



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

GUÍA PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE BIENESTAR EN LA FACULTAD

FACULTAD NACIONAL DE SALUD PÚBLICA

CÓDIGO: BU-SP-GU-02
VERSIÓN: 01 | 21-07-2026

Tabla de contenido

1.	Definición.....	2
2.	Responsabilidades	2
3.	Políticas.....	4
4.	Contenido	4
4.1.	Principios del Bienestar Universitario	4
4.2.	Direccionamiento estratégico y evaluación del bienestar universitario.....	5
4.2.1.	Diagnóstico de las necesidades de la comunidad y plan de acción de la unidad académica	5
4.2.1.1.	Principios operativos del diagnóstico.....	5
4.2.1.2.	Arquitectura del diagnóstico	5
4.2.1.3.	Estrategias diferenciadas por subpoblación	8
4.2.2.	Caracterización universitaria	10
4.2.3.	Caracterización de problemáticas identificadas en psicoorientación.....	12
4.2.3.1.	Entregables del diagnóstico.....	12
4.3.	Evaluación de las estrategias, programas y servicios de Bienestar	12
4.3.1.	Indicadores del área	13
4.3.2.	Evaluación de los servicios de Bienestar	13
6.	Documentos de referencia	14
7.	Glosario.....	14
8.	Nota de cambio	15
9.	Bibliografía.....	15

Guía para la planeación estratégica de Bienestar en la Facultad

1. Definición

El objetivo principal de esta guía es establecer las líneas estratégicas de acción del proceso de Bienestar Universitario en la Facultad Nacional de Salud Pública – FNSP, atendiendo a los procesos de direccionamiento estratégico establecidos en la matriz de procesos definidos por la Universidad de Antioquia, a los que la Facultad contribuye, con el fin de alinear los servicios de bienestar con las necesidades de la comunidad universitaria.

2. Responsabilidades

Bienestar de la Facultad

- Invitar y generar cultura en la comunidad universitaria para actualizar la encuesta de caracterización.
- Aplicar estrategias de levantamiento de información para cada uno de los grupos poblacionales.
- Analizar y tomar acción frente a los resultados de las encuestas de caracterización y otras estrategias dispuestas para la comunidad universitaria.
- Presentar al equipo administrativo resultados y problemáticas identificadas, junto con planes de acción que permitan mejorar las situaciones encontradas.
- Mantener activos los medios dispuestos para facilitar y mejorar las rutas de atención de estudiantes, docentes y administrativos que requieren o desean ser beneficiarios de los servicios de Bienestar, tanto de la Facultad como de la Dirección de Bienestar Universitario.

Dirección de Bienestar Universitario

- Disponer los medios para la realización de la caracterización de estudiantes y empleados de la Universidad.
- Consolidar y analizar las alertas generadas para priorizar los casos que requieran intervención.
- Disponer y apoyar la Unidad Académica con sus profesionales en caso de solicitudes o activaciones de las rutas de atención prioritaria.
- Aportar la información consolidada de la caracterización de los estamentos asociados a la Facultad, en los términos y tiempos acordados.

Equipo administrativo

- Asegurar espacios dentro de las reuniones para validar el análisis de la situación de los diferentes estamentos de la Facultad – FNSP (diagnósticos) para poder generar planes de acción oportunos y coherentes con la situación y la disponibilidad de recursos de la Unidad.
- Generar los espacios, métodos e instrumentos para reconocimiento de las situaciones de los equipos administrativos

Jefes de Departamento

- Asegurar que los planes de trabajo de los docentes sean compatibles con el balance entre el mundo personal y el profesional, asegurar la equidad en la distribución de asignaciones y garantizar que los planes de trabajo contribuyan al clima organizacional armónico
- Aplicar los instrumentos de identificación y análisis del clima organizacional entre sus administrados

Vicedecanatura

- Liderar y garantizar las instancias, métodos y herramientas de revisión periódica de casos académicos de los estudiantes (Bimensual al 40% de la evaluación) y comunicarlo al Equipo de Bienestar para activación de las rutas
- Generar las estrategias y rutas para la divulgación de la caracterización poblacional, definir sus instrumentos y realizar el seguimiento a las rutas de atención o manejo

