

ISHARA

Hub de Bienestar

Guía para la Profesional



“Ishara observa y organiza.

Tú interpretas y decides.

Juntas, el proceso tiene memoria.”



Bienvenida

*Todo lo que ves en este Hub viene de los datos reales del proceso de tus usuarios —
analizados con marcos teóricos validados.*

Este documento es tu mapa de navegación por el Hub de Bienestar de Ishara. Cada sección del Hub fue diseñada para responder las preguntas que una profesional de bienestar se hace cada día: ¿quién necesita atención ahora? ¿Cómo va el programa en su conjunto? ¿Qué está cambiando?

Ishara no reemplaza tu criterio — lo potencia. El sistema observa lo que ocurre en cada sesión, organiza esa información con rigor, y te la presenta de forma que puedas actuar con rapidez y precisión. Tú pones el juicio profesional. Ishara pone la memoria y la velocidad de procesamiento.

Lo que el Hub te permite hacer

Monitorear el estado general del programa en 20 segundos, leyendo las narrativas automáticas que resumen cada sección.

Priorizar quién necesita atención con el Semáforo de Triage, que clasifica a cada usuario en tres zonas de acción.

Explorar el perfil longitudinal de cualquier usuario: su trayectoria, regulación, emociones, fortalezas, y cómo se compara con el resto del grupo.

Exportar reportes — tanto un reporte ejecutivo del programa completo como perfiles individuales para derivación o coordinación.

Detectar señales tempranas de deterioro antes de que se conviertan en crisis, gracias a un sistema de alertas con cuatro indicadores simultáneos.

Privacidad: lo que el Hub nunca muestra

El Hub opera bajo una regla estricta: tú ves indicadores, pero nunca el contenido directo de las sesiones. Los resúmenes narrativos, los compromisos personales, los descubrimientos del cierre, y los patrones de comportamiento están protegidos. Lo que ves son niveles de riesgo, direcciones de impulso, nombres de emociones (sin el contexto en que se dijeron), y índices de autonomía. La identidad real del usuario está anonimizada con un alias irreversible (USR-XXXXXX). Este diseño cumple con la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales.

Ishara separa dos capas: la capa de observación (qué ocurrió en las sesiones, cifrado y protegido) y la capa de indicadores (patrones agregados que tú puedes ver). Nunca se cruzan.

Cómo está organizada esta guía



Cada sección sigue la estructura: qué ves, de dónde sale, cómo leerlo, y qué hacer con ello. Los fundamentos de investigación están integrados en cada módulo — no como decoración académica, sino porque cada indicador fue diseñado a partir de un marco teórico específico, y conocer ese marco te permite interpretar mejor lo que ves.



01

El Pulso

Qué ves.

Un orbe animado que late con la actividad del programa, acompañado de 4 indicadores numéricos centrales, una barra de clima emocional con marcadores de zona, y una barra de tasa de regulación. Debajo, una narrativa automática que resume el estado general en una frase.

D De dónde sale.

- ☒ Usuarios activos: usuarios únicos con al menos una sesión en los últimos 7 días.
- ☒ Sesiones hoy: sesiones consolidadas en el día (migradas a memoria permanente). Las sesiones en curso aparecen como un indicador separado. Esto garantiza que el número refleja sesiones reales completadas, no conversaciones que aún no han terminado.
- ☒ Alertas activas: usuarios con nivel de riesgo alto o crítico en su última sesión.
- ☒ Tasa de integración: porcentaje de sesiones donde el usuario completó un cierre intencional — un momento de síntesis donde integró lo explorado. Este indicador está fundamentado en la investigación de Greenberg & Malcolm (2002) sobre la taxonomía de cierre: un cierre completo predice mejor consolidación del aprendizaje emocional.
Las dos barras.

Clima emocional (0–100): promedio normalizado de la valencia emocional de todas las sesiones de la semana. Tres zonas: Difícil (0–30), Transición (30–60), Positiva (60–100). Fundamentado en el modelo de ventana de tolerancia de Siegel (1999): un clima bajo no significa que el programa falla — puede indicar que los usuarios están explorando temas profundos, lo cual es esperable en fases tempranas.

