



Nonprofit Cloud



salesforce.org

© Copyright 2000–2023 salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce is a registered trademark of salesforce.com, inc., as are other names and marks. Other marks appearing herein may be trademarks of their respective owners.

Contents

| | |
|---|----------|
| Nonprofit Cloud | 1 |
| Qué incluye Nonprofit Cloud..... | 1 |
| Crear una organización de prueba de Nonprofit Cloud..... | 2 |
| Configurar Nonprofit Cloud..... | 3 |
| Configurar Nonprofit Cloud..... | 4 |
| Seguridad y permisos para Nonprofit Cloud..... | 7 |
| Cuentas personales y grupos de relaciones de parte..... | 9 |
| Relaciones, eventos y cronología..... | 10 |
| Resúmenes de interacción para tomar notas..... | 11 |
| Configurar evaluaciones dinámicas..... | 12 |
| Configurar un sitio de experiencia en Nonprofit Cloud..... | 15 |
| Innovaciones de ventas para Nonprofit Cloud..... | 15 |
| Innovaciones de servicios para Nonprofit Cloud..... | 17 |
| Obtención de fondos..... | 19 |
| Obtener información sobre Nonprofit Cloud for Fundraising..... | 20 |
| Configurar Fundraising..... | 21 |
| Compromisos de regalos..... | 45 |
| Transacciones de regalos..... | 53 |
| Designaciones de regalos..... | 57 |
| Entrada y procesamiento de regalos..... | 61 |
| Tendencias de regalos y donantes con totalizaciones..... | 65 |
| Códigos de origen de alcance..... | 66 |
| Perfiles de donantes..... | 70 |
| Perfiles de asistencia a donantes..... | 73 |
| Gestión de programas..... | 76 |
| Descubrir y explorar..... | 76 |
| Configuración de Program Management..... | 82 |
| Programas y beneficios..... | 95 |
| Programaciones de beneficios y participantes de los beneficios..... | 102 |
| Seguimiento de la asistencia y el desembolso de los beneficios..... | 109 |
| Revisión y generación de informes de programas y beneficios..... | 114 |
| Administración de programas para participantes de casos..... | 119 |
| Ejemplos de implementación de Program Management..... | 120 |
| Gestión de casos..... | 135 |
| Más información sobre Case Management for Nonprofits..... | 135 |
| Configuración de Gestión de Casos..... | 136 |

| | |
|--|-----|
| Planes de cuidado..... | 138 |
| Referencias de casos..... | 142 |
| Adición de participantes de casos a programas..... | 144 |
| Seguimiento de participantes de casos..... | 144 |
| Reclamaciones..... | 144 |
| Gestión de resultados con Nonprofit Cloud..... | 146 |
| Nonprofit Cloud for Grantmaking..... | 146 |
| Nonprofit Cloud y traducciones..... | 147 |

Nonprofit Cloud

Nonprofit Cloud incluye Case Management, Program Management, Fundraising y Outcome Management, y es su punto único de compra de funciones creadas a partir de la potencia de Salesforce Platform.

Qué incluye Nonprofit Cloud

Nonprofit Cloud incluye funciones y productos desarrollados mediante la potencia de Salesforce Platform. Para aprovechar esta tecnología, proporcionamos un acceso más rápido y fácil a la cartera de productos y servicios innovadores de Salesforce.

Salesforce Platform

La plataforma basada en la nube de Salesforce, que incluye Service Cloud y Sales Cloud, es la base de Nonprofit Cloud y está incluida con el producto. La plataforma proporciona capacidades de administración de relaciones, colaboración, integración y perspectivas de datos que le facilitan una vista completa de los integrantes con el fin de poder servirles, gestionar para ellos e interactuar con ellos de una manera más efectiva. Además, cumple con estrictas normas de seguridad de datos, por lo que puede implementarla y ampliarla rápidamente.

Modelo de datos de Nonprofit Cloud

El modelo de datos de Nonprofit Cloud incluye Constituent Management, Fundraising, Program Management, Case Management y Outcome Management. Constituent Management le brinda la información que necesita para comprender la visión completa de sus electores, gestionar sus relaciones complejas y visualizar cómo se conocen entre sí. Con Fundraising, involucre donantes, recaude fondos e impulse resultados con herramientas para la planificación estratégica y conocimientos basados en datos. Use Program Management para aumentar la productividad, eliminar silos de datos y tomar decisiones oportunas mediante la gestión y entrega de sus programas. Case Management impulsa los logros de los participantes, ya que ayuda a que los administradores de casos cuenten con una visión completa de cada participante y ofrezcan experiencias de participante individualizadas. Use Outcome Management para definir su estrategia de impacto o teoría de cambio, recopilar sus datos, realizar un seguimiento de su progreso y evaluar la eficacia de sus programas.

El kit de herramientas

También incluido en Nonprofit Cloud, se trata de un conjunto de componentes y herramientas que hacen que la plataforma y el modelo de datos funcionen. OmniStudio, Planes de acción, Actionable Relationship Center (ACR) y Motor de reglas de negocio, así como otros componentes, servicios y herramientas, ayudan a automatizar procesos engorrosos que están en papel. Por ejemplo, puede crear cuestionarios dinámicos para agilizar el proceso de admisión y referencia.

Experience Cloud for Nonprofits y Nonprofit Cloud for Grantmaking

Vaya más allá del modelo de datos de Nonprofit Cloud con Experience Cloud for Nonprofits o Nonprofit Cloud for Grantmaking.

Con Experience Cloud for Nonprofits, proporcione un portal en línea seguro para colaborar con usuarios externos. Los usuarios del sitio pueden hacer tareas, como ver casos, programas y beneficios, y trabajar con ellos. Otorgue acceso a los usuarios a objetos y funciones, o restrinja dicho acceso, según lo requiera su negocio.

Nonprofit Cloud for Grantmaking incluye acceso a funciones de gestión de presupuestos y subvenciones. El modelo de datos de Grantmaking le ayuda a gestionar todo el ciclo de vida de la subvención. Cree oportunidades de financiación, administre solicitudes y revisiones, realice un seguimiento de los presupuestos y resultados de los solicitantes de subvenciones, y más.

Hable con su ejecutivo de cuentas para obtener más información.

VÉASE TAMBIÉN:

[Protección y privacidad de los datos](#)

Crear una organización de prueba de Nonprofit Cloud

Obtenga experiencia práctica con Nonprofit Cloud en una experiencia de prueba con todas las funciones.



Importante

Las aplicaciones prediseñadas de Nonprofit Cloud son aplicaciones que no pertenecen a SFDC, tal como se define, y están sujetas a los términos de su

Acuerdo principal de servicios (antes conocido como Acuerdo principal de suscripción principal) con Salesforce.

**Note**

Las organizaciones de prueba están destinadas a pruebas de concepto y a la exploración autodidacta guiada. Las organizaciones de prueba caducan en 30 días.

1. Vaya a la página de registro [Pruebas gratuitas para desarrolladores](#) y busque la prueba gratuita de Nonprofit Cloud en la ficha de pruebas basadas en la industria. También puede ir directamente a una de estas páginas de configuración de organizaciones de pruebas.

[Organización de aprendizaje](#)

Esta organización completamente configurada incluye datos de muestra enriquecidos y le muestra las funciones de Nonprofit Cloud en acción. Utilice estas organizaciones para ver el aspecto de una activación completa.

[Organización de prueba preliminar](#)

Las pruebas preliminares incluyen funciones de la próxima versión y solo están disponibles durante la vista previa del sandbox.

[Organización base](#)

Esta organización sin configurar es un lienzo en blanco que muestra solo las licencias y permisos necesarios. Utilice estas organizaciones para proyectos de prueba de concepto rápidos o pruebas generales.

2. Introduzca sus detalles de contacto.
3. Lea y acepte el acuerdo de servicio.
4. Haga clic en **Enviar** o en **Comenzar con mi prueba gratuita**.

Una vez creada su organización, recibirá un correo electrónico con los detalles de inicio de sesión. Su organización de prueba incluye funciones prehabilitadas de Nonprofit Cloud y los productos necesarios para esas funciones.

Configurar Nonprofit Cloud

Configure las funciones de Nonprofit Cloud en su organización.

Configurar Nonprofit Cloud

Configure Salesforce Nonprofit Cloud, que incluye innovaciones y funciones de ventas y servicios para gestionar sus operaciones sin ánimo de lucro.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Configurar los fundamentos de Salesforce para Nonprofit Cloud

Active y configure las funciones de Salesforce para usar Nonprofit Cloud.

1. [Activar Cuentas personales](#).
2. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Program Management` y `Case Management`. En Program Management y Case Management, habilite los siguientes ajustes:
 - a. Seleccione **Configuración de afiliación a grupos** y habilite **Crear y gestionar domicilios y grupos**.
 - b. Seleccione **Configuración de resumen de interacción** y habilite **Capturar y compartir resúmenes de interacciones con clientes de una forma eficiente y con cumplimiento**.
3. Configure [Cuentas personales y grupos de relaciones de parte](#).

Activar las funciones básicas para Fundraising

Active las funciones de Salesforce que mejoran las funciones de Fundraising.

1. Asigne el grupo de conjunto de permisos `Fundraising_Admin` al usuario administrador que realiza la configuración de Fundraising.
2. Para definir las tareas necesarias para completar un proceso de negocio, configure Planes de acción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Acción` y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Planes de acción**.
 - b. Siga la configuración guiada para configurar Planes de acción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Planes de acción en Salesforce](#).

3. Para segmentar perfiles de partes interesadas similares, configure la Segmentación con capacidad de acción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `con capacidad de acción` y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Segmentación con capacidad de acción**.
 - b. Siga los pasos de la configuración guiada para configurar la segmentación con capacidad de acción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Habilitar la segmentación con capacidad de acción](#).
4. Para usar el motor de procesamiento de datos, configure [Canalizaciones de datos](#).
5. Para permitir que los usuarios agreguen etiquetas personalizadas a los registros de las partes interesadas, configure [Etiquetas de interés](#).
6. Para tomar y almacenar notas detalladas de reuniones y conversaciones, configure Resúmenes de interacción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca Interacción; a continuación, en Configuración guiada, seleccione Resúmenes de interacción.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Resúmenes de interacción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Resúmenes de interacción](#).
7. Para obtener una vista rápida de los acontecimientos o eventos clave de la vida de sus clientes, configure Eventos de vida.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `vida` y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Eventos de vida**.
 - b. Siga la configuración guiada para configurar Eventos de vida.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Eventos y eventos clave](#).
8. Para ayudar a los usuarios a decidir qué necesita atención ahora o pronto, configure [Alerta de registro](#).
9. Para ver eventos clave relacionados con una persona, active [Cronología](#). Configure la cronología en los pasos de configuración de Fundraising.

Activar las funciones básicas para Program Management y Case Management

Active las funciones de Salesforce que mejoran las funciones de Program Management y Case Management.

1. Asigne conjuntos de permisos para Program Management, Case Management y otras funciones que esté usando.
2. Para ver las relaciones de las partes interesadas en un gráfico de fácil navegación, configure Actionable Relationship Center (ARC).
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `con capacidad de acción` y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Actionable Relationship Center**.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Actionable Relationship Center.
Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Actionable Relationship Center \(ARC\)](#).
3. Para agregar acciones al componente web Lightning Iniciador de acciones, configure el [Iniciador de acciones](#).
4. Para usar el motor de procesamiento de datos, configure [Canalizaciones de datos](#).
5. Para definir las tareas necesarias para completar un proceso de negocio, configure Planes de acción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Acción` y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Planes de acción**.
 - b. Siga la configuración guiada para configurar Planes de acción.
Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Planes de acción en Salesforce](#).
6. Para automatizar el procesamiento de registros en flujos programados, configure [Gestión de lotes](#).
7. Para usar las evaluaciones dinámicas, [Configurar evaluaciones dinámicas](#).
8. Para tomar y almacenar notas detalladas de reuniones y conversaciones, configure Resúmenes de interacción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca **Interacción** y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione `Resúmenes de interacción`.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Resúmenes de interacción.
Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Resúmenes de interacción](#).
9. Para configurar la automatización de OmniStudio, instale o actualice el [paquete OmniStudio](#).
10. Para ver eventos clave relacionados con una persona, configure [Cronología](#).

