de determinado servicio

* La plataforma o tecnología empleada para implementar el *bot* debe ser evaluada con DTI para obtener la aprobación de la compra.

- Sobre el *Chatbot* institucional: K-T0 es el *bot* institucional de tipo *contact center* y está enfocado en atender temas transversales a la comunidad PUCP de pregrado, incluida la admisión (padres de familia y postulantes).
- Si bien los temas están relacionados con diversas unidades, estas no tienen acceso a la configuración del flujo conversacional, pues la responsabilidad de los contenidos publicados recae en la Dirección de Comunicación Institucional (DCI). Para este proyecto, las unidades participan en la planificación y proporcionan las consultas frecuentes de estudiantes de pregrado, postulantes y padres de familia.
- Este *bot* solo atiende consultas a través de los canales institucionales de WhatsApp (número único) y Facebook Messenger (cuenta @pucp).

Lineamientos para la creación del *bot*

Procedimiento para la creación de *chatbots* para unidades

1. La unidad deberá identificar y/o definir la función que tendrá el *bot* y el sistema al que estará integrado.
2. La plataforma o tecnología empleada para implementar el *bot* debe ser evaluada con DTI para obtener la aprobación de la compra.
3. Cada unidad maneja sus propios procesos, preguntas frecuentes y canales de atención (por ejemplo, tener un número diferenciado de WhatsApp). En ese sentido, las unidades que necesiten desarrollar un *bot* para la atención de temas o procesos más específicos pueden optar por trabajar el flujo automatizado (y los demás aspectos de implementación) con un proveedor o equipo especializado teniendo en cuenta los lineamientos dados en este documento.
4. Mapear las preguntas frecuentes es un requisito inicial para el desarrollo de un *bot*, ya que la intencionalidad está en automatizar la atención de consultas comunes con respuestas estandarizadas. Si la unidad cae en cuenta de que hay consultas que requieren una atención más personalizada por su complejidad, lo mejor será proporcionar un correo de atención en la respuesta o no incluir ese tema en el *bot*.
5. Si el *bot* cuenta con la opción para ser atendido por un humano dentro de la conversación, la unidad debe establecer horarios de atención para los agentes de informes/ventas/soporte y comunicarlo claramente a través del *bot* para evitar generar malestar en los usuarios por respuestas tardías.
6. Tener en cuenta que los usuarios que realizan consultas por chat requieren instantaneidad en las respuestas, por lo que las unidades que deseen implementar un sistema de *chatbot* deben contar con procesos definidos para la atención cuando se deriva a un agente de informes/ventas/soporte.
7. La unidad debe asumir la responsabilidad de los contenidos que publique para mapear y minimizar los riesgos que puedan afectar a la imagen de la Universidad; por ejemplo, demoras en tiempos de atención, maltratos, respuestas con información desactualizada o errónea, faltas ortográficas, tono incorrecto, etc.
8. Se recomienda que las unidades que creen sus *bot* implementen un plan de gestión de crisis (personas claves para atender casos críticos, mapeo de situaciones repetitivas de potencial riesgo, etc.) ante un posible malestar en la respuesta que derive en una captura de pantalla y difusión vía redes sociales.

Personalidad del *chatbot*

- La creación de personajes para *bots* (nombres y diseños propios) está restringida, ya que la Dirección de Comunicación Institucional se encuentra realizando una campaña para dar a conocer a K-T0, el *chatbot* institucional, y la aparición de nuevos personajes podría generar confusión en la comunidad PUCP y el público externo (postulantes y padres de familia). En ese sentido, no es necesario crear un nombre y diseño.
- En relación con el punto anterior, se recomienda que la identificación del *bot* esté asociada con la unidad/área a la que pertenece; por ejemplo, “Hola, soy el *bot* de la DTI.”
- El *bot* debe anunciar su propósito de manera clara y concisa; por ejemplo, “Estoy para ayudarte con los siguientes temas: {{menú de temas}}”. No prometer un nivel de atención que esté fuera del alcance del *bot* o incluso de los agentes que atenderán al usuario cuando este solicite hablar con una persona (en caso se cuente con esa opción en el flujo).
- No se recomienda que el *bot* aparente ser una persona, es mejor que el usuario sepa que está tratando con un robot para que se muestre más paciente al interactuar.