Vicedecanatura, Jefaturas de Departamento y posgrado

- Promover en los Comités de programa de pre y posgrado las herramientas y estrategias para articular los procesos académicos con Bienestar
- Definir y promover la estrategia de acompañamiento de los docentes con los estudiantes de pre y posgrado en situaciones críticas
- Promover la aplicación de los instrumentos de caracterización periódicos para estudiantes de pregrado multicampus, estudiantes de posgrado y profesores, según su competencia.

Estamentos universitarios usuarios de los servicios de Bienestar

- Diligenciar la encuesta de caracterización propia de la Facultad, dispuesta en el sistema de información del proceso de Bienestar.
- Participar activamente de los servicios y programas ofrecidos por Bienestar.

3. Políticas

- El proceso de Promoción del Bienestar Universitario tiene como base el Estatuto del Sistema de Bienestar Universitario – Acuerdo Superior 173 de 2000 y como referencia el *Manual de Gestión de la Dirección de Bienestar Universitario – PB-MA-01*.
- Acuerdo Superior 057 de 1995 que establece la Coordinación de Bienestar Universitario, el Estatuto del Sistema de Bienestar Universitario (AS 173/2000), en el parágrafo del artículo 14 que se refiere a la designación y el código de empleo 2311 que define perfil y funciones de este rol profesional de proceso misional.
- Ley 1581 de 2012. Marco general de protección de datos personales en Colombia, la cual desarrolla el derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar información en bases de datos. Exige autorización previa y expresa del titular para el tratamiento de datos, en entidades tanto públicas como privadas.
- *Guía para el suministro de información sobre caracterización de estudiantes - PB-MA-02*. Es requisito indispensable que la o el estudiante estén caracterizados en el Sistema de Información de Bienestar Universitario – SIBU para acceder a cualquier servicio de bienestar, con el fin de conocer las necesidades de cada estudiante y el servicio que se les debe brindar.
- El Equipo de Bienestar de la FNSP realiza reuniones mensuales para revisar las acciones planeadas, actualizarse en los proyectos individuales y colectivos, revisar y supervisar los casos y planificar otras acciones que se consideren necesarias para una adecuada sinergia del equipo de trabajo.

4. Contenido

4.1. Principios del Bienestar Universitario

Artículo 3. Del Acuerdo Superior 173 del 2000

- **Universalidad:** La comunidad universitaria podrá acceder, sin discriminación, a los programas y servicios de bienestar universitario, según la normatividad de la Institución.
- **Reciprocidad:** Las políticas y programas de bienestar se proyectarán de tal manera que contribuyan al mejoramiento de las actividades desarrolladas en la docencia, la investigación y la extensión y, a su vez, éstas retroalimenten el Sistema de Bienestar Universitario.

- **Integralidad:** Los planes, programas, proyectos y actividades se articularán con la misión institucional.
 - **Solidaridad:** Los programas de bienestar se dirigen hacia todas las personas y grupos de la comunidad universitaria, y se dará prioridad a los sectores más vulnerables.
- (Sistema de Bienestar Universitario - Universidad de Antioquia, 2000)

4.2. Direcccionamiento estratégico y evaluación del bienestar universitario.

4.2.1. Diagnóstico de las necesidades de la comunidad y plan de acción de la unidad académica

Es indispensable conocer a la población de la Facultad y los contextos en los que se encuentran, para esto los diagnósticos serán la estrategia que permitirá tener una mejor comprensión de las necesidades de la población universitaria en la Facultad.

Este diagnóstico debe basarse en un enfoque de triangulación de fuentes, tales como las encuestas, datos institucionales, técnicas cualitativas y espacios participativos. Este enfoque permite reducir sesgos y captar tanto síntomas o efectos como causas estructurales de los problemas que llevan a asuntos críticos de salud y bienestar.