Activar funciones de Nonprofit Cloud

Active las funciones en Nonprofit Cloud.

- [Configurar Fundraising](#).
- [Configuración de Program Management](#).
- [Configuración de Gestión de Casos](#).
- Configure [Gestión de resultados con Nonprofit Cloud](#).
- Si tiene Nonprofit Cloud for Grantmaking, configure [Nonprofit Cloud for Grantmaking](#).

Seguridad y permisos para Nonprofit Cloud

Conozca los conjuntos de permisos incluidos en Nonprofit Cloud y cómo asignarlos a los usuarios.

Asigne conjuntos de permisos a un solo usuario o a varios usuarios. Consulte [Gestionar asignaciones de conjuntos de permisos](#).

Para otorgar a sus usuarios permisos adicionales o menos permisos, cree un conjunto de permisos personalizado para los permisos específicos de su organización. Luego, agregue su conjunto de permisos personalizado a un grupo de conjuntos de permisos que también incluya el conjunto de permisos administrado apropiado. Use grupos de conjuntos de permisos de esta manera para garantizar que sus usuarios siempre tengan acceso a nuevos permisos de Nonprofit Cloud y como ayuda para agregar o eliminar permisos específicos según las necesidades de sus usuarios. Obtenga más información en [Grupos de conjuntos de permisos](#).

Nonprofit Cloud incluye conjuntos de permisos gestionados para varias funciones de Nonprofit Cloud, como [Innovaciones de servicios para Nonprofit Cloud](#) y [Innovaciones de ventas para Nonprofit Cloud](#). Obtenga más información sobre las funciones y asigne los permisos adecuados para sus usuarios.

Fundraising

Para usar las funciones de Fundraising, asigne estos grupos de conjuntos de permisos a los usuarios. Consulte [Seguridad y permisos para Fundraising](#).

Program Management

Para utilizar Program Management, asigne estos conjuntos de permisos a los usuarios. Consulte [Seguridad y permisos para Program Management](#).

Case Management

Para usar Case Management, asigne estos conjuntos de permisos a los usuarios. Consulte [Seguridad y permisos para Case Management](#).

Outcome Management

Para usar Outcome Management, asigne el conjunto de permisos a los usuarios. Consulte [Gestión de resultados con Nonprofit Cloud](#).

Grantmaking

Si tiene Nonprofit Cloud for Grantmaking, asigne estos conjuntos de permisos a los usuarios. Consulte [Nonprofit Cloud for Grantmaking](#).

Accounting Subledger

Accounting Subledger consolida datos entre Salesforce y su sistema de contabilidad para ayudarle a gestionar su departamento de contabilidad. Gracias a esta consolidación, sabrá exactamente cómo y dónde se reciben, pagan y asignan los fondos.

Planes de actuación

Los planes de actuación definen las tareas y otros elementos necesarios para completar un proceso de negocio. Cada tarea incluye una prioridad, una persona asignada a ella e información sobre cuándo deben completarla. Cree plantillas de planes de actuación para capturar tareas repetitivas.

Segmentación con capacidad de acción

Segmente perfiles de partes interesadas similares, selecciónelos y diseñe programas de alcance de partes interesadas oportunos y personalizados con segmentación con capacidad de acción. Las definiciones de listas con capacidad de acción y las listas con capacidad de acción son los elementos clave de la función Segmentación con capacidad de acción.

Acceso a ARC

Actionable Relationship Center (ARC) ayuda a los usuarios a comprender las relaciones entre personas y negocios presentándolas en un componente de visualización conveniente e interactivo.

Acceso a Eventos clave de negocio y a Eventos de vida

Las opciones Eventos clave de negocio y Eventos de vida muestran eventos de vida para una cuenta personal y eventos clave de negocio para una cuenta de negocio. Cree tipos de eventos y eventos clave, actívelos o desactívelos, y haga que sean únicos.

Usuario de Base de Canalizaciones de datos

El motor de procesamiento de datos le ayuda a transformar los datos que están disponibles en su organización de Salesforce y a utilizar los resultados para crear o actualizar registros. Transforme los datos para objetos estándar y personalizados, y para conjuntos de datos de Analytics usando definiciones del motor de procesamiento de datos.

Acceso a evaluaciones dinámicas

Proporciona a los usuarios internos acceso a funciones y objetos de evaluación dinámica.

Afiliación a grupos

Habilita funciones de Domicilio y Grupo en la organización.

Industries Service Excellence

El conjunto de permisos Industries Service Excellence brinda a los usuarios acceso a los objetos Alertas de registros, Verificación de identidad y Compromiso.

Resúmenes de interacción

Los trabajadores sociales y otros usuarios usan resúmenes de interacción para tomar notas detalladas.

Usuario de OmniStudio

Asigne este conjunto de permisos a los usuarios que ejecutan OmniScripts, DataRaptors, Integration Procedures y FlexCards. Por ejemplo, en Case Management, con este conjunto de permisos, los usuarios pueden crear programaciones de beneficios, ver las próximas sesiones y ver datos agregados después de ejecutar trabajos de DPE.

Consulta para usuario de canalizaciones de datos

Este conjunto de permisos permite a los usuarios crear nuevos segmentos en una segmentación con capacidad de acción.

Cuentas personales y grupos de relaciones de parte

Las cuentas y los contactos son muy buenos métodos para organizar operaciones de negocio a negocio, pero, ¿qué ocurre si su contacto también es su cuenta? ¿Y si quiere ver información sobre todas las personas y organizaciones conectadas a esa persona? Para abordar esto, Nonprofit Cloud usa cuentas personales para representar a individuos, grupos de relaciones de las partes para representar hogares y otros grupos, y objetos de relación para conectar a personas y organizaciones entre sí.

Las cuentas personales son un tipo diferente de registro de cuenta que combina los conceptos de contactos y cuentas. Los modelos tradicionales dan por hecho que un negocio u organización es la cuenta y las personas son los contactos para esa cuenta. Las cuentas personales combinan algunos campos de las cuentas y de los contactos en un solo registro, que utiliza los puntos fuertes de ambos tipos de registro. Para obtener más información, consulte [Cuentas personales](#).

Los grupos de relaciones de las partes ayudan a agrupar personas que comparten un rasgo común, como un hogar o una familia. Los objetos de relación como Relaciones de funciones de las partes, Relaciones contacto-cuenta, Relaciones contacto-contacto y Relaciones cuenta-cuenta hacen un seguimiento de las relaciones entre individuos

y organizaciones. Por ejemplo, cree una relación contacto-contacto para hacer un seguimiento de la relación entre una madre y un hijo, y una relación cuenta-contacto para hacer un seguimiento de la relación entre un participante y un centro de atención médica. Todas estas conexiones se muestran y se gestionan utilizando Actionable Relationship Center (ARC), que crea una representación gráfica de las conexiones.

Para obtener más información, consulte [Gestionar grupos de relaciones de partes](#). Aunque el contenido hace referencia a las soluciones para el sector público, también se aplica a Nonprofit Cloud. Para obtener más información sobre el ARC, consulte [Actuar sobre relaciones de clientes con Actionable Relationship Center \(ARC\)](#).

CONSULTE TAMBIÉN

[Trailhead: Gestión de partes interesadas en Nonprofit Cloud](#)

Relaciones, eventos y cronología

Use gráficos, eventos y cronologías para crear representaciones visuales de las interacciones de una parte interesada, de con quién está conectado y de los momentos que cambiaron su vida.

Configurar y ver gráficos de relaciones

Cree gráficos que muestren las relaciones de las partes interesadas a partir de objetos estándares y personalizados, y muéstrelos en formatos de página con el componente Gráfico de Actionable Relationship Center (ARC). La vista ayuda a los recaudadores de fondos, a los trabajadores sociales y a otras personas a ver, modificar, crear y eliminar registros fácilmente cuando se reúnen con las partes interesadas.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `con capacidad de acción` y, a continuación, seleccione **Actionable Relationship Center**.
2. Siga la configuración guiada para configurar el ARC y ver las relaciones con las partes interesadas.

VÉASE TAMBIÉN:

- [Actionable Relationship Center \(ARC\)](#)
- [Configurar el Actionable Relationship Center](#)

Capturar y ver los eventos de vida de las partes interesadas

Use eventos para capturar y visualizar los eventos clave e hitos en la vida de una parte interesada, como su boda y un nuevo empleo. Use los detalles para informar la recaudación de fondos, los planes de cuidados y otros servicios.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `vida` y, a continuación, seleccione **Eventos de vida**.
2. Siga la configuración guiada para configurar Eventos de vida.

VÉASE TAMBIÉN:

- [Eventos y eventos clave](#)
- [Agregar el componente Eventos y eventos clave a una página de registro](#)

Configuración y uso de cronologías

Con una cronología, los trabajadores pueden ver las interacciones, los casos, las reclamaciones, las referencias y los planes de cuidado pasados de un participante. Haga clic en un evento para ver más información y los detalles relacionados.

Consulte [Configurar una cronología en soluciones para el sector público](#).

Resúmenes de interacción para tomar notas

Utilice resúmenes de interacción para tomar notas detalladas de temas tratados en reuniones y conversaciones y almacenarlas. Puede especificar los niveles de confidencialidad de las notas, añadir elementos de acción o siguientes pasos, y buscar y filtrar rápidamente resúmenes con el fin de encontrar notas de interacciones anteriores.

Los resúmenes de interacción ayudan a desarrollar relaciones más profundas y significativas con donantes, participantes y otras partes interesadas. Los trabajadores sociales y los usuarios de recaudación de fondos pueden gestionar todos los aspectos de sus interacciones usando la toma de notas estructurada y el uso compartido de datos basado en funciones y conforme a las normas.

Agregue el componente Resúmenes de interacción a las páginas Inicio o Cuenta para que los usuarios puedan crear resúmenes de interacción vinculados con interacciones. Agregue el componente Asistentes a la interacción al resumen de interacción para ver y agregar participantes de interacción con rapidez.

Para ver los pasos, consulte [Resúmenes de interacción](#) en la documentación de Financial Services Cloud. Aunque están diseñadas para servicios financieros, las instrucciones también se aplican a la gestión de casos.

Activación y uso de resúmenes de interacción

Habilite resúmenes de interacción y brinde a los recaudadores de fondos, trabajadores sociales y otros acceso a notas para que puedan colaborar más fácilmente y ayudar mejor a sus partes interesadas.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca **Interacción** y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione `Resúmenes de interacción`.

2. Siga los pasos guiados de instalación y configuración.

Después de configurar los resúmenes de interacción, conceda a los usuarios acceso a ellos. Consulte [Configuración y uso de los resúmenes de interacciones en soluciones para el sector público](#).

VÉASE TAMBIÉN:

- [Resúmenes de interacción](#)
- [Habilitar y usar los resúmenes de interacción](#)
- [Configurar las opciones de uso compartido para la interacción y los resúmenes de interacción](#)

Configurar evaluaciones dinámicas

Complete rápidamente evaluaciones y cargue archivos auxiliares en un flujo de trabajo de evaluación dinámica guiado.