Tasa de regulación (%): porcentaje de sesiones donde el arco emocional fue positivo — es decir, el usuario terminó en un estado más regulado de como llegó. Calculada a partir del modelo de Regulación Emocional de Gross (2015). Esta es la métrica más directa de impacto del programa: una tasa que crece consistentemente indica que los usuarios están aprendiendo a regularse.

La narrativa automática.

Debajo del Pulso verás una frase construida con datos reales. No es inteligencia artificial generativa — son plantillas con interpolación de datos. Si tienes 20 segundos, esta frase te da el panorama completo sin mirar ningún número.

Revisa el Pulso cada mañana. Si el clima baja más de 10 puntos en una semana o las alertas suben, explora el Semáforo para identificar quién necesita atención.



02

El Semáforo de Triage

Qué ves.

Tres zonas horizontales con colores: rojo, naranja y verde. Cada usuario del programa está clasificado en una zona basada en sus indicadores más recientes. Al hacer clic en cualquier usuario, se abre su perfil completo en el panel lateral.

De dónde sale.

La clasificación sigue un modelo inspirado en el stepped care de la OMS (2017): priorizar la atención según la urgencia, no según el orden de llegada. El semáforo combina cuatro variables: nivel de riesgo de la última sesión, dirección del impulso emocional, días desde la última sesión, y presencia de señales de alerta temprana.

Cómo leer cada zona.

ROJO — Atención prioritaria. Usuarios con riesgo alto o crítico. Acción recomendada: verificar hoy que el equipo de bienestar recibió la alerta automática (IRIS). Si el riesgo es crítico: confirmar activación del protocolo de crisis institucional. Si es alto: evaluar contacto directo. Documentar acciones tomadas.

NARANJA — Seguimiento sugerido. Usuarios con señales de deterioro: impulso descendente, inactividad prolongada, o patrones de evitación. Acción recomendada: revisar evolución en 3–5 días. Si el impulso continúa descendente o la inactividad supera 3 semanas, considerar contacto proactivo. El sistema de comunicación AURORA puede estar ya en contacto con la persona.

VERDE — Proceso estable. Sin acción inmediata. Continuar seguimiento regular.

El semáforo no reemplaza tu evaluación — la prioriza. Un usuario en verde puede necesitar atención por razones que Ishara no detecta. Un usuario en naranja puede estar en un proceso profundo que produce indicadores temporalmente descendentes. El semáforo organiza; tú decides.



03

El Mapa Emocional

Qué ves.

Burbujas flotantes que representan las emociones más frecuentes de toda la cohorte. El tamaño de cada burbuja indica frecuencia. Los colores siguen cinco familias emocionales: **naranja** (activación intensa), **azul** (vulnerabilidad), **dorado** (reflexión), **verde** (calma/crecimiento), lavanda (transición). Las flechas de tendencia indican si una emoción está creciendo (↗) o cediendo (↘) respecto a la semana anterior. Un filtro te permite alternar entre “Esta semana” y “Todo el programa”.

De dónde sale.

Cada emoción fue nombrada por los propios usuarios en sus sesiones. Ishara no infiere emociones — registra las que los usuarios expresaron. La clasificación por familias está basada en el trabajo de Torre & Lieberman (2018) sobre granularidad emocional: la capacidad de distinguir emociones específicas está asociada con mejor regulación y bienestar.

Qué te dice.

Un mapa diverso (muchos colores, muchas burbujas) indica que los usuarios están nombrando emociones con precisión — señal de granularidad emocional en crecimiento.

Emociones en crecimiento (↗) merecen atención contextual. Si “ansiedad” está creciendo, puede indicar un período de alta demanda institucional o que los usuarios están explorando temas difíciles — no necesariamente algo negativo.

Emociones cediendo (↘) suelen ser señal positiva, pero no siempre. Si “esperanza” está cediendo mientras “frustración” crece, el patrón merece observación.