4.2.1.1. Principios operativos del diagnóstico

- Segmentación por subpoblaciones con condiciones de vida y trabajo diferentes.
- Instrumentos breves y comparables a lo largo del tiempo
- Garantía de confidencialidad y manejo ético de datos
- Vinculación directa entre diagnóstico y toma de decisiones
- Aprovechamiento de estudios institucionales ya existentes

4.2.1.2. Arquitectura del diagnóstico

Analítica institucional

Esta etapa consiste en realizar la revisión de datos existentes como la caracterización disponible, el uso de servicios de bienestar, los datos de deserción, cancelaciones, ausentismo laboral, incapacidades médicas y resultados agregados de evaluaciones de talento humano.

Encuestas estandarizadas

Aplicación de instrumentos comparables anualmente para estudiantes y colaboradores, incluyendo módulos con información relacionada de salud mental, carga académica o laboral, redes de apoyo, acceso a servicios y condiciones de bienestar general.

Investigación cualitativa

Entrevistas semiestructuradas y grupos focales, para comprender las causas detrás de los problemas identificados en los datos cuantitativos ya analizados.

Priorización participativa

Panel con el equipo administrativo ampliado, representantes de cada estamento para validar hallazgos y priorizar necesidades, según el conocimiento de su entorno.

Evaluación y análisis de resultados: Matriz de priorización de impacto y vulnerabilidad

Las matrices de impacto y vulnerabilidad, permiten clasificar los casos evaluados no sólo por su gravedad, sino por la capacidad de la Universidad en la intervención efectiva, permitiendo, además, ver de una manera clara y concisa la información obtenida de los diagnósticos.

Esta matriz utiliza un sistema de puntuación de 1 a 5, en dos ejes principales: nivel de vulnerabilidad/riesgo y severidad del impacto en la *vida Universitaria**.

Definición de ejes:

Eje	Descripción	Criterios de evaluación
Vulnerabilidad y riesgo	Situación intrínseca del individuo	Salud mental, situación socioeconómica y demográfica, entorno físico y salud ocupacional, adaptación e integración.
Impacto institucional	Cómo afecta la situación el desarrollo de su rol	Deserción (estudiantes), ausentismo laboral (docentes y administrativos), insatisfacción, bajo rendimiento, afectación del clima laboral/académico.

*Se debe tener en cuenta que, al hacer referencia a la *vida universitaria*, se hace de manera general, teniendo en cuenta el estamento al que se esté evaluando, si es el impacto en la vida académica (estudiantes) o en el rendimiento, satisfacción o clima laboral (docentes y administrativos).

Clasificación de la matriz (cuadrantes):

Impacto Institucional /Riesgo (vulnerabilidad)	Riesgo bajo (1 – 3)	Riesgo alto (4 – 5)
Impacto alto (4 – 5)	Nivel I: acciones preventivas. Personas con alto desempeño (laboral o académico, pero en situaciones de riesgo incipiente.	Nivel II: intervención inmediata. Casos críticos, con riesgos materializados, deserción, crisis laboral profunda y/o otras situaciones de atención inmediata.
Impacto bajo (1 – 3)	Nivel IV: promoción y cultura. Enfoque en mantener el bienestar y prevenir.	Nivel III: apoyo focalizado. Personas con vulnerabilidades que aún no afectan su desempeño, pero requieren seguimiento y control.

Nota: La matriz se creó con referencia en la matriz de riesgos de la norma ISO 31000, donde se evalúan los riesgos en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto sobre las situaciones (afectación al funcionamiento normal del sistema o individuo), en este caso, la matriz se creó en términos del impacto en la vida universitaria y el riesgo que las situaciones pueden representar en el desarrollo del ser (afectaciones propias del individuo). *Organización Internacional de Estandarización – ISO. (2018). Gestión del riesgo — Directrices (ISO 31000:2018).* <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>

También se ajustó la información con el apoyo de [ChatGPT](#) (OpenAI, marzo 2026).

Los criterios de priorización y atención a la población se deben dar según la ubicación en los cuadrantes de la matriz, teniendo en cuenta que el cuadrante nivel I son aquellos que requieren intervención inmediata, dada su delicada situación, el estado de riesgo o vulnerabilidad y el alto impacto que dicha situación genera en su vida universitaria.

