CENTRO VIRTUAL DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE · BROCHURE DEL PRODUCTO

Campus Mayor Connect

Una sede electrónica que reúne la atención al estudiante: un asistente que responde con el contenido oficial de la entidad, solicitudes con término legal, citas, bienestar y un módulo de gestión con roles, informes y auditoría.

Qué es y para quién

Un estudiante no debería tener que saber qué dependencia atiende su pregunta. Campus Mayor Connect reúne en una sola sede electrónica lo que hoy queda repartido entre ventanillas, correos y oficinas, y le da al personal un solo lugar para responder a tiempo.

Instituciones de educación superior públicas y, en general, entidades del Estado que atienden población estudiantil y están sujetas al derecho de petición, a la protección de datos personales y a las directrices de sedes electrónicas.

En operación hoy: Desplegado y en operación en Microsoft Azure como centro virtual de atención de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Estudiantes y ciudadanía

Preguntan en lenguaje natural, encuentran el trámite, radican una solicitud, agendan una cita y consultan su estado desde el teléfono, sin iniciar sesión para lo público.

Personal de atención

Gestiona solicitudes, agenda, base de conocimiento y contenido del sitio desde un módulo con roles, segundo factor y alertas de vencimiento.

Dirección y control

Consulta informes por periodo con indicadores de las Leyes 1755 y 1712, la trazabilidad de cada caso y las bitácoras de auditoría.

10 módulos en una sola suscripción

Portal y autoservicio

Trámites, pagos, sistemas y avisos en un solo lugar, sin ir de ventanilla en ventanilla.

Asistente Vera

Responde en lenguaje natural con el contenido oficial de la entidad y muestra la fuente de cada respuesta.

Citas y agendamiento

El estudiante reserva por servicio y sede y recibe recordatorios; el personal administra la agenda.

Módulo de gestión

Bandejas, agenda, contenido, parámetros, informes y auditoría en un back-office con roles y segundo factor.

Datos personales

Consentimiento, derechos de los titulares y retención resueltos en la plataforma, no en una hoja aparte.

Ingreso con código institucional

El estudiante entra con un código de un solo uso que llega a su correo institucional: sin contraseñas que recordar.

PQRSFD y solicitudes

Separa la PQRSFD formal, que va al sistema oficial de la entidad, de las solicitudes de atención que la plataforma radica y gestiona con término legal.

Bienestar y salud mental

Contenido de bienestar accesible, ayuda inmediata por sede y un protocolo de crisis que no depende de la IA.

Notificaciones por correo

Cada paso del caso avisa a quien corresponde, con plantillas que edita la entidad.

Operación en la nube

Lo opera el fabricante en Microsoft Azure: la entidad no instala ni administra servidores.

Diferenciales que se pueden comprobar

Accesibilidad WCAG 2.1 AA, revisada en cada cambio

El diseño aplica los criterios WCAG 2.1 nivel AA. Una autoevaluación automatizada (axe-core) recorre más de cuarenta pantallas del build de producción en cada cambio, y otra prueba mide el reflujo a 320 px, los objetivos táctiles y que cada página tenga un solo título principal.

Es una autoevaluación técnica, no una certificación. La declaración de accesibilidad está publicada.

Datos personales según la Ley 1581 de 2012

Consentimiento registrado como evidencia, atención de los derechos de los titulares, minimización antes de enviar texto a la IA, retención con depuración automática y bitácora de accesos a datos personales.

La política de tratamiento y el aviso de uso de la IA están publicados.

Términos de la Ley 1755 de 2015

Cada solicitud lleva su término legal en días hábiles según el tipo, con los festivos de Colombia calculados por año, alertas de vencimiento al personal y las figuras de requerimiento, prórroga y traslado.

Al radicar una solicitud se ve su fecha límite y la constancia en PDF la explica.

Vera responde con fuentes y sabe cuándo no

El asistente responde solo con el contenido oficial de la entidad y muestra el artículo que respalda cada respuesta. Ante una señal de riesgo no llama a la IA: muestra las líneas de ayuda de la sede y avisa a Bienestar.

Se puede conversar con Vera sin iniciar sesión.

Parametrizable sin despliegues

Textos, avisos, listas del portal, plantillas de correo, horarios y agendas, líneas de crisis, áreas, plazos de retención, topes de uso de la IA y direcciones del sistema oficial de PQRSFD se cambian desde el módulo de gestión, con auditoría.

Se muestra en la demostración del módulo de gestión (exige sesión).

Un despliegue dedicado por entidad

Cada entidad recibe su propia instancia de aplicación y su propia base de datos en Microsoft Azure. El personal entra con segundo factor obligatorio y los datos son de la entidad.

Los detalles de operación están en la ficha de catálogo (Formato 11).

Integraciones: estado real

Sistema oficial de PQRSFD (en la Universidad, el SIAC)	**Incluido**	Enlace al formulario y a la consulta oficiales, editable sin despliegue. La radicación espejo por API está construida y no conectada (configurable).
Correo saliente	**Incluido**	Azure Communication Services en operación; el servidor SMTP de la entidad es configurable.
Google Workspace y Directorio Activo (ingreso)	**Configurable**	Construidos; requieren las credenciales de la entidad. No están conectados en el despliegue actual.
WhatsApp	**Configurable**	Solo recordatorios salientes enviados por el personal, con el canal que contrate la entidad. El canal entrante no está construido.
Sistema académico o ERP	**Prevista · no construida**	El conector no está terminado. Hoy el expediente académico y financiero se carga por archivo CSV.
Gestión documental (ORFEO u otro)	**Prevista · no construida**	No está construida.
Inicio de sesión único (SSO) institucional	**Prevista · no construida**	No está construido.

Línea ofertada

Línea	Centro virtual de atención al estudiante
Unidad de medida	Suscripción anual por entidad, a todo costo. Cubre a la entidad completa: no se cobra por usuario, por estudiante, por radicado ni por consulta.
Modalidad	Software como servicio. Un despliegue dedicado por entidad, con su propia base de datos, en Microsoft Azure.
Cómo se solicita	Orden de compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (proceso CCENEG-075-02-2024, Colombia Compra Eficiente).

Lo que este brochure no afirma: no publica cifras de disponibilidad ni de usuarios concurrentes (se pactan en el acuerdo de servicio con cada entidad), la accesibilidad es una autoevaluación técnica automatizada y no una certificación, y no se ha practicado una prueba de intrusión por un tercero. El catálogo completo de capacidades, con el estado de cada una, y la ficha de catálogo (Formato 11) están en la página del producto.