Redacción del flujo conversacional

- El tono a emplear debe ser neutro, cordial y respetuoso. El respeto está en el trato y no tanto en el uso de palabras muy formales; por ejemplo, el estilo en que está redactado este documento.
- No emplear lenguaje informal o jergas y no utilizar un lenguaje pomposo.
- No tener más de 10 temas/opciones en el menú de navegación. Este es un canal de atención rápida. Poner muchos temas puede generar falsa expectativa sobre el nivel y complejidad de la atención.
- Se recomienda tener mapeados todos los soportes digitales (sitios webs, correos electrónicos de atención, enlaces a tutoriales y documentos) para armar las respuestas del *bot*.
- La cantidad de texto debe ser adecuada para el canal empleado; por ejemplo, en Facebook Messenger, los botones tienen un límite de 20 caracteres y, en general, se recomienda no pasar los 625 caracteres para los diálogos (respuestas extensas).
- Se recomienda dar respuestas concisas y proporcionar enlaces a sitios web (fuentes oficiales) donde el usuario podrá consultar información más detallada y actualizada. Por ejemplo, en lugar de duplicar contenido sobre el proceso de matrícula y dar fechas que podrían sufrir modificaciones, el *chatbot* debería enlazar al sitio web:
<https://estudiante.pucp.edu.pe/tramite/matricula/>.
- Si los enlaces de los sitios web son muy largos o poco amigables, recomendamos usar acortadores, como Bitly o Cutly.

- Otro recurso para evitar responder con diálogos extensos es adjuntar guías o documentos en general.
- Se puede emplear emojis si se requiere destacar alguna opción o indicación dentro del mensaje; por ejemplo, ⚠ para mensajes de advertencia, ✉ para destacar correos de contacto y 🕒 para horarios de atención.
- Se recomienda destacar las palabras claves con negrita (*bold*) para que la lectura sea más amigable. [Aquí](#) se puede ver cómo dar formato a los textos en WhatsApp.
- Si el usuario comete un error (responde con una opción inválida), el *bot* le debe comunicar con claridad que esto ha sucedido y cuál es la manera correcta de proceder; por ejemplo, “No reconozco esa opción. Por favor, ingresa el número de una de las siguientes opciones: **{{repite las opciones}}**”.
- En las respuestas, siempre se debe ofrecer la opción de regresar al menú anterior y/o al menú principal para facilitar la navegación del usuario.

Otras consideraciones

- Según el canal donde se implemente el *bot*, se debe emplear los recursos que permitan ofrecer una mejor navegación y presentación de la información; por ejemplo, en Facebook Messenger, se puede usar los siguientes:
 - Enlaces y archivos adjuntos
 - Imágenes, *gifs* animados y videos
 - Tarjeta (*card*), que consta de imagen, título, subtítulo y botones
 - Carrusel (*carousel*), que consta de una serie de tarjetas colocadas en formato horizontal
- No se recomienda que el *bot* y los agentes soliciten datos personales, esto solo ocurrirá si es indispensable para la atención de la consulta. De darse el caso, se debe validar con Secretaría General el mensaje que se va a emplear para informar al usuario sobre la protección y el uso de sus datos personales.