Así las cosas, la ruta de acción recomendada debe ir en concordancia con el puntaje recibido para cada caso, entendiendo que:

- **Rojo:** corresponde con los puntajes más altos 8 – 10 requieren intervención inmediata, dado que incluso su permanencia en la Universidad podría estar en riesgo.
- **Amarillo:** corresponde a los puntajes intermedios 5 – 7 requieren inclusión en programas y servicios de Bienestar, que les permita mejorar su situación y permanencia en la universidad.
- **Verde:** corresponde con los puntajes más bajos 1 – 4 requieren invitación a los servicios de bienestar y quizás tener una ruta de vigilancia de su estado a través del tiempo, para evitar que caiga en situación de riesgo alto.

4.2.1.3. Estrategias diferenciadas por subpoblación

Para cada uno de los grupos poblacionales se levantará información primaria y secundaria disponible, no sólo para establecer comparaciones, sino también para planear y definir metas del proceso.

Estudiantes de pregrado

- Encuesta núcleo de Bienestar y determinantes socioeconómicos con aplicación en la inducción a los estudiantes del primer semestre, pero también que se pueda aplicar en las aulas, mediante diferentes mecanismos de comunicación y en las actividades que se ofrezcan a los estudiantes, por ejemplo, jornadas de salud mental, cursos, talleres o seminarios, etc., para aumentar cobertura e identificar los factores críticos y viabilizar el seguimiento individual a los mismos. Esta estrategia es conocida como *el observatorio*¹.
- Definición de grupos focales con estudiantes de distintos perfiles, en conjunto con la jefatura de Departamento y la coordinación de posgrados, según la necesidad.
- Análisis de la trayectoria académica de los estudiantes, desde que se acceda a un servicio (por solicitud directa o canalización desde el proceso académico a Bienestar), hasta el acceso al servicio y resolución del caso, cómo parte del seguimiento del proceso, el impacto y la evolución.
- Análisis de circunstancias académicas y novedades del estudiante: Esta Información proviene del macroproceso de Docencia y consiste en información de cursos perdidos, repitencias, ausencias, comportamientos atípicos en contextos académicos, auto reporte del estudiante
- Análisis del reporte de las Unidades asociadas con los procesos (profesores, tutores académicos, servicios de psicoorientación, profesores de cursos ofrecidos por Bienestar, incluso notificaciones de familiares).
- Evaluación integral de los servicios ofrecidos por Bienestar
- Informe con las conclusiones y comparaciones con los referentes disponibles, años anteriores, estudios institucionales, publicaciones locales, entre otros.

Estudiantes de posgrados

- Encuestas tipo *pulse* – cuestionarios cortos y rápidos (Team Insights, 2021) centradas en analizar la carga académica, conciliación trabajo-familia y acceso a servicios de la Facultad y la Universidad y otras condiciones críticas para dichos estudiantes.
- Entrevistas focalizadas en asuntos críticos con estudiantes o sus representantes en condiciones especiales.
- Trayectoria académica
- Reporte de novedades estudiantiles del área académica.
- Análisis del reporte de las unidades de notificación, los profesores, entre otros.
- Análisis de la trayectoria académica del estudiante desde que se acceda a un servicio, por solicitud directa o canalización desde el proceso académico, hasta el acceso al servicio y resolución del caso.
- Evaluación integral de los servicios ofrecidos por Bienestar, incluyendo el estudiante.

Empleados con contratos intermitentes: Estrategia cuidar al facilitador

- Evaluación del bienestar laboral, con énfasis en el diseño del trabajo (estructurar tareas, responsabilidades, métodos y relaciones laborales que permitan optimizar los procesos, pero también el bienestar de las personas).
- Evaluación de riesgos psicosociales por parte del respectivo empleador (UdeA, CIS, FUA).
- Creación de grupos focales, teniendo en cuenta los riesgos encontrados, en coordinación con los empleadores.
- Concertación, divulgación y programación de mecanismos para reducción y mitigación de los riesgos y la posible generación de incentivos con los respectivos empleadores.