Diseñe un cuestionario guiado para evaluar a los participantes mediante preguntas detalladas y tareas que incluyan lógica y dependencias condicionales. Luego, asigne un plan de atención que brinde los servicios y el apoyo que los participantes necesitan en función de los resultados de la evaluación.

Durante el proceso de admisión, por ejemplo, su evaluación dinámica preguntará si el participante ha trabajado en los últimos seis meses. Si la respuesta es sí, se abre un nuevo conjunto de preguntas para capturar información laboral.

Las evaluaciones también se pueden usar para medir los resultados. Por ejemplo, un programa educativo puede realizar una evaluación sobre la participación de los estudiantes al principio, a la mitad y al final de un programa para realizar un seguimiento del progreso de los resultados de los participantes.

En el caso de Nonprofit Cloud for Grantmaking, las evaluaciones se pueden usar para el cumplimiento y la supervisión posteriores a la concesión, como visitas al sitio y auditorías.

Habilitar Marco de trabajo de descubrimiento

Configure los ajustes y asigne los conjuntos de permisos para usar las evaluaciones dinámicas.

Activación de Discovery Framework para evaluaciones dinámicas

Las evaluaciones dinámicas utilizan Discovery Framework para recopilar y administrar datos de formulario utilizando OmniStudio.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Discovery Framework` y, a continuación, seleccione **Configuración general** en el nodo Discovery Framework.

2. Active Discovery Framework.

Cree y asigne el conjunto de permisos para evaluaciones dinámicas.

Cree el conjunto de permisos Evaluación de Industrias y asigne los permisos para que usted o sus administradores puedan configurar evaluaciones dinámicas.

Consulte [Crear y asignar un conjunto de permisos para configurar evaluaciones dinámicas](#).

Configuración de evaluaciones dinámicas

Cree categorías de preguntas, preguntas y un OmniScript para recopilar evaluaciones.

Utilice plantillas de planes de acción y planes de acción para asociar una evaluación con un registro.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Configuración de categorías de preguntas de evaluación

Antes de crear las preguntas de evaluación, cree las categorías en las que tiene intención de agruparlas. Por ejemplo, cree una categoría Vida laboral para las preguntas que utiliza para determinar el anterior trabajo, o cree una categoría Centros educativos para las preguntas relacionadas con la formación académica de los participantes.

Consulte [Crear categorías de preguntas de evaluación](#).

Configuración de preguntas de evaluación

Cree preguntas de evaluación que se adapten a sus categorías y ayude a encontrar las mejores soluciones para los participantes.

Para la categoría Vida laboral, puede incluir preguntas como la empresa más reciente, la fecha de finalización del trabajo, el motivo por el que se fue y recomendaciones disponibles.

Los pasos para crear preguntas le guían a través de un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos para que se adapten a su organización.

Para ver los pasos, consulte [Creación de preguntas de evaluación](#).

Configuración de una tarea de evaluación de Omni

Ahora que ya ha configurado sus categorías y preguntas, es el momento de crear la tarea de evaluación de Omni. Las tareas de evaluación de Omni almacenan preguntas de evaluación y lógica de OmniScript que ordena las preguntas.

Los pasos para la creación de la tarea le guían a través de un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos para que se adapten a su organización.

Para ver los pasos, consulte [Creación de una tarea de evaluación de Omni](#).

Adición de preguntas a la tarea de evaluación de Omni

Cree un OmniScript para añadir las preguntas de evaluación a la tarea de evaluación de Omni.

Los pasos para añadir preguntas le guían a través de un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos para que se adapten a su organización.

Para ver los pasos, consulte [Adición de preguntas de evaluación a la tarea de evaluación de Omni](#).

Creación de un OmniScript

Cree un OmniScript para diseñar un flujo que utilice lógica condicional para mostrar preguntas de evaluación basadas en respuestas a preguntas anteriores.

Por ejemplo, si un participante responde que ha estado trabajando durante los últimos seis meses, la lógica del flujo ante una respuesta positiva abre un nuevo conjunto de preguntas sobre su empleo más reciente.

Los pasos para crear un OmniScript le guían a través de un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos para que se adapten a su organización.

Para ver los pasos, consulte [Creación y activación del OmniScript de la tarea de evaluación de Omni](#).

Creación de una plantilla de plan de actuación para una evaluación dinámica

Evite el trabajo duplicado mediante la creación de una plantilla de plan de actuación que registre acciones comunes y permita una reutilización sencilla de planes.

Los pasos para la creación de la plantilla le guían a través de un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos para que se adapten a su organización.

Para ver los pasos, consulte [Creación de una plantilla de plan de actuación para una evaluación dinámica en soluciones del sector público](#).

Creación de un plan de actuación para una evaluación dinámica

Cree un plan de actuación que incluya su plantilla de plan de actuación y asócielo con un registro, como la evaluación de preparación laboral.

Los pasos para la creación del plan de actuación le guían a través de un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos para que se adapten a su organización.

Para ver los pasos, consulte [Creación de un plan de actuación para una evaluación dinámica en soluciones del sector público](#).

Adición de evaluaciones dinámicas a planes de cuidado

Añada evaluaciones dinámicas a la página de plan de cuidado para poder activar la evaluación mientras trabaja en un plan de cuidado.

Para ver los pasos, consulte [Activación de evaluaciones dinámicas en soluciones del sector público](#).

Configurar un sitio de experiencia en Nonprofit Cloud

Colabora con usuarios de la comunidad, como proveedores de servicios, voluntarios y beneficiarios, en Experience Cloud.

Para configurar sitios, habilite y configure Experience Cloud en su organización. Nonprofit Cloud incluye Program y Case Management para el conjunto de permisos de Experience Cloud de los usuarios de sus sitios. Revise el conjunto de permisos para saber los objetos de Nonprofit Cloud que están disponibles en Experience Cloud.

Estas son algunas formas de usar Experience Cloud para colaborar con las partes interesadas.

- Los proveedores de servicios pueden gestionar los programas y beneficios a los que están asignados, agregar sesiones de beneficios, crear desembolsos y hacer un seguimiento de los desembolsos y la asistencia de los participantes de los beneficios.
- Anime a los voluntarios a realizar un seguimiento de la asistencia, crear desembolsos y agregar participantes a una sesión o eliminarlos de ella.
- También puede ofrecer la opción a los beneficiarios de ver e inscribirse a programas y beneficios, y de ver y revisar las inscripciones y la información de casos que tienen asignados.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Experience Cloud](#)

Innovaciones de ventas para Nonprofit Cloud

Ayude a sus usuarios a desarrollar proactivamente relaciones significativas con las partes interesadas mediante el uso de componentes de ventas en Nonprofit Cloud. Cree y gestione sus listas con capacidad de acción de partes interesadas, clientes potenciales y los esfuerzos de compromiso de alcance que completa su equipo.

Estandarizar tareas con planes de acción

Los planes de acción usan plantillas que capturan tareas repetibles y muestran esas tareas en vistas y listas de tareas estándar de Salesforce. Los usuarios registran el estado y los detalles de una tarea desde la interfaz de tarea estándar o la vista de detalles de Planes de acción.

Por ejemplo, los recaudadores de fondos pueden crear una plantilla de plan de acción para las reuniones de revisión de la campaña con el personal. Las tareas de este plan de acción incluyen programar la reunión, recopilar los datos de la campaña y escribir un análisis. Cuando se crea una plantilla para esta tarea, los recaudadores de fondos pueden configurar un plan de acción basado en esa plantilla para planificar rápidamente las tareas necesarias.

Definir una estrategia de alcance con segmentación con capacidad de acción

Segmente perfiles de partes interesadas similares, selecciónelos y diseñe programas de alcance oportunos y personalizados. Las definiciones de listas con capacidad de acción y las listas con capacidad de acción son los elementos clave de la función Segmentación con capacidad de acción.

Por ejemplo, los recaudadores de fondos pueden segmentar perfiles de donantes similares, seleccionarlos y diseñar campañas o alcances oportunos y personalizados.

Optimizar las interacciones con el compromiso de listas con capacidad de acción

Ayude a sus usuarios a comprometerse con aquellas personas o grupos que estén interesados en una donación, subvención o servicio. Permita que los usuarios completen un compromiso sin salir de la consola de ventas. Pueden registrar las respuestas de las partes interesadas, completar transacciones y concluir el compromiso tomando notas y programando una reunión de seguimiento.

Asignar prospectos y partes interesadas con miembros de la lista con capacidad de acción

Ayude a los creadores de listas a ver miembros o prospectos de listas con capacidad de acción, incluidas las partes interesadas existentes. Permita que los creadores de listas configuren listas con capacidad de acción y las asignen a administradores de programas o administradores de casos y recaudadores de fondos. Luego, los empleados pueden interactuar y desarrollar relaciones de confianza con los clientes potenciales y las partes interesadas.

Segmentar los datos con etiquetas de interés

Configure etiquetas de interés en Salesforce para crear, categorizar y agregar etiquetas personalizadas a los registros. Use estas etiquetas para capturar los elementos que desea ver de un vistazo y crear informes y paneles a partir de sus categorías. Por ejemplo, puede personalizar las etiquetas de interés para identificar las preferencias, relaciones o intereses de los donantes, para indicar las prioridades de la campaña o para etiquetar registros a fin de llamar la atención.

Mejorar la participación de las partes interesadas con la Lista de alcance

Ayude a sus usuarios a aprovechar al máximo sus interacciones con clientes potenciales con la Lista de alcance. Permita que sus usuarios proporcionen servicios de asesoramiento a las partes interesadas de forma sencilla y eficaz.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Nonprofit Cloud](#)

Innovaciones de servicios para Nonprofit Cloud

Ayude a sus usuarios a brindar un servicio significativo con innovaciones de servicio en Nonprofit Cloud. Verifique la identidad de una parte interesada, garantice su privacidad y proteja su información contra el fraude. Manténgase informado con alertas y una cronología de sus interacciones. También puede crear acciones para que sus usuarios las realicen directamente desde los registros de las partes interesadas.

Proteger la identidad de sus participantes en Nonprofit Cloud

Utilice la opción Verificación de identidad para verificar la identidad de un participante o su representante autorizado. La Verificación de identidad ayuda a las organizaciones sin ánimo de lucro a proteger la información de identificación personal (PII) de un participante al procesar solicitudes, evitar el uso no autorizado y cumplir con las normas de datos. Sus usuarios pueden verificar la identidad de un participante haciéndole preguntas preestablecidas y localizando su perfil en la base de datos. Elija los detalles que una persona puede proporcionar para demostrar su identidad, como el Número de la Seguridad Social, la fecha de nacimiento, un correo electrónico o un número de teléfono.

El proceso de verificación de identidad se basa en objetos y flujos de verificación de identidad, que se pueden personalizar según las necesidades de su negocio.

Algunos registros de verificación de identidad se crean automáticamente en la organización. Estos registros almacenan metadatos sobre los objetos y campos que se usan en el flujo de verificación de identidad.

- Definición del proceso de verificación de identidad: Flujo de verificación de muestra
- Detalles del proceso de verificación de identidad: Ejemplo de búsqueda de cuenta y ejemplo de búsqueda de cuenta personal
- Campo del proceso de verificación de identidad: PhoneSearch, EmailSearch, ContactNameResult, AccountNameResult, ContactName, AccountName, Teléfono y Correo electrónico.