Al hacer clic en una burbuja, puedes ver qué usuarios la nombraron. Útil para identificar temas transversales que podrías abordar en intervenciones grupales.



04

Métricas del Programa

Qué ves.

Seis tarjetas con los indicadores centrales del programa, cada una con su valor actual, cambio respecto a la semana anterior (delta), dirección (sube/baja/estable), y un mini-gráfico de tendencia de 4 semanas. Debajo, cuatro bloques de indicadores detallados con barras horizontales. Un botón "Exportar reporte" genera un documento PDF ejecutivo.

Las 6 métricas.

Retención activa: % de usuarios con sesión en los últimos 7 días. Mide si las personas están regresando. Fundamentado en la Teoría de Autodeterminación (Deci & Ryan, 2000): la motivación internalizada predice adherencia sostenida.

Tasa de integración: % de sesiones con cierre intencional. Una tasa creciente indica que los usuarios están integrando lo explorado, no solo consumiendo sesiones.

Tasa de regulación: % de sesiones con arco emocional positivo. Es la métrica más directa de impacto: ¿los usuarios están terminando sus sesiones en un estado más regulado de como llegaron?

Profundización: % de sesiones clasificadas como profundas. Indica si los usuarios están explorando con apertura o manteniendo la conversación en superficie.

Clima emocional: tono promedio de la semana (0-100). Un clima que mejora gradualmente es la trayectoria esperable.

Alertas tempranas: usuarios que presentan múltiples señales simultáneas de deterioro. La única métrica donde subir es negativo.

Los indicadores detallados.

Retención por hitos: cuántos usuarios alcanzaron 1, 3, 5 y 10+ sesiones. El paso de 1 a 3 es crítico — la investigación muestra que el compromiso se consolida después de la tercera sesión.

Tipos de cierre: distribución entre sesiones integradas (cierre completo), suspendidas (sin cierre), sin clasificar (sesiones anteriores al sistema de cierre), y particionadas. La tasa de integración se calcula sobre las sesiones que tienen dato de cierre — las sesiones sin clasificar no se incluyen en el porcentaje para no distorsionar la métrica.

Profundidad de sesiones: distribución profunda/intermedia/breve del último mes. El porcentaje se calcula sobre las sesiones que tienen medición de profundidad — las sesiones sin dato no se incluyen para evitar cifras engañosas. Junto a cada porcentaje verás cuántas sesiones de las totales del mes fueron medidas.

☑ El botón 'Exportar reporte' genera un PDF ejecutivo diseñado para compartir con la dirección del programa. Incluye portada institucional, score de salud compuesto, las 4 métricas clave y una narrativa ejecutiva.



05

El Perfil Individual

Qué ves.

Al hacer clic en cualquier usuario del Semáforo, se abre un panel lateral con su perfil longitudinal completo. Comienza con una narrativa ejecutiva de 2–3 frases que resume su estado actual. Debajo: chips de estado, indicadores computados, 4 factores de autonomía, emociones recientes, temas, fortalezas, estrategias de afrontamiento, trayectoria visual, línea de sesiones, tendencia de regulación, universo emocional individual, comparativa con la cohorte, y un bloque de acción recomendada por zona.

Indicadores clave del perfil.

Riesgo: nivel de la última sesión (bajo/medio/alto/crítico). Solo el nivel, no el contenido que lo generó.

Impulso: dirección del movimiento emocional reciente (ascendente/estable/descendente).

Autonomía: índice 0–100 compuesto por 4 factores: constancia, terreno ganado, impulso y vocabulario interior. Calculado con base en la Teoría de Autodeterminación.

Días desde última sesión: indicador de adherencia individual.

Cierre: tipo de cierre de la última sesión (integrada/suspendida/parcial).

Profundidad: nivel de exploración (profunda/media/superficial).

Trayectoria visual.