Equipo administrativo (cuidar al cuidador)

- Evaluación del bienestar laboral, con énfasis en el diseño del trabajo (planificar, concertar y estructurar tareas, responsabilidades, métodos y relaciones laborales que permitan optimizar los procesos, pero también el bienestar de las personas) en ejercicios de planeación inicial de semestre y año y concertación de fechas y cumplimiento de las mismas.
- Evaluación de riesgos psicosociales por parte del respectivo jefe directo (Decano y entidades contratantes CIS - FUA).
- Creación de mecanismos de seguimiento e intervención individuales y/o colectivos según corresponda, teniendo en cuenta los riesgos encontrados, en coordinación

con los empleadores. En el caso de los profesores que asumen cargos administrativos, con el apoyo de talento humano y Bienestar institucional.

- Concertación, divulgación y programación de mecanismos entre el miembro del equipo y su jefe directo para reducción y mitigación de los riesgos y la posible generación de incentivos con los respectivos empleadores.

Profesores

- Evaluación del bienestar laboral de acuerdo con los planes de trabajo y relaciones laborales que permitan optimizar la labor docente, pero también el bienestar de las personas.
- Análisis de procesos administrativos que generen presión organizacional. Compilar los datos del análisis de bienestar laboral, para convocar a un panel con los empleadores (según corresponda) y discutir con el equipo administrativo para la formulación del plan continuo de mejora y seguimiento a las situaciones.
- Análisis de la información proveniente de la División de Talento Humano (UdeA).
- Otros estudios realizados en el marco de proyectos de investigación
- Evaluación de factores psicosociales como carga laboral – desde la jefatura del departamento, relaciones, claridad de rol y gestión del cambio. Esta se debería realizar cada semestre, de manera individual una vez concertado el plan de trabajo de cada docente.
- Integración con estudios previos sobre salud mental docente.
- Análisis de los resultados de los exámenes periódicos emitidos por la oficina de talento humano.
- Análisis de la cobertura de los servicios de bienestar y las barreras de acceso a dichos servicios.

Al final, los hallazgos y conclusiones se deben dar en un informe de resultados para discutir con el equipo administrativo y definir acciones de mejora, si así se requieren.

4.2.2. Caracterización universitaria

La caracterización es una estrategia de acercamiento entre el Sistema de Bienestar Universitario y los estudiantes, empleados y docentes, que pretende conocer lo entornos *psicosociales* como el familiar, emocional, físico, socioeconómico, académico, entre otros.

La caracterización permite que Bienestar analice y comparta, con los actores clave, las situaciones susceptibles de mejoramiento, alertas y recomendaciones relacionadas con factores de riesgo, hábitos y prácticas de autocuidado, así como la utilización de los diferentes programas y servicios de Bienestar y otras estrategias de afrontamiento.

Existen dos tipos de caracterización, las cuales son complementarias y brindan información relacionada con la situación de salud física y mental del participante.

- **Virtual:** como requisito de acceso a los servicios de Bienestar de la FNSP, así como los de la Dirección de Bienestar Universitario – DBU, se debe realizar la caracterización virtual del SIBU – Sistema de Información de Bienestar Universitario, a la cual se accede a través del portal universitario en el micrositio de Bienestar. Esta caracterización, que está contemplada en la Guía para el suministro de información sobre caracterización de estudiantes (PB-GU-02) indaga sobre 11 aspectos de los y las estudiantes y contiene Información básica, salud y seguridad social, evaluación física, aspectos académicos, psicológicos, socioeconómicos, sociofamiliares, laborales, sexualidad y afectividad, nutrición, deporte y recreación.
- **Física:** consiste en la recolección de información a través de las atenciones físicas y la participación en los diferentes eventos y espacios brindados por bienestar. La primera fuente de información y más importante, se realiza en primer semestre y es requisito indispensable para las siguientes valoraciones. Consiste en una evaluación física y entrevista donde se establecen las medidas antropométricas de la persona para establecer su estado de salud y condición física actual, el equipo médico que realiza este proceso es convocado y coordinado con el SIBU.