Lineamientos para la atención brindada por agentes

El flujo conversacional debe contar con la opción de la derivación del usuario con un humano, los agentes y supervisores de la unidad deben tener en cuenta los siguientes aspectos para asegurar una adecuada atención:

Tiempo de atención

- Definir un horario de atención para el equipo de agentes/asesores.
- Cuando los agentes se encuentren fuera de horario, el *bot* debe comunicar este dato a los usuarios e indicar el horario de atención con un correo de contacto por si tienen urgencia en escribir su consulta o problema; por ejemplo, “Por el momento, nuestros asesores se encuentran fuera de línea, pero puedes enviar tu consulta a **{{correo}}** ✉. Recuerda que el horario de atención es **{{horario}}** 🕒. ¡Hasta la próxima!”.
- Es importante entender que la inmediatez es fundamental para la atención por chat, por lo que se recomienda que la primera respuesta no demore más de 5 minutos.
- Si los agentes tienen otras funciones administrativas, se recomienda que revisen la plataforma constantemente con el fin de minimizar el tiempo de espera por parte de los usuarios.
- Si no se tiene la información a la mano, solicitar al usuario unos minutos en espera; por ejemplo, se puede emplear esta plantilla:

Muchas gracias, **{{nombre del usuario}}**. Por favor, espera un momento mientras hacemos las consultas respectivas.

- Si la espera se prolonga (más de 5 minutos) porque no se tiene la información validada, se debe mantener al usuario informado sobre el procedimiento que se lleva a cabo para que no se sienta desatendido. Por ejemplo, emplear una de estas plantillas:

¡Mil disculpas, **{{nombre del usuario}}**! Por favor, espera un momento más. Estamos trabajando en la solución de tu consulta.

¡Mil disculpas, **{{nombre del usuario}}**! Estamos realizando la consulta correspondiente con el área especializada, puede tardar unos minutos.

Interacción general

1. Definir una plantilla y protocolo de presentación para que todos los agentes manejen un mensaje estandarizado de bienvenida. Por ejemplo:

Gracias por comunicarte con la FACI, mi nombre es {{nombre del agente}}. Por favor, bríndame tus datos para una mejor atención:

- Nombres y apellidos completos
- Código PUCP de estudiante
- ¿Cuál es tu consulta?

2. Siempre saludar al usuario y darle un trato personalizado.

Hola, {{nombre del usuario}}, gracias por ponerte en contacto.

{{Respuesta con información que resuelva la consulta}}

3. Redactar las respuestas con un tono cordial y respetuoso.
4. En líneas generales, se puede tutear al usuario, teniendo cuidado de usar siempre un lenguaje respetuoso. Un buen ejemplo es el estilo de redacción de este documento, o pensar cómo se explicaría o se recomendaría un servicio a un compañero de trabajo. Es preferible tratar de usted a las personas que empiezan una interacción con un reclamo explícito o si usan también el usted.
5. Nunca utilizar lenguaje informal ni jergas.
6. Revisar que la información a enviar sea la correcta y esté completa.
7. No enviar contenido del que no se está seguro o no se haya verificado con el respectivo supervisor.
8. No compartir datos personales con los usuarios.
9. No solicitar datos personales a los usuarios, a menos que sean indispensables para la atención de su consulta.
10. El contacto con el usuario a través de una llamada telefónica solo se da cuando este lo solicita como parte de una asistencia adicional para el uso de una plataforma de la Universidad. Para estos casos, hay que comunicarse con el usuario por medio del celular de trabajo (con el número brindado por la PUCP) y nunca con un número telefónico personal.
11. Prestar atención a la información recibida para evitar preguntas innecesarias; por ejemplo, antes del mensaje de bienvenida, verificar si el usuario ya formuló su consulta y si dijo su nombre para evitar preguntarle nuevamente.