Una línea temporal donde cada punto es una sesión. El color indica el nivel de riesgo, la forma indica el tipo de cierre, y el tamaño indica la profundidad. Una trayectoria que muestra puntos verdes grandes con cierres integrados cuenta una historia de proceso sólido. Puntos que cambian de verde a naranja a rojo cuentan una historia de deterioro que requiere acción.

Comparativa con la cohorte.

Al final del perfil, un panel muestra dónde se desvía este usuario del promedio del grupo en cada métrica. Esto te permite identificar rápidamente si una persona está significativamente por debajo del grupo en regulación, o significativamente por encima en autonomía.

Bloque de acción por zona.



ROJO: Verificar alerta automática. Confirmar protocolo si crítico. Evaluar contacto directo si alto. Documentar acciones.

NARANJA: Revisar evolución en 3–5 días. Contacto proactivo si el deterioro continúa.

VERDE: Sin acción inmediata. Seguimiento regular.

El botón “Exportar perfil” genera un documento con toda la información anonimizada del usuario. Es el documento que adjuntas cuando coordinas con el equipo de bienestar — la evidencia de por qué esta persona necesita atención.



06

Sistema de Alertas Tempranas

Qué es.

El sistema de alertas tempranas no espera a que un usuario llegue a crisis — detecta señales de deterioro antes. Cada usuario es evaluado contra cuatro condiciones simultáneas. Un usuario activa la alerta temprana cuando presenta 3 o más de estas señales al mismo tiempo.

Las cuatro señales.

1. Impulso descendente: 2 o más de las últimas 3 sesiones muestran movimiento emocional descendente.
2. Riesgo subiendo: el nivel de riesgo actual es significativamente mayor que el promedio histórico de esa persona.
3. Patrones de evitación: Ishara detecta si el usuario está evitando cerrar sesiones de forma consistente — un indicador de que puede estar evitando temas difíciles.
4. Inactividad prolongada: más de 14 días sin sesión.

Ninguna señal individual activa la alerta. El sistema requiere la convergencia de múltiples indicadores porque un solo indicador aislado puede tener explicaciones benignas. Es la combinación lo que constituye una señal significativa.

Qué hacer con una alerta temprana.

Un usuario en alerta temprana aparece en la zona naranja del Semáforo con una marca específica. Abre su perfil, revisa la trayectoria, y evalúa si la combinación de señales justifica intervención directa o monitoreo cercano. Ishara te da la señal; tú decides la acción.



07

El Reporte Ejecutivo

Qué es.

Un PDF de dos páginas diseñado para compartir con la dirección del programa o el comité de bienestar. En mobile se descarga como archivo; en desktop abre la ventana de impresión.

Estructura del reporte.

Portada: identidad visual Ishara, nombre de la institución, período semanal.

Score de salud del programa (0–100): un número compuesto que integra regulación (35%), retención (25%), clima (20%) y cierre intencional (20%), con penalización por alertas activas. Si la dirección quiere UN número, este es.

4 métricas clave: retención, cierre intencional, regulación y clima, cada una con valor, delta y mini-gráfico de tendencia.

Semáforo poblacional: tres barras de porcentaje (rojo/naranja/verde). Tamaño fijo — funciona igual con 15 que con 15.000 usuarios.

Mapa de emociones: las emociones más frecuentes con tendencia.

Progresión y cierre: narrativa de síntesis del período.

El reporte nunca muestra datos individuales. Todo es agregado. El director ve el estado del programa, no el estado de ninguna persona específica.



08

Guías y Recorrido Inicial

El recorrido guiado.

La primera vez que ingresas al Hub, se activa un recorrido de 7 pasos que te lleva por cada sección con explicaciones contextuales. Si lo completas o lo saltas, no vuelve a aparecer automáticamente. Puedes reactivarlo en cualquier momento desde el menú de tu avatar (“Recorrido guiado”).

Las guías colapsables.

Debajo de cada sección del Hub encontrarás un botón discreto con el símbolo › que expande una guía de interpretación. Hay 9 en total: 4 en la página principal (Pulso, Semáforo, Mapa, Métricas) y 5 en el panel lateral de detalle (chips de estado, trayectoria, regulación, emociones, comparativa). Las guías del panel lateral incluyen una sección “Qué hacer” con acciones concretas.

