76.567.316-k
Edutech SPA
21 de Mayo 0475, Santa Cruz

Central de comunicaciones 3CX con IA para educación



Central telefónica y de comunicaciones unificadas 3CX, edición AI, que reúne llamadas, videoconferencias, WhatsApp, chat web y SMS en una sola plataforma. Su inteligencia artificial transcribe y resume cada llamada, mide el sentimiento de la conversación y atiende y deriva llamadas con una recepcionista virtual. Así ninguna llamada de apoderados queda sin respuesta, admisión, inspectoría y dirección trabajan coordinadas y la gestión cuenta con datos reales de atención. Se licencia por llamadas simultáneas, no por usuario, y funciona en la nube o en servidor propio.

Beneficios

Alumnos

- Sus familias reciben respuesta oportuna a cada consulta.
- Avisos urgentes de inspectoría llegan rápido al apoderado.

Profesor

- Atiende y deriva llamadas desde computador o celular.
- Resumen automático de cada llamada, sin tomar notas.

Colegio o institución

- Recepcionista IA atiende fuera de horario o en alta demanda.
- Costo predecible: licencia por llamadas simultáneas, no por usuario.

Justificación técnica

Cuenta 410 703	Equipos informáticos y licencias
Fondos que pueden financiarlo	Subvención General · SEP · Mantenimiento
Condición de uso	Con SEP, debe vincularse a una acción del PME (dictámenes N° 47/2018 y N° 74/2025). El tráfico mensual de llamadas va en la cuenta 411 006 Telefonía.
Dimensión / subdimensión PME	Gestión de Recursos / Gestión de recursos educativos
Vínculo complementario PME	Liderazgo / Planificación y gestión de resultados
Indicador de seguimiento (sugerido)	% de llamadas de apoderados atendidas y resueltas, según reporte mensual de la central

Referencias: Manual de Cuentas para la Rendición de Recursos 2026 (Superintendencia de Educación) y Orientaciones PME 2026 (Mineduc). La pertinencia final del gasto la evalúa la entidad sostenedora.

Datos técnicos

Plataforma y licenciamiento

Producto	3CX Phone System V20, edición AI (antes Enterprise)
Ediciones disponibles	Basic, PRO y AI
Modelo de licencia	Anual, por llamadas simultáneas (SC); sin cobro por usuario
Capacidad	Desde 8 SC (hasta 40 extensiones) hasta 1.024 SC
Llamada simultánea	Incluye llamadas internas y externas

Inteligencia artificial

Transcripción	Llamadas grabadas y buzón de voz
Análisis	Resumen automático y puntaje de sentimiento (1 a 5)
Recepcionista IA	Atiende, identifica la intención y deriva llamadas; multilenguaje
Asistente y agentes IA	Asistente personal por extensión y agentes configurables
Motores de IA	3CX AI Server, OpenAI, Google Speech o xAI Grok
Identificación de hablantes	Separación por grabación estéreo
Control	Activación por departamento, cola o grupo de llamadas
Reportes IA	Registro de llamadas, extensiones, colas y grupos
Costo del motor externo	Según proveedor elegido (OpenAI, Google o Grok)

Telefonía y atención

Enrutamiento	IVR multinivel, horarios, colas y grupos de llamada
Funciones	Grabación, buzón de voz y fax a correo, voceo e intercomunicador
Contact center	Round robin, wallboard y reportes avanzados de llamadas
Teléfonos IP	Aprovisionamiento automático de equipos compatibles
Troncales	Configuración de troncales SIP con proveedores de telefonía

Colaboración y omnicanal

Videoconferencia	Desde el navegador sin instalación; compartir pantalla y grabar
Mensajería	Chat web en vivo, WhatsApp, Facebook y SMS/MMS
Integraciones	CRM, Microsoft 365 y Google

Aplicaciones

Web Client	Navegador, instalable como app (PWA)
Escritorio	App nativa para Windows
Móvil	Apps para iOS y Android

Instalación y requisitos

Alojamiento	Nube (3CX o proveedor) o servidor local
Sistema operativo	Linux Debian 12 o Windows 10/11 Pro y Enterprise; Windows Server 2016 a 2025
Procesador y memoria	Mínimo 2 núcleos; 2 GB RAM en Linux y 4 GB en Windows
Almacenamiento	40 GB base; grabaciones aprox. 1 MB por minuto
Virtualización	VMware ESXi 6.5u1+, Hyper-V, KVM 2.8+, Citrix XenServer 7.0+

Seguridad

Acceso	Autenticación en dos pasos (2FA), SSO y sincronización de usuarios
Protección	Contraseñas cifradas y restricción de acceso por IP