12. Ser claro y conciso en las explicaciones brindadas.
13. Si los agentes no tienen la información solicitada o no saben cómo lidiar con un caso particular, deben comunicarse inmediatamente con las personas supervisoras.
14. Se recomienda ser amable para ofrecer la mejor solución posible. Una mala respuesta o una situación mal manejada podría derivar en una queja en redes sociales (tener en cuenta que toda conversación podría hacerse pública con un pantallazo del usuario).
15. Mantener la calma a pesar de la eventual molestia que pueda mostrar la persona que realiza la consulta. Recomendamos tener plantillas de respuestas para casos de usuarios que insultan o responden enojados:

USUARIO INSULTA

En la PUCP damos la bienvenida al debate y a la diversidad de opiniones, siempre que se presenten con respeto y buenos argumentos. No aceptaremos expresiones denigrantes, insultos ni agresiones de ningún tipo. En caso persista con este comportamiento, daremos por concluida esta conversación.

USUARIO MOLESTO

Entendemos su malestar, **{{nombre usuario}}**. Lamentamos mucho lo ocurrido. Por favor, espere un momento mientras hacemos las consultas respectivas.

16. Evitar utilizar emojis y *stickers*, excepto en el cierre y solo si la consulta ha concluido de manera satisfactoria.

Brindar información complementaria

Tener en cuenta que el usuario recurre al canal de consulta con una duda específica que siempre será válida.

El objetivo es dar siempre una solución y brindar recursos adicionales, como páginas web o canales de atención especializados donde los usuarios encontrarán información detallada o extra. Por ejemplo:

Usuario: ¿Qué día es la charla sobre la Diplomatura X?

Agente: Hola **{{nombre del usuario}}**, gracias por ponerte en contacto.

La charla sobre la la Diplomatura X está programada para el día **{{fecha y hora}}**.

En el siguiente enlace, encontrarás más información al respecto:

{{URL del evento o del formulario de inscripción}}

¡Saludos!

Asimismo, es importante que la respuesta no solo sea útil, sino también educada y amable. **Los canales de consulta de las unidades son parte de las caras visibles de la Universidad y la interacción con el usuario pesa mucho en la impresión que se lleva de la PUCP.**

Cierre de atención

Antes de cerrar la atención, asegurarse de que el usuario no tenga más consultas o dudas:

Espero haber resuelto tu consulta. ¿Hay algo más en lo que podamos apoyarte?

Cuando confirme que no tiene más dudas, proceder a despedirse:

Muchas gracias. ¡Hasta luego!

Se presentarán casos donde el usuario no responda por un tiempo prolongado y se tendrá que cerrar la conversación dentro de la plataforma, por lo que se sugiere avisarle de esta acción y esperar unos minutos más. Por ejemplo, emplear una plantilla como esta:

Quedamos atentos a tus respuestas. Esta conversación quedará abierta por **10 minutos**. Luego de ese plazo, volverás a ser recibido por nuestro *bot* y estaremos a tu disposición para responder tu consulta. Gracias por ponerte en contacto.

Herramientas adicionales

Responder consultas a través de mensajes de texto implica tener una interacción con los usuarios que antes se comunicaban mayormente por la central telefónica o presencial. Aquí sugerimos emplear algunas herramientas que pueden ayudar a mejorar el manejo de información textual.

- **Verificar y almacenar textos en Word**

No en vano este programa es usado por millones de personas en el mundo. Si hay dudas sobre cómo escribir una palabra, se puede escribir la respuesta en este procesador de texto antes de enviarla, aquí los errores ortográficos se subrayan en rojo y los posibles errores de concordancia, en azul.

También se puede guardar, en una hoja de texto, algunas respuestas a consultas frecuentes. Si la consulta se repite mucho, coordinar con los supervisores para incluirla como respuesta pregrabada (plantilla) en la plataforma.

- **Utilizar herramientas en línea**

Usar un asistente de escritura como Language Tool:

<https://languagetool.org/es>

- **Dividir la pantalla**

Si los agentes tienen otras funciones, se sugiere que dividan la pantalla en dos para no perder de vista la plataforma del *chat*. En este tutorial, se muestra cómo dividir ventanas para trabajar de forma óptima:

<https://www.youtube.com/watch?v=knb82ptx-0s>