

Preguntas Frecuentes | Campus Bienestar 360

CATEGORÍA 1 | ACCESO A CAMPUS BIENESTAR 360

- ¿Qué es Campus Bienestar 360?
- ¿Cómo ingreso a Campus Bienestar 360?
- ¿Qué hago si no puedo ingresar a Campus Bienestar 360?
- ¿Qué debo hacer si olvidé mi contraseña de acceso?

CATEGORÍA 2 | NAVEGACIÓN Y RUTA DE FORMACIÓN

- ¿Cómo encuentro mis cursos asignados?
- ¿Cómo funciona la ruta de formación?
- ¿Puedo avanzar a un contenido siguiente sin haber completado el anterior?
- ¿Dónde puedo consultar mi avance en la ruta de formación?
- ¿Qué debo hacer si un curso no aparece disponible en mi plataforma?
- ¿Cómo identifico los contenidos pendientes por completar?
- ¿Puedo ingresar nuevamente a un curso después de completarlo?

CATEGORÍA 3 | CURSOS, ACTIVIDADES Y CERTIFICADOS

- ¿Cómo sé cuándo finalicé correctamente un curso?
- ¿Qué pasa si no completo una actividad o evaluación?
- ¿Cómo puedo consultar o descargar mi certificado?
- ¿Qué debo hacer si mi certificado no aparece disponible?

CATEGORÍA 4 | MESA DE AYUDA Y SOPORTE

- ¿Cómo puedo comunicarme con la Mesa de Ayuda?
- ¿Qué tipo de inconvenientes puedo reportar a la Mesa de Ayuda?
- ¿Qué información debo proporcionar cuando reporto un inconveniente?
- ¿Cómo puedo consultar el estado de un caso reportado?
- ¿Qué debo hacer si termino un curso y mi avance no se actualiza?
- ¿Qué hago si tengo problemas técnicos durante una formación?

CATEGORÍA 5 | RECOMENDACIONES DE USO

- ¿Qué recomendaciones debo tener para desarrollar correctamente mi formación?
- ¿Desde qué dispositivos puedo acceder a Campus Bienestar 360?
- ¿Dónde puedo encontrar información y novedades sobre mi proceso de formación?
- ¿A quién puedo acudir si necesito orientación sobre mi ruta de aprendizaje?

Banco de Preguntas y Respuestas – Campus Bienestar 360

Pregunta 1. ¿Qué es Campus Bienestar 360?

Respuesta:

Campus Bienestar 360 es la plataforma de e-learning corporativo donde podrás realizar tu proceso de entrenamiento y desarrollo. Allí encontrarás la formación inicial para tu cargo, contenidos de formación continua, evaluaciones para certificar tus conocimientos y un repositorio de documentos y materiales de consulta que te ayudarán a resolver dudas y fortalecer tus habilidades.

Pregunta 2. ¿Cómo ingreso a Campus Bienestar 360?

Respuesta:

Para ingresar a **Campus Bienestar 360**, utiliza el enlace que previamente te enviará el Área de Formación:

[Campus Bienestar 360](#)

Inicia sesión con el correo electrónico que registraste junto con tu formador. Este puede ser tu correo **corporativo o personal**, siempre y cuando se encuentre actualizado en la base de datos de formación.

La contraseña será asignada y entregada por tu formador antes de iniciar el proceso de capacitación. Tu cuenta será creada previamente por el administrador de la plataforma, por lo que únicamente deberás ingresar tu usuario (correo registrado) y la contraseña suministrada para acceder al Campus.

Pregunta 3. ¿Qué hago si olvidé mi contraseña?

Respuesta:

Si olvidaste tu contraseña, ingresa a la página principal de **Campus Bienestar 360** y haz clic en la opción "**¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?**", ubicada en la sección **Acceder**, en la parte superior izquierda de la página.

Si después del proceso no logras recuperar el acceso, informa a tu formador para que pueda gestionar el desbloqueo de tu cuenta o la asignación de una nueva contraseña, según corresponda.

Pregunta 4. ¿Cómo sé cuál es mi ruta de formación?

Respuesta:

Una vez ingreses a Campus Bienestar 360, podrás consultar tu ruta de formación desde el menú ubicado en la parte superior izquierda de la plataforma, seleccionando la opción "Mis cursos".

En esta sección encontrarás los cursos y rutas de formación que han sido asignados para tu proceso de aprendizaje.

Las rutas de formación son asignadas previamente por tu formador, quien definirá los contenidos que deberás completar de acuerdo con tu rol y proceso de capacitación.

Pregunta 5. ¿Cómo inicio un curso?

Respuesta:

Para iniciar un curso, ingresa al menú ubicado en la parte superior izquierda de la plataforma y selecciona la opción "**Mis cursos**".

Una vez allí, ubica el curso que desees realizar y haz clic sobre la imagen del curso para acceder a su contenido y comenzar tu proceso de aprendizaje.

Pregunta 6. ¿Cómo continúo un curso que ya había empezado?