Garantice la privacidad de los participantes con seguimiento de auditoría

El seguimiento de auditoría permite a sus usuarios inspeccionar los registros de verificación de identidad de los participantes, detectar posibles casos de fraude de identidad y cumplir con los estándares de cumplimiento de auditoría. El seguimiento de auditoría funciona con los registros de verificación de identidad del participante que se crean cuando los usuarios usan el flujo de verificación de identidad del cliente para verificar la identidad del participante.

Ver la actividad de las partes interesadas en una cronología en Nonprofit Cloud

La cronología proporciona una vista completa, cronológica e interactiva de las actividades relacionadas con las partes interesadas en un solo lugar. Por ejemplo, cuando una parte interesada interactúa con su organización sin ánimo de lucro, su usuario puede crear una interacción de participación que se incluye en la cronología. De esa manera, cuando otros usuarios trabajan con la parte interesada, pueden ver fácilmente lo que se analizó.

Una cronología muestra datos de objetos como una secuencia de eventos que suceden con el tiempo. Usted determina qué información se muestra en la cronología eligiendo el objeto de base (o principal) y los objetos relacionados. Puede usar objetos estándar u objetos personalizados.

Los permisos del perfil de un usuario determinan el acceso a las cronologías. Puede asignar a un usuario varias configuraciones de cronología.

Antes de comenzar a configurar una cronología, identifique los requisitos de su negocio. Como mínimo, decida los objetos que se requieren para la cronología y la información que desea que muestre.

Manténgase informado sobre los cambios relacionados con sus partes interesadas

Las alertas de registro ayudan a sus usuarios a estar al tanto de los cambios relacionados con sus partes interesadas. Por ejemplo, si un participante falta regularmente a sesiones, puede configurar una alerta que le recuerde que debe comunicarse con él.

Iniciar acciones para resolver consultas de las partes interesadas con el Iniciador de acciones

El Iniciador de acciones permite a los usuarios usar y ejecutar acciones con facilidad, como programar citas o escalar un caso. Configure acciones mediante flujos, OmniScripts o acciones rápidas para sus casos de uso empresariales.

Crear definiciones de procesos de servicio

Use un marco de configuración para crear definiciones de procesos de servicio. Service Process Studio lo guía a través de una serie de pasos, desde proporcionar los detalles hasta asociar un flujo de cumplimiento. Por ejemplo, se puede orquestar una solicitud de proceso de servicio de cambio de dirección mediante un proceso de servicio.

Conectarse a sistemas externos y acceder a datos actuales

Permita que sus usuarios accedan a datos completos y actuales desde sistemas externos sin salir de Salesforce. El marco mejora el marco Continuación de datos en FlexCards y OmniScripts proporcionándoles capacidades de definición de integración para obtener un mejor rendimiento en tiempo real. Además, los administradores pueden usar el marco para iniciar flujos asincrónicos que llaman a API a escala para admitir más usuarios simultáneamente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar Nonprofit Cloud](#)

Obtención de fondos

Involucre donantes, recaude fondos e impulse resultados con herramientas para la planificación estratégica y conocimientos basados en datos con Nonprofit Cloud for Fundraising.

Obtener información sobre Nonprofit Cloud for Fundraising

Nonprofit Cloud for Fundraising, que también se conoce como Fundraising, ofrece formas nuevas y sencillas de involucrar a los donantes, recaudar fondos e impulsar resultados con herramientas especializadas y perspectivas basadas en datos.

Fundraising es una parte integral de Salesforce Nonprofit Cloud. Está diseñada para funcionar con organizaciones de todos los tamaños, desde pequeñas organizaciones comunitarias hasta organizaciones sin ánimo de lucro internacionales y de tamaño empresarial. Algunas de sus funciones son las siguientes:

- Recaudación de fondos mediante importantes regalos y subvenciones.
- Recaudación de fondos en el mercado masivo.
- Herramientas para regalos complejos y de terceros.
- Flujos guiados para entrada de regalos únicos y por lotes.
- Totalizaciones de donaciones que resumen los datos de donantes, hogares, campañas y designaciones.
- Flujos guiados para las necesidades más comunes de apoyo de los donantes.

Use estas funciones para tomar el control de sus datos, estrategias y operaciones de recaudación de fondos, todo en un solo producto.

Aplicaciones y funciones de Fundraising

Use las aplicaciones de Fundraising para llevar a cabo responsabilidades y tareas comunes sin ánimo de lucro.

Estrategia de Fundraising

Esta aplicación proporciona una descripción de nivel superior de los datos y las actividades de recaudación de fondos. Los ejecutivos y gerentes de nivel superior pueden usarla para verificar el progreso de la recaudación de fondos de su organización. También proporciona datos de nivel superior para planificar futuros esfuerzos de recaudación de fondos.

Donor Engagement

Esta aplicación brinda acceso rápido para hacer un seguimiento y gestionar los esfuerzos de recaudación de fondos del mercado masivo. Agrupa datos de implicación, como campañas, códigos de origen, compromisos de regalos e informes para que la gestión de los esfuerzos de alcance sea rápida y eficaz.

Philanthropy & Partnerships

Esta aplicación es un punto único de compra para solicitudes de subvenciones y regalos importantes. Investigue a los principales donantes y registre las interacciones

con ellos. Use esta aplicación para sentar las bases y gestionar los pasos necesarios para cultivar y solicitar grandes regalos.

Fundraising Operations

Esta aplicación es para las tareas esenciales de gestión de la recaudación de fondos. Use esta aplicación para introducir y procesar regalos rutinarios, y para ayudar a los donantes en tareas comunes, como registrar sus compromisos, actualizar las programaciones de compromisos y poner en pausa o reanudar compromisos.

Configurar Fundraising

Habilite Fundraising, configure los perfiles de usuario, los usuarios y los permisos, y configure las funciones y la automatización claves para que los usuarios puedan empezar a usar Fundraising.

Configurar Fundraising

Habilite la configuración y asigne conjuntos de permisos para comenzar a usar Fundraising.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Activar las funciones básicas para Fundraising

Active las funciones de Salesforce que mejoran las funciones de Fundraising.

1. Asigne el grupo de conjunto de permisos Fundraising_Admin al usuario administrador que realiza la configuración de Fundraising.
2. Para definir las tareas necesarias para completar un proceso de negocio, configure Planes de acción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Acción` y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Planes de acción**.
 - b. Siga la configuración guiada para configurar Planes de acción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Planes de acción en Salesforce](#).

3. Para segmentar perfiles de partes interesadas similares, configure la Segmentación con capacidad de acción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca *con capacidad de acción* y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Segmentación con capacidad de acción**.
 - b. Siga los pasos de la configuración guiada para configurar la segmentación con capacidad de acción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Habilitar la segmentación con capacidad de acción](#).
4. Para usar el motor de procesamiento de datos, configure [Canalizaciones de datos](#).
5. Para permitir que los usuarios agreguen etiquetas personalizadas a los registros de las partes interesadas, configure [Etiquetas de interés](#).
6. Para tomar y almacenar notas detalladas de reuniones y conversaciones, configure Resúmenes de interacción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca *Interacción*; a continuación, en Configuración guiada, seleccione Resúmenes de interacción.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Resúmenes de interacción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Resúmenes de interacción](#).
7. Para obtener una vista rápida de los acontecimientos o eventos clave de la vida de sus clientes, configure Eventos de vida.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca *vida* y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Eventos de vida**.
 - b. Siga la configuración guiada para configurar Eventos de vida.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Eventos y eventos clave](#).
8. Para ayudar a los usuarios a decidir qué necesita atención ahora o pronto, configure [Alerta de registro](#).
9. Para ver eventos clave relacionados con una persona, active [Cronología](#). Configure la cronología en los pasos de configuración de Fundraising.

Activar Fundraising

Fundraising es parte de Nonprofit Cloud. Para usar Fundraising, primero debe configurar Nonprofit Cloud.

1. [#unique_47](#).

2. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca Fundraising y, a continuación, seleccione **Configuración de Fundraising**.
3. Active Fundraising.

**Note**

Después de activar Fundraising, no podrá desactivarlo.

4. Configure los ajustes de Fundraising.
 - a. En **Recuento de días de ampliación de cuotas**, especifique la cantidad de días antes o después de que una transacción no pagada para un compromiso de regalo se marque como otra cuota en la programación de compromisos.

Una transacción no pagada dentro de este período de gracia se considera una transacción de regalo.
 - b. En **Recuento de transacciones no pagadas transcurridas**, especifique la cantidad de cuotas no pagadas secuenciales permitidas antes de que el compromiso de regalo cambie a Con fallo.
 - c. En **Recuento de transacciones con fallo**, especifique el número de cuotas con fallo secuenciales permitidas antes de que el estado del compromiso de regalo cambie a Con fallo.
 - d. Para que Nonprofit Cloud cree la siguiente transacción en una programación recurrente, seleccione **Crear transacción de programación recurrente**.
 - e. Para cerrar un compromiso recurrente si no tiene una programación actual o futura, y no hay transacciones no pagadas, seleccione **Cerrar automáticamente compromiso recurrente**.
 - f. Guarde sus cambios.
5. Asigne los grupos de conjuntos de permisos de Fundraising a los usuarios adecuados.
6. A los recaudadores de fondos que crean y gestionan campañas, asígneles el permiso **Usuario de marketing**.
7. Asigne al usuario de integración de DPE el conjunto de permisos FundraisingAccess.
8. Configure Fundraising.

Configurar las funciones de Fundraising

Una vez que haya activado Fundraising y completado los pasos de configuración, configure estas funciones para aprovechar al máximo Fundraising.

Duplicar plantillas para totalizaciones de datos y listas de Fundraising

Utilice canalizaciones de datos y el Motor de procesamiento de datos (DPE) para crear listas con capacidad de acción y totalizaciones y resúmenes de Fundraising.

**Note**

Asigne al usuario de integración de DPE el conjunto de permisos FundraisingAccess.

Para crear y ejecutar definiciones del Motor de procesamiento de datos, active canalizaciones de datos. El Motor de procesamiento de datos incrementa la potencia de procesamiento y la manipulación de datos.

Para configurar Fundraising con DPE, duplique las plantillas DonorGiftSummary, GiftDesignation, OutreachSummary y Lista con capacidad de acción de cuenta de Fundraising y ejecútelas.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Procesamiento de datos` y, a continuación, seleccione **Motor de procesamiento de datos**.
2. En la lista Definiciones del Motor de procesamiento de datos, localice la plantilla DonorGift Summary y ábrala.
3. Haga clic en `+` y seleccione **Guardar como**.
4. Asigne un nombre a la plantilla y asegúrese de que el nombre de API se rellene a partir del campo Nombre.
5. Guarde la plantilla duplicada.
6. Haga clic en **Activar**.
7. Haga clic en **Ejecutar definición** y luego en **Siguiente**.
8. Introduzca los valores de las variables de entrada y haga clic en **Siguiente**.
9. (Opcional) Para llevar un registro a fin de solucionar problemas, seleccione la opción para **mostrar el recuento de registros de salida para los nodos**.

Puede seleccionar un máximo de 10 nodos para realizar un seguimiento.

10. Haga clic en **Ejecutar definición**.
11. Repita estos pasos con las plantillas GiftDesignation, OutreachSummary y Lista con capacidad de acción de cuenta de Fundraising.

Puede configurar flujos para que se ejecuten automáticamente las definiciones del Motor de procesamiento de datos.

Mantener la precisión del sistema de contabilidad

Accounting Subledger consolida datos entre Salesforce CRM y su sistema de contabilidad para ayudarle a gestionar su contabilidad. Accounting Subledger (incluido con Fundraising) le ayuda a realizar un seguimiento de la contabilidad de Fundraising en su sistema de contabilidad.