Con el propósito de garantizar una atención oportuna e integral, las alertas identificadas darán lugar a una estrategia de intervención en dos niveles. En el nivel individual, la persona contará con orientaciones específicas y rutas de atención acordes con los riesgos detectados, promoviendo el acceso voluntario a los servicios institucionales, el fortalecimiento de sus factores protectores y el seguimiento de las recomendaciones emitidas. En el nivel institucional, la Dirección de Bienestar Universitario consolidará y analizará las alertas generadas para priorizar los casos que requieran intervención, activar las rutas de acompañamiento interdisciplinario correspondientes, realizar seguimiento a las situaciones de mayor complejidad y diseñar acciones colectivas de promoción, prevención y fortalecimiento del bienestar dirigidas a poblaciones con factores de riesgo comunes. Esta estrategia permitirá que la información derivada de la caracterización trascienda el ámbito diagnóstico y se convierta en un insumo para la toma de decisiones, la focalización de recursos y el mejoramiento continuo de las acciones de bienestar universitario.

Para conocer más información se podrá consultar en la Guía para el manejo de información del Sistema de Bienestar Universitario SIBU (PB-GU-03) y los informes que se puedan necesitar, incluyendo los de acreditación y reacreditación de los programas, se podrán solicitar al SIBU a través del correo gestion.sibu@udea.edu.co.

4.2.3. Caracterización de problemáticas identificadas en psicoorientación

Teniendo en cuenta la importancia de la salud mental y teniendo de base los servicios de psicoorientación con los que cuenta la universidad, es importante realizar las priorizaciones necesarias según los motivos por los que la o el estudiante solicita el servicio. Permitiendo además evaluar la necesidad de activar rutas de atención prioritaria, tal como la [línea ALMA](#) en articulación con la DBU a través del chat de Salud Mental, al identificar casos de ideación suicida, ataque de pánico o exacerbación de síntomas de un trastorno mental u otras condiciones que se consideren atender.

Estos factores y otros como las vulnerabilidades detectadas en la caracterización, las remisiones o referencias del personal docente y/o administrativo o los Comités Estudiantiles y Consejos de la Facultad permiten evaluar la priorización en la asignación de citas para acceder a los servicios. Ver guía de servicios de Bienestar de la Facultad.

4.2.3.1. Entregables del diagnóstico

El diagnóstico final será un documento que contenga:

- Mapa de necesidades de bienestar por subpoblación
- Identificación de grupo poblacional crítico.
- Identificación de la disponibilidad de servicios
- Identificación de las barreras de acceso
- Matriz de priorización de los problemas
- Análisis y conclusiones

4.3. Evaluación de las estrategias, programas y servicios de Bienestar

Con el fin de realizar una gestión basada en procesos y con ciclo de mejora continua, que aporte a la satisfacción de las necesidades de la población universitaria, al proceso de planeación de las estrategias y metodologías de intervención del proceso de Bienestar de la FNSP, se hace necesario definir un proceso de evaluación, que permita revisar el cumplimiento de objetivos, analizar las fortalezas y debilidades e identificar las áreas de mejora para tomar decisiones fundamentadas, que aporten a la mejorara de la calidad y eficiencia del proceso. Para ello se dispone de herramientas que permitan conocer los resultados del proceso (indicadores) y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados.

4.3.1. Indicadores del área

Los indicadores permiten realizar seguimiento constante y periódico a la gestión e impacto de Bienestar en la Facultad, además de identificar barreras de acceso a los servicios, para ello se define indicadores que muestren el número de participantes y porcentaje de estos identificados por estamento, en cada una de las actividades del proceso de Bienestar.