Respuesta:

Para continuar un curso que ya habías iniciado, ingresa al menú "**Mis cursos**", ubicado en la parte superior izquierda de la plataforma.

Allí podrás visualizar el **porcentaje de avance** de cada curso en la barra de estado. Haz clic sobre la imagen del curso y el sistema te llevará automáticamente al punto donde quedó registrado tu último avance, para que continúes tu proceso de formación sin perder el progreso realizado.

Pregunta 7. ¿Cómo sé cuánto me falta para terminar un curso?

Respuesta:

Para conocer tu avance, ingresa a la opción "**Mis cursos**" desde el menú principal de la plataforma.

En cada curso encontrarás una **barra de progreso** que muestra el porcentaje de avance alcanzado. Este porcentaje se **actualiza automáticamente** a medida que completas las actividades y contenidos del curso, permitiéndote conocer cuánto te falta para finalizarlo.

Pregunta 8. ¿Cómo sé que finalicé un curso?

Respuesta:

Sabrás que has finalizado un curso cuando la **barra de progreso alcance el 100 %** y hayas completado satisfactoriamente todas las actividades y evaluaciones requeridas.

Si apruebas el curso, la plataforma emitirá tu **certificado de aprobación**, el cual podrás consultar y descargar desde el Campus.

Si no obtienes la calificación mínima para aprobar, podrás volver a realizar el curso **siempre que el administrador o el formador hayan habilitado más de un intento** para ese contenido.

Pregunta 9. ¿Qué hago si no encuentro un curso que debería tener asignado?

Respuesta:

Si no encuentras un curso o una ruta de formación que debería estar disponible en tu perfil, comunícate inicialmente con tu **formador**, quien verificará la asignación correspondiente.

También puedes solicitar apoyo a través de la opción "**Mesa de Ayuda**", disponible en la pantalla principal de **Campus Bienestar 360**. Allí encontrarás los canales oficiales de atención, como el **correo electrónico** y el **WhatsApp**, donde recibirás el acompañamiento necesario para validar y solucionar la novedad.

Pregunta 10. ¿Cómo presento una evaluación?

Respuesta:

Las evaluaciones se habilitan a medida que avanzas en los contenidos del curso. Generalmente, cada módulo o contenido cuenta con un cuestionario que te permitirá validar los conocimientos adquiridos.

Para presentar una evaluación, ubica el cuestionario correspondiente y haz clic sobre el **nombre de la evaluación** para iniciarla. Una vez finalizada, el sistema registrará automáticamente tu resultado.

Pregunta 11. ¿Cuál es la nota mínima para aprobar una evaluación?

Respuesta:

Generalmente, los cursos de **Campus Bienestar 360** se aprueban con una calificación **igual o superior al 85 %**.

En caso de no alcanzar la nota mínima, podrás volver a presentar la evaluación o realizar nuevamente el curso, siempre que el formador o el administrador hayan habilitado más de un intento.

Pregunta 12. ¿Cómo puedo descargar mi certificado de aprobación?

Respuesta:

Una vez finalices y apruebes el curso, la plataforma habilitará el botón "**Descargar certificado**".

Haz clic sobre esta opción para descargar tu certificado de aprobación y conservarlo como evidencia de la formación realizada.

Pregunta 13. ¿Qué hago si un curso no abre o presenta errores?

Respuesta:

Si un curso no abre o presenta algún inconveniente, te recomendamos cerrar sesión e ingresar nuevamente a **Campus Bienestar 360**. También verifica que tu conexión a Internet sea estable.

Si después de realizar estas acciones el problema continúa, comunícate con tu **formador**, quien podrá brindarte el acompañamiento necesario o escalar el caso si es requerido.

Pregunta 14. ¿Puedo realizar un curso desde mi celular o tableta?

Respuesta:

Sí. Puedes acceder a **Campus Bienestar 360** desde tu celular, tableta o computador.

La plataforma funciona de la misma manera en todos los dispositivos; la única diferencia es la visualización de algunos elementos, ya que la interfaz se adapta al tamaño de la pantalla para facilitar la navegación.

Pregunta 15. ¿Puedo avanzar los cursos en el orden que yo quiera?

Respuesta:

No. Los cursos de **Campus Bienestar 360** deben realizarse siguiendo el orden establecido en la ruta de formación.

La plataforma cuenta con un sistema de secuencia de aprendizaje que bloquea los contenidos siguientes hasta que completes el contenido anterior. Esto garantiza que el proceso de formación se desarrolle de manera organizada y que adquieras los conocimientos en el orden previsto.

Pregunta 16. ¿Cómo puedo contactar la Mesa de Ayuda?

Respuesta:

Puedes comunicarte con la **Mesa de Ayuda** desde la opción disponible en la pantalla principal de **Campus Bienestar 360**. Allí encontrarás los canales oficiales de atención, como el **correo electrónico** y el **WhatsApp**, donde podrás reportar inconvenientes relacionados con el acceso a la plataforma, cursos, evaluaciones, certificados o cualquier otra novedad.