1. Asigne estos conjuntos de permisos de Accounting Subledger al administrador de Fundraising que tiene el grupo de conjunto de permisos Fundraising_Admin.
 - Acceder a Accounting Subledger Growth
 - Gestionar Accounting Subledger
 - Ejecutar trabajos de Accounting Subledger
2. (Opcional) Cree campos personalizados para generar datos de contabilidad adicionales a los campos de datos en el Diario de transacciones.
3. Active la generación de datos de contabilidad.

Después de que se haya completado la configuración, puede crear conjuntos de contabilidad y trabajos de Accounting Subledger para mantener actualizado su sistema de contabilidad.

Acceder a los datos desde diferentes fuentes y segmentar audiencias de campañas

Los datos de los donantes y de los socios pueden provenir de todo tipo de fuentes y se pueden almacenar en varios lugares. Para acceder a los datos desde diferentes fuentes en su organización de Salesforce, asigne objetos de Fundraising a Data Cloud utilizando un kit de datos.

1. Para finalizar la [Introducción a Data Cloud](#), complete la lista de verificación y consideraciones de Data Cloud.
2. Use Data Cloud para configurar funciones de Data Cloud en su organización.
3. Configure la conexión de Salesforce CRM entre Data Cloud y Salesforce.
4. Instale un kit de datos para Salesforce.
5. Cree e implemente un flujo de datos de Salesforce CRM.

Después de asignar objetos a Data Cloud, puede utilizar Data Cloud para segmentar la audiencia de sus campañas.

Procesar registros de Fundraising automáticamente con flujos

Configure Gestión de lotes para agilizar las operaciones de recaudación de fondos.

Para automatizar el procesamiento de registros en flujos programados, configure [Gestión de lotes](#).

Programar un trabajo de procesamiento en lote de compromisos de regalo

Ejecuta trabajos en lote para actualizar los registros de compromisos de regalos en función de transacciones, programaciones y otros parámetros.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Flujos` y, a continuación, seleccione **Flujos**.

2. Abra el flujo Coordinar el procesamiento de compromisos de regalos.
3. Haga clic en **Guardar como** e introduzca un nombre para el flujo duplicado.
4. Modifique el elemento Inicio y defina una programación para la ejecución del flujo.
5. Active el flujo duplicado.
6. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca Configuración de automatización de procesos y a continuación, seleccione **Configuración de automatización de procesos**.
7. Asigne el usuario de flujo de trabajo predeterminado al usuario administrador que ejecute el flujo.

El flujo duplicado aparece en forma de trabajo programado en la página Todos los trabajos programados. Puede supervisar el estado de sus trabajos en lote desde Monitor Workflow Services. Si tiene que procesar un elevado número de compromisos de regalos, considere la opción de aumentar el valor de tiempo de espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Configurar un conjunto de contabilidad para recaudación de fondos](#)
- [Motor de procesamiento de datos \(DPE\)](#)
- [Uso de un flujo iniciado por una programación para la programación de definición del motor de procesamiento de datos](#)
- [Empezar a trabajar con Accounting Subledger](#)
- [Planificar la implementación de Accounting Subledger](#)
- [Configurar un conjunto de contabilidad para recaudación de fondos](#)
- [Introducción a Data Cloud](#)
- [Configurar la conexión de Salesforce CRM](#)
- [Instalar paquetes de datos estándar basados en kits de datos](#)
- [Crear una transmisión de datos de Salesforce CRM](#)
- [Kits de datos](#)
- [Flujo de trabajo de gestión en lotes](#)
- [Flujos de Fundraising](#)
- [Automatizar los procesos de operación de regalos](#)

Personalizar los diseños de las páginas de Fundraising

Ajuste las páginas de Fundraising para que se adapte a sus necesidades. Por ejemplo, incluya una sección de activos no monetarios en la página Compromisos de regalo o agregue un campo para indicar si un compromiso es verbal o escrito.


Se pueden agregar campos de instrumento de pago a los diseños de página

Actualice los diseños de página para incluir los nuevos campos de instrumento de pago.

Actualice los diseños de página de Transacción de regalo y Programación de compromiso de regalo para incluir los campos de instrumento de pago.

Ver el resumen de aportación del donante en la página de la cuenta personal

Haga que resulte más sencillo realizar un seguimiento de las donaciones agregando el resumen de aportación del donante en la página de la cuenta personal individual.

1. En la aplicación Philanthropy and Partnerships, vaya a una página de cuenta personal.
2. Haga clic en  y seleccione **Modificar página**.
3. Haga clic en **Guardar**.
4. Haga clic en **Activar**.
5. En la ficha Predeterminado de la organización, haga clic en **Asignar como predeterminada de la Organización**.
6. Seleccione **Escritorio** o **Escritorio y móvil**.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Guarde su trabajo.

Crear acciones rápidas en Fundraising

Para crear acciones rápidas en las aplicaciones de Fundraising, cree implementaciones del Iniciador de acciones. Por ejemplo, puede crear una implementación en el objeto Cuenta en la aplicación Fundraising Operations que incluya estos flujos.

- Cerrar compromisos de regalo
- Gestionar programaciones compromisos de regalos
- Pausar | Reanudar
- Actualizar programación de compromisos de regalo recurrentes
- Actualización | Degradación de compromiso

1. Edite la página de registro Cuenta para mostrar el iniciador de acciones de Fundraising Operations.
2. Guarde los cambios.
3. Active los cambios en la aplicación Fundraising Operations.

Ahora ya dispone de botones en el Iniciador de acciones para iniciar los flujos.

De forma similar, puede agregar flujos u otras acciones al Iniciador de acciones en cualquier página de registro y en cualquier aplicación de Fundraising.

Mostrar relaciones de cuentas en el perfil del donante

Agregue un gráfico para mostrar relaciones de cuentas en el perfil del donante.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `con capacidad de acción`, y, a continuación, seleccione **Actionable Relationship Center**.
2. Haga clic en **Nuevo gráfico de relación**.
3. En Plantillas predeterminadas, seleccione **Relaciones de cuentas de negocio de Fundraising** o **Relaciones de cuentas personales de Fundraising**.

Solo puede crear un gráfico a la vez. Para crear ambos gráficos, repita estos pasos.

4. Haga clic en **Crear gráfico**.
5. En Etiqueta, introduzca un nombre que describa el gráfico y, a continuación haga clic en el campo Nombre de desarrollador para que se complete automáticamente.
6. Guarde el trabajo.

Configurar un resumen de totalización de datos

Related Records Detail Display es una aplicación de Lightning que proporciona un componente de resumen para los datos.

Related Records Detail Display le proporciona datos resumidos o agregados que puede consultar de un vistazo. Un ejemplo de este componente es el resumen de alcance en un código de origen de alcance o la página Campaña en las aplicaciones de Fundraising. El resumen de alcance muestra datos agregados a una campaña. Para configurar Related Records Detail Display, seleccione una página de inicio o una página de registro en la que colocar el componente. A continuación, seleccione un objeto del que extraer los datos de resumen. Por último, seleccione y agrupe los datos específicos que quiere mostrar en las totalizaciones.

1. Modifique la página que desea agregar a Related Records Detail Display.
2. En el Generador de aplicación Lightning, arrastre el componente Related Records Detail Display a donde desea que se muestre en la página.
3. En **Nombre de panel de detalle**, introduzca un nombre para el resumen.

Por ejemplo, si está creando una totalización de historial de donaciones, póngale el nombre `Historial de donaciones de donante`.

4. En Entidad relacionada, seleccione el objeto del que quiere crear el resumen.
Normalmente se utiliza el resumen de regalos de donantes.
5. Para permitir que los usuarios creen y modifiquen este resumen, seleccione **Permitir crear y modificar**.
6. Haga clic en **Agregar grupo** para abrir el panel Nuevo grupo.

7. Introduzca un nombre para el grupo que describa la relación entre los campos que incluirá en el grupo.

Por ejemplo, `Resumen de campaña` describe un grupo de campos que incluyen Fecha de inicio, Recuento de regalos, Índice de respuestas, Coste real en campaña e Importe medio de regalos.

8. Seleccione los campos que desea incluir en el grupo.
9. Para asegurarse de que los campos específicos aparecen en la vista previa de los componentes, arrástrelos hasta la parte superior de la lista.

A los campos que aparecen en la parte superior de la lista se les da prioridad en la vista previa. La anchura del componente en la página determina el número de campos que se muestran en la vista previa.

10. Repita estos pasos para cada grupo que cree.
11. Para agregar un filtro al componente de resumen, abra el panel Configurar la visibilidad del componente y haga clic en **Agregar filtro** a fin de configurar los parámetros del filtro.
12. Guarde su trabajo.
13. Active la página si está lista. También puede activar la página en cualquier momento modificándola.

Para hacer que los usuarios puedan ver la página inmediatamente, actívela como **Predeterminada de la organización** o **Determinada de la aplicación**.

Si selecciona Campaña o Cuenta como el objeto para este componente, actívelo como Predeterminado de la aplicación y seleccione las aplicaciones de Fundraising en las que quiere que aparezca el componente. Las personalizaciones de las páginas de inicio de Campaña y Cuenta no aparecen si las activa como Predeterminada de la organización.

Mostrar la información de donante en una tarjeta de resumen

Las tarjetas de resumen incluyen la foto, el nombre e información fundamental de una persona o un socio. Puede incluir también campos personalizados.

1. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Lightning` y, a continuación, seleccione **Generador de aplicación Lightning**.
2. Haga clic en **Modificar** en la página donde quiera colocar la tarjeta de resumen.
3. En la lista de componentes, arrastre el componente **Tarjeta de resumen** al lugar donde quiere que aparezca en la página.
4. Si lo necesita, en el componente, escriba un nombre para este resumen que reemplace al nombre del registro.

5. Haga clic en **Seleccionar** y mueva los campos que quiere incluir en la tarjeta de resumen a la lista de seleccionados.

Entre los campos recomendados se incluyen los campos Nombre, Apellido, Dirección de facturación y Ciudad de facturación.

6. (Opcional) Para agregar un filtro a fin de determinar la visibilidad del resumen, en Establecer visibilidad del componente, haga clic en **Agregar filtro**.
7. Guarde su trabajo.
8. Active la página cuando esté lista.

También puede activar la página en cualquier momento si la modifica.

Para que los usuarios puedan ver la página, actívela como Predeterminada de la aplicación.

Si elige Campaña o Cuenta como el objeto de este componente, actívelo como Predeterminado de la aplicación y seleccione las aplicaciones de Fundraising en las que quiere que aparezca el componente. Las personalizaciones de la página de inicio de Campaña y Cuenta no aparecen si activa la página como Predeterminada de la organización.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Diseños de página](#)
- [Crear tipos de registro](#)
- [Asignar formatos de página a perfiles o tipos de registro](#)
- [Iniciador de acciones](#)
- [Centro de relaciones con capacidad de acción](#)
- [Centro de relaciones con capacidad de acción](#)

Seguridad y permisos para Fundraising

Conozca los conjuntos de permisos y los grupos de conjuntos de permisos en Fundraising y sepa a quién asignarlos.

Conjunto de permisos FundraisingAccess

Proporciona acceso a la licencia de conjunto de permisos de Fundraising, a los permisos del sistema y a todos los objetos y campos.

Grupo de conjunto de permisos Fundraising_Use

Asígnelo a las personas que utilicen las funciones de Fundraising. Proporciona acceso a todas las funciones de Fundraising y a las páginas relacionadas. Algunas funciones requieren habilitación.