- Número de participantes clasificados por estamentos que participan de las actividades de Bienestar social y cultural
- Porcentaje de participación por estamentos de las actividades de Bienestar social y cultural
- Número de participantes clasificados por estamentos que participan de las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Porcentaje de participación por estamentos de las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad
- Número de participantes clasificados por estamentos que participan de las actividades de promoción del deporte, recreación y la actividad física
- Porcentaje de participación por estamentos de las actividades de promoción del deporte, recreación y la actividad física

Cómo se mencionó, se sugiere hacer un análisis de la cobertura de los servicios de bienestar y las barreras de acceso, diferenciado por cada grupo poblacional o estamento definido, además de identificar la población universitaria que requiere atención psicosocial, identificando la población universitaria por estamento que se han identificado con una problemática psicosocial y por tanto requiere atención inmediata.

- Número de personas identificadas con problemáticas psicosociales
- Número de personas identificadas con problemáticas psicosociales y que fueron atendidas.

4.3.2. Evaluación de los servicios de Bienestar

Los servicios prestados por Bienestar podrán ser evaluados con los instrumentos que se consideren necesarios y que se ajusten a las necesidades del proceso, permitiendo conocer la satisfacción de las personas beneficiadas de la oferta, además conocer el grado de satisfacción e impacto de los servicios personalizados e individualizados en la vida académica, laboral y personal de los beneficiarios, permitiendo identificar de primera mano la pertinencia de los servicios y programas del área.

5. Aplicativo para la gestión de Bienestar

Planeación de la FNSP dispuso el Sistema de Información **CONECTA** en su módulo de Bienestar, para la gestión de procesos del macroproceso, a través de este se puede realizar:

- La planificación de la agenda de bienestar, incluidas las agendas de psicoorientación y los servicios culturales, los eventos recreativos, deportivos y de promoción de la salud.
- La gestión de los servicios ofrecidos por Bienestar FNSP
- Gestión de los préstamos de insumos deportivos y recreativos de la Facultad.
- Realizar la asignación de casilleros.

Adicionalmente, el sistema cuenta con el instrumento interno de caracterización para estudiantes de pregrado, el cual permite disponer de información en tiempo real, para facilitar los análisis y toma de acción frente a situaciones críticas con los estudiantes, docentes, administrativos y otros beneficiarios de Bienestar. Y un módulo de evaluación de servicios, que invita a los usuarios a evaluar de manera integral los servicios recibidos y su pertinencia.

6. Documentos de referencia

PB-MA-01 – Manual de Gestión de la Dirección de Bienestar universitario

PB-MA-02 – Guía para el suministro de información sobre caracterización de estudiantes

EN-GU-15 – Guía para la Promoción del Bienestar en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales

7. Glosario

Encuesta tipo pulso: Las encuestas tipo pulso, son cuestionarios cortos y rápidos de completar que se envían con relativa frecuencia a los empleados con el objetivo de explorar cómo está siendo su experiencia laboral dentro de la organización. Para ello, las encuestas se dividen por temas y, por lo general, abarcan factores que influyen en los resultados de la compañía: satisfacción, motivación, comunicación, clima o compromiso de los trabajadores.

8. Nota de cambio

No aplica para la primera versión.

9. Bibliografía

González, C. (2021, 28 octubre). ¿Qué son las encuestas de pulso? La herramienta que te permite entender a tu equipo y mejorar tu organización. Team Insights. <https://teaminsights.io/es/blog/noticias/que-son-las-encuestas-de-pulso-la-herramienta-que-te-permite-entender-a-tu-equipo-y-mejorar-tu-organizacion/#:~:text=Las%20pulse%20surveys%20son%20cuestionarios,laboral%20dentro%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.

OpenAI. marzo 2026. *ChatGPT* (modelo GPT-5.5) [Modelo de lenguaje de gran escala] <https://chatgpt.com>

Elaboró: Mónica Lopera. Asistente de planeación Yenifer Osorio Bustamante Profesional Procesos Planeación FNSP	Revisó: Maryory Muñoz. Coordinadora Bienestar Mónica Lopera. Asistente de planeación FNSP	Aprobó: Mónica María Lopera Asistente de Planeación FNSP
Fecha: 31-03-2026	Fecha: 14-04-2026	Fecha: 21-07-2026