Pregunta 17. ¿En qué horario atiende la Mesa de Ayuda?

Respuesta:

La **Mesa de Ayuda de Campus Bienestar 360** presta atención en el siguiente horario:

- **Lunes a viernes:** de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.
- **Sábados:** de 8:30 a. m. a 12:30 p. m.

Las solicitudes recibidas fuera de este horario serán atendidas en el siguiente día hábil.

Pregunta 18. ¿Qué información debo proporcionar cuando reporto un inconveniente?

Recuerda indicarnos los siguientes datos para profundizar tu caso y atenderlo de forma efectiva.

- Nombre completo.
- Cédula.
- Correo registrado.
- Curso o ruta de formación.
- Descripción del inconveniente.
- Captura de pantalla (si aplica).

Pregunta 19. ¿Cómo puedo consultar el estado de un caso reportado en la Mesa de Ayuda?

Respuesta:

El colaborador podrá realizar seguimiento a su solicitud a través de los canales oficiales de atención disponibles en la Mesa de Ayuda de Campus Bienestar 360.

Para consultar el estado del caso debe proporcionar la información del reporte realizado, como su nombre, correo registrado o los datos de la solicitud enviada, con el fin de validar el avance de la gestión.

La Mesa de Ayuda informará la respuesta o solución correspondiente según el tipo de inconveniente reportado.

Pregunta 20. ¿Qué debo hacer si un curso no aparece disponible en mi plataforma?

Respuesta:

Si un curso no aparece disponible en **Campus Bienestar 360**, el colaborador debe verificar inicialmente que se encuentre inscrito en la ruta de formación correspondiente y que haya completado los contenidos previos requeridos.

Si después de validar esta información el curso continúa sin estar disponible, debe reportar la novedad a la **Mesa de Ayuda** indicando:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Correo registrado.
- Nombre del curso o ruta de formación.
- Descripción del inconveniente.
- Evidencia o captura de pantalla (si aplica).

La Mesa de Ayuda realizará la validación correspondiente para gestionar la solución.

Pregunta 21. ¿Puedo avanzar a un contenido siguiente sin haber completado el anterior?

Respuesta:

No. **Campus Bienestar 360** cuenta con una ruta de formación organizada por módulos y contenidos secuenciales, por lo que el colaborador debe completar cada contenido en el orden establecido para habilitar el siguiente.

Esta estructura permite garantizar el cumplimiento de la ruta de aprendizaje y asegurar que cada participante adquiera los conocimientos necesarios antes de avanzar al siguiente tema.

Pregunta 22. ¿Dónde puedo consultar mi avance en la ruta de formación?

Respuesta:

El colaborador podrá consultar su avance ingresando a **Campus Bienestar 360**, donde encontrará el progreso de sus cursos y contenidos asignados.

Allí podrá visualizar la información relacionada con:

- Cursos o rutas de formación activas.
- Contenidos completados.
- Avance o porcentaje de progreso.
- Actividades pendientes por realizar.

Esta información le permitirá hacer seguimiento a su proceso de aprendizaje y cumplir con los objetivos de formación establecidos.

Pregunta 23. ¿Qué debo hacer si no puedo ingresar a Campus Bienestar 360?

Respuesta:

Si el colaborador presenta inconvenientes para ingresar a **Campus Bienestar 360**, debe validar inicialmente que esté utilizando correctamente sus credenciales de acceso y que cuenta con conexión a internet.

Si el inconveniente continúa, debe comunicarse con la **Mesa de Ayuda** a través de los canales oficiales disponibles en la pantalla principal de la plataforma, enviando la siguiente información:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Correo registrado.
- Descripción del inconveniente presentado.
- Captura de pantalla del error (si aplica).

La Mesa de Ayuda realizará la validación correspondiente para brindar soporte y solución al caso.

Pregunta 24. ¿Qué debo hacer si olvidé mi contraseña de acceso a Campus Bienestar 360?

Respuesta:

Si el colaborador olvida su contraseña de acceso a **Campus Bienestar 360**, debe utilizar la opción de recuperación de contraseña disponible en la pantalla de ingreso de la plataforma.

Allí deberá seguir las instrucciones indicadas para restablecer su acceso.

Si presenta inconvenientes durante el proceso de recuperación, debe comunicarse con la **Mesa de Ayuda** a través de los canales oficiales, indicando:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Correo registrado.
- Descripción del inconveniente presentado.

La Mesa de Ayuda realizará la validación correspondiente para apoyar el restablecimiento del acceso.

Pregunta 25. ¿Dónde puedo encontrar información y novedades sobre mi proceso de formación en Campus Bienestar 360?

Respuesta:

El colaborador podrá consultar la información relacionada con su proceso de formación directamente en **Campus Bienestar 360**, donde encontrará sus cursos asignados, rutas de aprendizaje, contenidos disponibles y avances realizados.

También podrá consultar las comunicaciones y novedades compartidas por los canales oficiales definidos para mantenerse actualizado sobre actividades, cambios o información relevante de su proceso formativo.