Grupo de conjunto de permisos Fundraising_Admin

Asígnelo a los administradores de Salesforce. Proporciona acceso a todas las funciones de Fundraising y a las páginas relacionadas. Además, proporciona el conjunto de permisos Usuario de base de canalizaciones de datos para configurar DPE y el conjunto de permisos de administrador de OmniStudio para agregar Flexcards, como la función de alerta de registro para componentes FlexiPage. Utilícelo solo para fines de configuración.

¿Tiene curiosidad por saber qué hay en los diferentes conjuntos de permisos? Ábralos en Configuración para conocer qué permisos están incluidos.

Para reducir los permisos en el grupo de conjunto de permisos Fundraising_User, duplique el grupo de conjunto de permisos y, a continuación, agregue un conjunto de permisos supresor que desactive los permisos seleccionados.

VÉASE TAMBIÉN:

- [Conjuntos de permisos de Nonprofit Cloud](#)
- [Gestionar asignaciones de conjuntos de permisos](#)
- [Grupos de conjuntos de permisos](#)
- [Conjunto de permisos supresor](#)

Automatizar los procesos de operación de regalos

Para Nonprofit Cloud for Fundraising, Salesforce proporciona flujos, acciones invocables y componentes web de Lightning que se personalizan para satisfacer las necesidades específicas del negocio.

Flujos de Fundraising

Obtenga información sobre los flujos de Fundraising incluidos en Nonprofit Cloud.

A menos que se indique lo contrario, los flujos están activos y se usan en su organización. Para personalizar cualquiera de ellos, duplíquelos, haga los cambios y luego active el flujo duplicado. Por ejemplo, puede agregar una plantilla de lote de regalos personalizada al flujo Gestionar entradas de regalos o agregar campos personalizados a las pantallas en los flujos de compromiso de regalo.

Automatizar las entradas y los procesamientos de regalos

Aprenda sobre los flujos de Nonprofit Cloud para crear y procesar entradas de regalo.

Gestionar entradas de regalos

Crea y actualiza una entrada de regalo.

Procesar lote de regalos

Procesa las entradas de regalos en un lote de regalos especificado.

Procesar entradas de regalos

Procesa una entrada de regalo y genera la transacción de regalo de la entrada, la designación de regalo y los registros de crédito blando de regalo.

Automatizar el procesamiento de compromisos de regalos

Descubra los flujos de Nonprofit Cloud que facilitan la gestión de compromisos de regalos.

Cerrar compromiso de regalo

Actualiza el estado de un compromiso de regalo a Cerrado, así como el de las transacciones de regalo asociadas.

Coordinar el procesamiento de compromisos de regalos

Ejecuta trabajos en lote que actualizan los compromisos de regalos en función de las programaciones de compromiso de regalo y las transacciones de regalos asociadas.

Obtener compromisos de regalos

Recupera los compromisos de regalos activos de un donante o un compromiso de regalo.

Gestionar programación de compromiso de regalo

Crea y actualiza las programaciones de compromiso de regalo personalizadas y recurrentes.

Gestionar designaciones de regalos

Asigna designaciones de regalos al compromiso de regalo o las transacciones de regalos asociados.

Procesar compromiso de regalo

Procesa un compromiso de regalo asociado a programaciones de compromiso de regalo o transacciones de regalos. La opción Procesar compromiso de regalo se activa desde el flujo Coordinar el procesamiento de compromisos de regalos que se ejecuta según la programación que defina su administrador de Salesforce. Para procesar compromisos de regalos al instante, agregue una acción personalizada al compromiso y asocie la acción al flujo Procesar compromiso de regalo, o bien active el flujo desde un flujo personalizado desencadenado por un registro.

Pausar | Reanudar

Pone en pausa una programación de compromiso de regalo durante un periodo limitado de tiempo o de manera indefinida, y reanuda la programación de compromiso de regalo en pausa.

Actualizar programación recurrente

Actualiza una programación de compromiso de regalo recurrente.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Flow Builder](#)
- [Acerca de las designaciones de regalos](#)

- [Compromisos de regalos](#)
- [Configurar Fundraising](#)

Acciones invocables de Fundraising

Obtenga información sobre el acceso a nivel de objeto necesario para usar acciones invocables en Nonprofit Cloud for Fundraising.

Cerrar un compromiso de regalo

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|-----------------------|------|-------|------------|
| Compromiso de regalo | Sí | No | Sí |
| Transacción de regalo | Sí | No | Sí |

Crear y gestionar designaciones predeterminadas de regalos para una entrada de regalo

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|--------------------------------------|------|-------|------------|
| Compromiso de regalo | Sí | No | No |
| Designación de regalo | Sí | No | No |
| Designación de regalo predeterminada | Sí | Sí | Sí |

Crear y gestionar designaciones de transacciones de regalos para una transacción de regalo

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|--------------------------------------|------|-------|------------|
| Designación de regalo | Sí | No | No |
| Transacción de regalo | Sí | No | No |
| Designación de transacción de regalo | Sí | Sí | Sí |

Crear o actualizar programaciones de compromiso de regalo personalizados

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|--------------------------------------|------|-------|------------|
| Cuenta | Sí | No | No |
| Compromiso de regalo | Sí | No | Sí |
| Programación de compromiso de regalo | Sí | Sí | Sí |
| Transacción de regalo | Sí | Sí | No |
| Designación de transacción de regalo | Sí | No | No |

Crear o actualizar una programación de compromiso de regalo recurrente

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|--------------------------------------|------|-------|------------|
| Compromiso de regalo | Sí | No | Sí |
| Programación de compromiso de regalo | Sí | Sí | Sí |
| Transacción de regalo | Sí | Sí | No |
| Designación de transacción de regalo | Sí | No | No |

Poner en pausa una programación de compromiso de regalo durante un período de tiempo específico

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|--------------------------------------|------|-------|------------|
| Compromiso de regalo | Sí | No | Sí |
| Programación de compromiso de regalo | Sí | Sí | Sí |
| Transacción de regalo | Sí | Sí | No |
| Designación de transacción de regalo | Sí | No | No |

Procesar un compromiso de regalo

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|--------------------------------------|------|-------|------------|
| Cuenta | Sí | No | No |
| Compromiso de regalo | Sí | No | Sí |
| Programación de compromiso de regalo | Sí | No | No |
| Transacción de regalo | Sí | Sí | No |
| Designación de transacción de regalo | Sí | Sí | No |

Procesar una entrada de regalo única o un lote de entradas de regalo

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|--------------------------------------|------|-------|------------|
| Cuenta | Sí | Sí | Sí |
| Designación de regalo | Sí | No | No |
| Crédito blando de regalo | Sí | Sí | Sí |
| Transacción de regalo | Sí | Sí | Sí |
| Designación de transacción de regalo | Sí | Sí | Sí |

Reanudar una programación de compromiso de regalo

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|--------------------------------------|------|-------|------------|
| Compromiso de regalo | Sí | No | Sí |
| Programación de compromiso de regalo | Sí | Sí | Sí |
| Transacción de regalo | Sí | Sí | No |
| Designación de transacción de regalo | Sí | No | No |

Actualizar el estado de una entrada de regalo procesada

| Objeto | Leer | Crear | Actualizar |
|-----------------------|------|-------|------------|
| Cuenta | Sí | No | No |
| Entrada de regalos | Sí | Sí | Sí |
| Transacción de regalo | Sí | No | No |

Componentes web Lightning de Fundraising

Nonprofit Cloud for Fundraising proporciona componentes de pantalla que amplían los tipos de campos de entrada disponibles en las pantallas de flujo.

Componente de entrada de pantalla de flujo: Programación personalizada

Permite que los usuarios agreguen hasta 30 registros de programaciones personalizadas y, de manera opcional, especifiquen valores para los campos definidos por el usuario en los registros de programación personalizada.



Note

Este componente de pantalla requiere tiempo de ejecución de Lightning.

| Atributo | Descripción |
|--|---|
| Id. de compromiso de regalo | El Id. del registro de compromiso de regalo asociado con la programación de compromiso de regalo. |
| Campos adicionales. | Una colección de campos adicionales para que se muestren en una programación personalizada. |
| Id. de programación de compromiso de regalo eliminados | Una colección de Id. eliminados de la programación de compromiso de regalo. |
| Programaciones de compromisos de regalos asociadas | Una colección de los registros de programación de compromiso de regalo asociados con el compromiso de regalo. |

Componente de entrada de pantalla de flujo: Designación de regalo

Permite a los usuarios asignar un máximo de 10 registros de designación de regalo a una entrada de regalo o transacción de regalo de modo que el porcentaje total designado sea igual o inferior al 100 %.



Note

Este componente de pantalla requiere tiempo de ejecución de Lightning.

| Atributo | Descripción |
|---|---|
| Tipo de designación | Indica si el registro de designación de regalo se va a asociar con una entrada de regalo, un compromiso de regalo o una transacción de regalo. Los valores válidos son GIFT_ENTRY_DESIGNATION, GIFT_DEFAULT_DESIGNATION y GIFT_TRANSACTION_DESIGNATION. |
| Recuento de designaciones de regalos | Inicialmente, representa el número máximo de registros de designación de regalo que se van a mostrar en el componente con un número máximo de 10. Se actualiza al número de registros de designación de regalo que especifique el usuario. |
| Importe total de designaciones de regalos | Inicialmente, representa el importe total de todas las designaciones de regalos de una entrada de regalo. Se actualiza al total de las designaciones de regalos que especifique el usuario. |
| Información de designación de regalo | El registro de la designación de regalo predeterminada o la designación de transacción de regalo, que contiene información como el nombre, el importe y el porcentaje de designaciones de regalos a las que se debe asignar el importe de los regalos. |
| Designación de regalo 1 | Inicialmente, representa el nombre de la designación predeterminada para toda la organización o el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la primera designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la primera designación de regalo. |

| Atributo | Descripción |
|---------------------------------------|--|
| Porcentaje de designación de regalo 1 | Inicialmente, es 100 para la designación predeterminada para toda la organización o el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la primera designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la primera designación de regalo. |
| Importe de designación de regalo 1 | Inicialmente, el importe total de los regalos para la designación predeterminada para toda la organización o el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el primer importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la primera designación de regalo. |
| Designación de regalo 2 | Inicialmente, representa el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la segunda designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la segunda designación de regalo. |
| Porcentaje de designación de regalo 2 | Inicialmente, el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la segunda designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la segunda designación de regalo. |
| Importe de designación de regalo 2 | Inicialmente, representa el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el segundo importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la segunda designación de regalo. |

| Atributo | Descripción |
|---------------------------------------|--|
| Designación de regalo 3 | Inicialmente, representa el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la tercera designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la tercera designación de regalo. |
| Porcentaje de designación de regalo 3 | Inicialmente, el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la tercera designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la tercera designación de regalo. |
| Importe de designación de regalo 3 | Inicialmente, representa el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el tercer importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la tercera designación de regalo. |
| Designación de regalo 4 | Inicialmente, representa el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la cuarta designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la cuarta designación de regalo. |
| Porcentaje de designación de regalo 4 | Inicialmente, el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la cuarta designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la cuarta designación de regalo. |

| Atributo | Descripción |
|---------------------------------------|---|
| Importe de designación de regalo 4 | Inicialmente, representa el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el cuarto importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la cuarta designación de regalo. |
| Designación de regalo 5 | Inicialmente, representa el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la quinta designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la quinta designación de regalo. |
| Porcentaje de designación de regalo 5 | Inicialmente, el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la quinta designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la quinta designación de regalo. |
| Importe de designación de regalo 5 | Inicialmente, representa el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el quinto importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la quinta designación de regalo. |
| Designación de regalo 6 | Inicialmente, representa el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la sexta designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la sexta designación de regalo. |