Narrativas automáticas.

Cada sección principal tiene una frase narrativa generada automáticamente con datos reales. No usan inteligencia artificial generativa — son plantillas con interpolación de datos. Son instantáneas, deterministas y sin costo de procesamiento. Si tienes 20 segundos, las narrativas te dan el panorama completo.



Flujo de trabajo sugerido

No hay una manera única de usar el Hub. Este flujo es una sugerencia basada en cómo las profesionales que lo probaron encontraron mayor valor.

Cada mañana (2 minutos)

1. Lee la narrativa del Pulso – te da el estado general en una frase.
2. Mira las alertas. Si hay rojo en el Semáforo, es lo primero que atiendes.
3. Revisa el clima. Si bajó más de 10 puntos, explora el Mapa para entender qué emociones están cambiando.

Cada semana (10 minutos)

1. Revisa las Métricas del Programa. Busca deltas significativos (cambios de ± 10 o más).
2. Explora los perfiles de usuarios en naranja. Lee sus narrativas ejecutivas y decide si algún caso requiere intervención.
3. Si necesitas reportar a la dirección, exporta el reporte ejecutivo.

Cuando hay una alerta

1. Abre el perfil del usuario en rojo.
2. Lee la narrativa ejecutiva y revisa la trayectoria visual.
3. Verifica que la alerta automática (IRIS) llegó al equipo de bienestar.
4. Si es necesario, exporta el perfil como documento de derivación.
5. Documenta las acciones tomadas.



El principio rector

Ishara fue construida para potenciar tu trabajo, no para competir con él. Cada indicador que ves en el Hub es una observación — no un diagnóstico. La observación te pertenece a ti: tú la contextualizas, la interpretas, y decides qué hacer con ella.

El sistema tiene memoria y velocidad de procesamiento. Tú tienes formación, criterio y la capacidad de leer lo que ningún algoritmo puede: el contexto humano. Juntas, esas capacidades construyen un acompañamiento que ninguna de las dos podría ofrecer sola.

“Ishara observa y organiza. Tú interpretas y decides. Juntas, el proceso tiene memoria.”



Fundamentos de investigación

Cada indicador del Hub está fundamentado en investigación publicada. Los marcos teóricos que sustentan el diseño incluyen:

Regulación y procesamiento emocional

Gross, J. J. (2015). Modelo de Regulación Emocional — marco para entender cómo las personas modulan sus respuestas emocionales. Base de la tasa de regulación. Siegel, D. J. (1999). Ventana de Tolerancia — rango de activación donde el procesamiento emocional es posible. Base del clima emocional.

Cierre e integración

Greenberg, L. S. & Malcolm, W. (2002). Taxonomía de cierre — el cierre intencional como predictor de consolidación del aprendizaje emocional. Base de la tasa de integración.

Motivación y adherencia

Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2000). Teoría de Autodeterminación (SDT) — la motivación internalizada predice mejor la adherencia sostenida. Base del índice de autonomía y la retención.

Granularidad emocional

Torre, J. B. & Lieberman, M. D. (2018). La capacidad de distinguir emociones específicas está asociada con mejor regulación y bienestar. Base del mapa emocional. Russell, J. A. (1980). Modelo circunflejo del afecto.

Priorización y atención escalonada

OMS/WHO (2017). Stepped care model — priorizar la intervención según la urgencia y la gravedad. Base del semáforo de triage.

Espacio seguro y autonomía

Winnicott, D. W. (1960). Espacio transicional. Porges, S. W. (2011). Teoría Polivagal. Rogers, C. R. — Autonomía y autodirección. Beisser, A. R. (1970). Paradoja del cambio.

Consolidación y seguimiento

Miller, W. R. & Rollnick, S. — Entrevista motivacional. Pennebaker, J. W. (1997). Escritura expresiva. Fredrickson, B. L. (2001). Teoría Broaden-and-Build.