| Atributo | Descripción |
|---------------------------------------|---|
| Porcentaje de designación de regalo 6 | Inicialmente, el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la sexta designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la sexta designación de regalo. |
| Importe de designación de regalo 6 | Inicialmente, representa el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el sexto importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la séptima designación de regalo. |
| Designación de regalo 7 | Inicialmente, representa el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la séptima designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la séptima designación de regalo. |
| Porcentaje de designación de regalo 7 | Inicialmente, el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la séptima designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la séptima designación de regalo. |
| Importe de designación de regalo 7 | Inicialmente, representa el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el séptimo importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la séptima designación de regalo. |

| Atributo | Descripción |
|---------------------------------------|---|
| Designación de regalo 8 | Inicialmente, representa el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la octava designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la octava designación de regalo. |
| Porcentaje de designación de regalo 8 | Inicialmente, el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la octava designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la octava designación de regalo. |
| Importe de designación de regalo 8 | Inicialmente, representa el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el octavo importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la octava designación de regalo. |
| Designación de regalo 9 | Inicialmente, representa el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la novena designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la novena designación de regalo. |
| Porcentaje de designación de regalo 9 | Inicialmente, el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la novena designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la novena designación de regalo. |

| Atributo | Descripción |
|--|---|
| Importe de designación de regalo 9 | Inicialmente, representa el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el noveno importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la novena designación de regalo. |
| Designación de regalo 10 | Inicialmente, representa el nombre del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas que se van a asignar a la entrada de regalo como la décima designación de regalo. Se actualiza al nombre que especifique el usuario para la décima designación de regalo. |
| Porcentaje de designación de regalo 10 | Inicialmente, el porcentaje del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para la décima designación de regalo que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al porcentaje que especifique el usuario para la décima designación de regalo. |
| Importe de designación de regalo 10 | Inicialmente, representa el importe del registro de la designación predeterminada o la designación de transacción de la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociadas para el décimo importe que se va a asignar a una entrada de regalo. Se actualiza al importe de designación que especifique el usuario para la décima designación de regalo. |

Componente de entrada de pantalla de flujo: Campos de búsqueda en registros

Permite que los usuarios busquen un registro y muestra los campos del registro seleccionado.



Note

Este componente de pantalla requiere tiempo de ejecución de Lightning.

| Atributo | Descripción |
|---|---|
| Acción de recuperación de objeto | <p>El tipo de acción que se debe realizar a fin de obtener registros de transacciones de compromiso de regalos. Los valores válidos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GET_COMMITMENT_MATCHING: Recupera detalles del compromiso basados en la fecha de recepción del regalo y el Id. de cuenta del donante • GET_DEFAULT_DESIGNATIONS: Recupera los detalles de la designación del regalo basados en el Id. del compromiso. • GET_TRANSACTION_DESIGNATIONS: Recupera los detalles de la designación del regalo basados en el Id. de la transacción. • GET_GIFT_ENTRY_DESIGNATION: Recupera las designaciones del regalo relacionadas con la campaña o la transacción. Las designaciones de campaña se devuelven si la campaña asociada a la transacción y la campaña anterior son diferentes. De lo contrario, se devuelven las designaciones de regalos relacionadas con la transacción |
| Nombre de API del objeto de salida | <p>La etiqueta del tipo de registro que devuelve el componente. Los valores válidos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transacción de regalo • Designación de regalo predeterminada • Designación de transacción de regalo |
| Id. del donante | El Id. de cuenta asociado con el registro del donante. |
| Id. del compromiso | Opcional El Id. del registro de compromiso de regalo utilizado para recuperar los detalles de la designación proporcionados. |
| Id. de la campaña | Opcional El Id. de campaña que se va a utilizar para recuperar los detalles de la designación del regalo. |
| Fecha de recepción del regalo | Opcional La fecha de recepción utilizada para determinar las transacciones asociadas con los compromisos de regalo que se van a recuperar. |
| Registros de transacción de regalo | Una colección de registros de transacción de regalo asociada con el compromisos de regalo que se ha recuperado. |
| Información de la designación de regalo | Una colección de la designación de la transacción de regalo o de registros de designación predeterminada de regalos que está asociada con el compromiso de regalo, la transacción de regalo o la campaña. |

Componente de entrada de pantalla de flujo: Búsqueda de detalles de registro

Permite que los usuarios busquen todos los campos de un registro de búsqueda seleccionado.



Note

Este componente de pantalla requiere tiempo de ejecución de Lightning.

| Atributo | Descripción |
|---------------------------------------|--|
| Nombre de API del objeto seleccionado | El nombre de API del objeto del registro de búsqueda seleccionado por el usuario. |
| Nombre de API de campo | El nombre de API de un campo de búsqueda del objeto especificado por el nombre de API del objeto. |
| Nombre API del objeto | Nombre de API del objeto de origen que se usa para la búsqueda. |
| Etiqueta | La etiqueta que se va a utilizar en el campo de búsqueda en la pantalla de flujo en tiempo de ejecución. |
| ID del registro | El Id. del registro predeterminado que se va a utilizar en la búsqueda. |
| Obligatorio | Requiere que los usuarios introduzcan un valor antes de poder pasar a la siguiente pantalla. |

Componente de entrada de pantalla de flujo: Crédito blando

Permite que los usuarios asocien hasta 50 registros de crédito blando con una entrada de regalo.



Note

Este componente de pantalla requiere tiempo de ejecución de Lightning.

| Atributo | Descripción |
|-------------------------------|--|
| Información de crédito blando | Inicialmente, es una cadena JSON que se utiliza para completar la información del crédito blando predeterminado atribuido a una persona u organización para la transacción de regalos. Se actualiza a una cadena JSON que contiene la información del crédito blando seleccionado por el usuario atribuido a una persona u organización para las transacciones de regalos. |
| Importe del regalo | El importe de la entrada de regalo individual. |


Compromisos de regalos

Use la aplicación Fundraising para gestionar todo tipo de compromisos de regalos, tanto monetarios como en especie. Puede hacer un seguimiento de los regalos para oportunidades y campañas particulares, cambiar las programaciones de transacciones y actualizar los importes de las donaciones. Las tareas automatizadas simplifican el manejo de donaciones recurrentes. También puede supervisar fácilmente las transacciones próximas, perdidas, fallidas y pagadas y reembolsadas recientemente.

Agregar un compromiso de regalo



Cree un registro para un compromiso de regalo o una promesa de varios pagos, incluyendo la programación y el importe. Puede conectar el regalo con una campaña u oportunidad, y asignarlo para una designación determinada.

Ahora puede programar el compromiso de regalo y asignar el importe del regalo a las designaciones de regalos que elija el donante.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca los detalles requeridos del donante y un nombre para el compromiso.
4. Si se trata de un compromiso de regalo no recurrente que el donante paga en una o más cuotas, seleccione **Frecuencia personalizada**. Las opciones de programación cambian según el tipo de programación que seleccione.
5. Si lo desea, introduzca información de campaña y cumplimiento.
6. Guarde sus cambios.

Agregar una designación a un compromiso de regalo

Asigne o reasigne importes de regalos asociados con un compromiso de regalo a designaciones de regalos elegidas por el donante.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Abra un compromiso de regalo.
3. Haga clic en  y, a continuación, seleccione **Gestionar designaciones predeterminadas de regalos**.

La sección Designaciones predeterminadas de regalos enumera las designaciones predeterminadas de regalos de la oportunidad o campaña asociada. Si no hay designaciones predeterminadas de regalos, la designación predeterminada de toda la organización se muestra con una asignación del 100 %.



4. Para agregar designaciones, haga clic en **Agregar fila**. También puede modificar una entrada existente; por ejemplo, puede cambiar su índice de asignación. La suma de los valores porcentuales para todas las designaciones predeterminadas de regalos debe ser igual o inferior a 100.
5. Guarde sus cambios.

**Note**

Para asignar o modificar designaciones predeterminadas de regalos para campañas y oportunidades, agregue la lista relacionada Designaciones predeterminadas de regalos a los objetos Campaña y Oportunidad.

Programar un compromiso de regalo

Programe un pago recurrente o personalizado de un compromiso de regalo de un donante. Las opciones de programación cambian según el tipo de programación que selecciona cuando crea el compromiso de regalo.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desea programar.
3. Haga clic en  y luego seleccione **Gestionar programación de compromiso de regalo**, o bien, en Configuración de compromiso de regalo, junto Gestionar programaciones de compromisos de regalos, haga clic en **Gestionar**.

Cuando crea y administra programaciones de regalos en la página Compromiso de regalo, Fundraising crea o actualiza automáticamente las transacciones de regalos. Si no usa esta página, debe crear o actualizar manualmente las transacciones.

4. Si el regalo es una donación recurrente, proporcione esta información.
 - a. Seleccione una fecha de inicio de pago y, opcionalmente, una fecha de finalización.
 - b. Seleccione el período de la transacción, por ejemplo, Mensual.
 - c. Si seleccionó un período mensual como el período de transacción, introduzca el día del mes para ejecutar la programación.

Por ejemplo, introduzca 1 para ejecutar la programación el primer día del mes o 15 para ejecutar la programación el día 15 del mes.

- d. Introduzca el intervalo en el que quiere que se ejecute la programación. Por ejemplo, si el período de transacción es mensual, introduzca 3 para ejecutar la programación cada 3 meses.
 - e. Introduzca el importe de la transacción recurrente.
 - f. Seleccione un método de pago e introduzca la información de instrumento de pago relacionada, como los últimos cuatro dígitos y las fechas de caducidad.

**Note**

Si elige un método de pago de compensación automática o tarjeta de crédito, y se completa al menos el campo Últimos cuatro, se agrega una búsqueda de instrumento de pago a la programación. Esta búsqueda crea un registro de instrumento de pago, si no existía ya uno.

- g. También puede seleccionar una campaña.

5. Si el regalo es una donación no recurrente, proporcione esta información.

Puede agregar hasta 30 donaciones no recurrentes al registro del donante, y las programaciones pueden superponerse. Por ejemplo, la fecha de vencimiento de un regalo puede estar entre las fechas de inicio y finalización de otro regalo programado.

- a. Haga clic en **Agregar programación de compromiso de regalo** y seleccione una fecha de inicio, que es la fecha de vencimiento de la transacción.
 - b. Seleccione un método de pago.
 - c. Introduzca el importe de la transacción.
 - d. Seleccione un método de pago e introduzca la información de instrumento de pago relacionada, como los últimos cuatro dígitos y las fechas de caducidad.

**Note**

Si elige un método de pago de compensación automática o tarjeta de crédito, y se completa al menos el campo Últimos cuatro, se agrega una

búsqueda de instrumento de pago a la programación. Esta búsqueda crea un registro de instrumento de pago, si no existía ya uno.

- e. También puede seleccionar una campaña.
- f. Si desea programar otro compromiso de regalo, seleccione **Agregar programación de compromiso de regalo**.



Note

Las transacciones de regalos se crean para cada programa que crea o actualiza cuando se realizan modificaciones en uno o más campos estándar o personalizados en una programación. Si desea crear una transacción para una programación existente sin cambiar ningún campo, trabaje con su administrador de Salesforce para crear un flujo que llame a la acción invocable Gestionar programación de compromiso de regalo. A continuación, asocie este flujo con una nueva acción personalizada en el compromiso de regalo asociado.

6. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Compromisos de regalos](#)

Compromisos de regalos

Puede cambiar el importe del regalo, la programación y los detalles del instrumento de pago de un compromiso de regalo. Cuando actualiza el registro de compromiso de regalo, Fundraising procesa automáticamente el compromiso y sus registros asociados, como la transacción y la programación.

Al hacer cambios en la programación de un compromiso de regalo recurrente, si las fechas de vigencia de la programación actualizada coinciden con las fechas de inicio y finalización de la programación, la actualización será efectiva para toda la programación. En caso contrario, la programación se divide de la siguiente forma:

- La fecha de finalización de la programación original se cambia a un día antes de la fecha de inicio de vigencia.
- Se crea una programación y las fechas de inicio y finalización se convierten en fechas vigentes de inicio y finalización.
- Si la fecha de finalización de vigencia es anterior a la fecha de finalización original, se crea otra programación. La fecha de inicio de la nueva programación es un día después de la fecha de finalización de vigencia, y la fecha de finalización original no cambia.

**Note**


Para cambiar un compromiso de regalo, debe tener permiso de eliminación para los registros de transacciones de regalos asociados.

Cuando cambia un compromiso de regalo, se agrega un registro del cambio al registro de atribución de cambios del compromiso de regalo. Esta sección, disponible en la ficha Relacionado de la página Compromiso de regalo o Cuenta, contiene los detalles del cambio. El campo Importe de cambio por día del registro representa el importe de la actualización o la degradación desglosado por cada día de la programación. En el registro también se registran la campaña y el código de origen de alcance.

Si la actualización del compromiso de regalo tiene como fin donar a otra campaña, la designación de regalo predeterminada atribuye automáticamente el compromiso (y las transacciones) a varias campañas dentro del radio sobre el que tienen influencia en el importe del regalo. Esta atribución proporciona un valor inmenso a la hora de determinar el valor vitalicio del donante y analizar el retorno de la inversión de cada una de las campañas.

Aumentar o rebajar un compromiso de regalo recurrente

Puede cambiar el importe de un compromiso de regalo recurrente, la programación o la asignación del regalo.



1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desee cambiar.
3. En la parte superior del registro, haga clic en **Aumentar | Rebajar**.
4. Seleccione la programación de compromiso de regalo que desea cambiar.
5. Actualice la información según sea necesario.
6. Si desea que el cambio se aplique a toda la programación, introduzca las fechas de inicio y finalización en los campos Vigente desde y Vigente hasta.

Se eliminarán las transacciones de regalos no pagadas existentes con fechas de vencimiento que se encuentran dentro de las fechas de vigencia.

7. Guarde sus cambios.

Cambiar las fechas de un compromiso de regalo recurrente

Cambie las fechas de inicio y finalización de una programación de compromiso de regalo.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desee cambiar.
3. Haga clic en  y, a continuación, seleccione **Actualizar fechas**.



4. Seleccione la programación que desea cambiar.
5. Seleccione las fechas nuevas y, si lo desea, introduzca un motivo.

Las transacciones de regalos no pagadas con fechas de vencimiento que caen dentro de las nuevas fechas en vigencia se eliminan una vez que se procesa el compromiso.

6. Si lo desea, puede introducir un motivo de actualización.
7. Guarde sus cambios.

Cambiar el método de pago de un compromiso de regalo recurrente

Puede especificar diferentes métodos de pago para períodos específicos dentro de una programación de compromiso.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desee cambiar.
3. Haga clic en  y, a continuación, seleccione **Actualizar método de pago**.
4. Seleccione la programación que desea cambiar.
5. Seleccione un método de pago e introduzca la información de instrumento de pago relacionada, como los últimos cuatro dígitos y las fechas de caducidad.



Note

Si elige un método de pago de compensación automática o tarjeta de crédito, y se completa al menos el campo Últimos cuatro, se agrega una búsqueda de instrumento de pago a la programación. Esta búsqueda crea un registro de instrumento de pago, si no existía ya uno.

6. Seleccione la fecha de inicio en vigencia.
7. Si lo necesita, puede seleccionar la fecha de finalización en vigencia, un motivo de actualización y la campaña a la que se aplica el compromiso.

Si el nuevo método de pago se aplica a toda la programación, en los campos de fecha de inicio y finalización en vigencia, seleccione las fechas de inicio y finalización de la programación.



Las transacciones de regalos no pagadas con fechas de vencimiento que caen dentro de las nuevas fechas en vigencia se eliminan una vez que se procesa el compromiso.


8. Guarde sus cambios.

Poner en pausa o reanudar un compromiso de regalo recurrente

Puede poner en pausa un compromiso de regalo recurrente para discontinuarlo temporalmente u omitir algunas cuotas en una programación de compromiso de regalo



asociado. Puede reanudar el compromiso cuando el donante esté listo para reiniciar el pago. Si pausa una programación después de su fecha de inicio, se eliminarán las transacciones de regalos no pagadas con fechas de vencimiento que caigan dentro del período de pausa.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desee cambiar.
3. Para poner en pausa una programación, haga clic en  y, a continuación, seleccione **Poner en pausa**.
 - a. Seleccione la programación de compromiso de regalo.
 - b. Seleccione las fechas de pausa.

Si pone en pausa una programación después de su fecha de inicio, la programación se divide y se crea una nueva programación con el tipo Poner en pausa transacciones para el período especificado.
 - c. Guarde sus cambios.
4. Para poner en pausa una programación, haga clic en  y, a continuación, seleccione **Reanudar**.
 - a. Seleccione la programación en pausa.
 - b. Seleccione la fecha para reanudar el compromiso.
 - c. Guarde sus cambios.

Cerrar un compromiso de regalo

Cuando ya no necesite realizar un seguimiento de un compromiso de regalo, ciérrelo.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desea cerrar.
3. Haga clic en  y, a continuación, seleccione **Cerrar compromisos de regalo**.

Después de cerrar un compromiso de regalo, el estado de las transacciones de regalos no pagadas o fallidas se actualiza según el valor del campo Tipo de compromiso formal.

| Valor del campo Tipo de compromiso formal | Estado de transacciones no pagadas o fallidas |
|---|---|
| Verbal | Cancelado |
| Escrito | Cancelado |

Para incluir el campo Tipo de compromiso formal, personalice el diseño de la página de compromiso.

Procesamiento de compromiso de regalo

Fundraising ofrece un método estructurado y automatizado para gestionar y procesar compromisos de regalos en función de la programación de compromisos de regalos y las transacciones de regalos asociadas.

Cuando crea un registro de compromiso de regalo, Fundraising ejecuta automáticamente el flujo relevante para activar estas acciones según la programación que definió para el flujo.

- Identifica la próxima cuota según la programación actual o siguiente, y actualiza los campos Fecha de próxima transacción e Importe de próxima transacción
- Para un compromiso recurrente, crea una transacción de regalo para la siguiente cuota de la programación si se selecciona la configuración Crear transacción de programación recurrente.
- Actualiza los campos Programación actual, Período efectivo e Intervalo efectivo según la programación actual.

Actualiza el estado del compromiso según las siguientes condiciones:

| Condición | Tipo de compromiso | Estado de compromiso actualizado |
|---|---------------------------|----------------------------------|
| El tipo de programación actual es Poner en pausa transacciones. | Recurrente | En pausa |
| El número de transacciones no pagadas consecutivas más recientes del compromiso coincide con el valor en la configuración Recuento de transacciones no pagadas transcurridas. Cuando la configuración de Recuento de transacciones no pagadas transcurridas es 0, el estado no se actualiza. | Recurrente, personalizado | Transcurrido |
| El número de transacciones fallidas consecutivas pasadas o actuales más recientes para un compromiso coincide con el valor en la configuración de Recuento de transacciones con fallo. Cuando la configuración de Recuento de transacciones con fallo es 0, el estado no se actualiza. | Recurrente, personalizado | Fallando |

| Condición | Tipo de compromiso | Estado de compromiso actualizado |
|--|---------------------------|----------------------------------|
| La programación inicial del compromiso comienza mientras el estado actual del compromiso es Borrador. | Recurrente, personalizado | Activo |
| El tipo de programación actual es Crear transacciones. | Recurrente | Activo |
| El estado del compromiso actual es Transcurrido, pero el número de transacciones no pagadas consecutivas anteriores en el compromiso no coincide con el valor en la configuración de Recuento de transacciones no pagadas transcurridas. | Recurrente, personalizado | Activo |
| El estado del compromiso actual es Con fallo, pero el número de transacciones fallidas consecutivas pasadas o actuales para un compromiso no coincide con el valor de la configuración de Recuento de transacciones con fallo. | Recurrente, personalizado | Activo |
| El compromiso no tiene programaciones actuales o futuras ni transacciones no pagadas, y está seleccionada la configuración de Cerrar automáticamente compromiso recurrente. | Recurrente | Cerrado |

Transacciones de regalos

Use transacciones de regalos para hacer un seguimiento de las donaciones que recibe como regalos únicos o en cuotas para cumplir un compromiso.

Con Fundraising, puede atribuir de manera eficaz las transacciones de regalos a un compromiso, una campaña y un donante. Puede asignar fácilmente los importes de la transacción a designaciones en porcentajes que especifique el donante. Gestione fácilmente reembolsos y créditos blandos para una transacción de regalo.

Un donante puede pagar una transacción mediante varios medios, como efectivo, acciones o activos. Cuando procesa entradas de regalos, Fundraising crea o actualiza automáticamente las transacciones de regalos asociadas. Además, cuando programa y procesa un compromiso de regalo, Fundraising crea automáticamente las transacciones de regalos asociadas. Por ejemplo, si configura un compromiso de regalo mensual de 200 \$

que vence el día 15 a partir de enero de 2023, se crea una transacción de regalo para la primera cuota con la fecha de vencimiento de la transacción el 15 de enero de 2023.

Puede crear manualmente una transacción de regalo para un compromiso si es necesario. Use la página de detalles del registro de compromiso de regalo para revisar las transacciones próximas, perdidas o con fallo, y pagadas o reembolsadas recientemente.

Actualice el estado de una transacción de regalo para indicar su estado actual. Solo se permiten estas actualizaciones de estado.

| Estado original | Estado actualizado |
|---------------------------|--|
| No pagado | <ul style="list-style-type: none"> • Cancelado • Fallo • Pagado • Pendiente • Cancelado |
| Pagado | <ul style="list-style-type: none"> • Fallo • Completamente reembolsado |
| Fallo | <ul style="list-style-type: none"> • Cancelado • Pendiente • Pagado • Cancelado |
| Completamente reembolsado | <i>Ninguno</i> |
| Cancelado | <ul style="list-style-type: none"> • Cancelado • Pendiente |
| Cancelado | <ul style="list-style-type: none"> • Cancelado • Pendiente |
| Pendiente | <ul style="list-style-type: none"> • No pagado • Pagado • Fallo • Cancelado • Cancelado |



Importante

En una organización con varias divisas, cambiar el código ISO de divisa de una transacción de regalo no cambia los códigos ISO de divisa de los registros


asociados. Como resultado, cambiar el código ISO de divisa de una transacción de regalo puede causar discrepancias entre los valores de importe de la transacción y de los registros asociados.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Entrada y procesamiento de regalos](#)
- [Jerarquía de designaciones de regalos](#)
- [Compromisos de regalos](#)

Agregar una designación a una transacción de regalo

Asigne o reasigne importes de regalos asociados con una transacción de regalo a designaciones de regalos elegidas por el donante.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Transacciones de regalos**.
2. Abra una transacción de regalo.
3. Haga clic en **Gestionar designaciones de transacciones de regalos**.
4. Para agregar designaciones, haga clic en **Agregar fila**. También puede modificar una entrada existente; por ejemplo, puede cambiar su índice de asignación. La suma de los valores porcentuales de todas las designaciones debe ser igual o inferior a 100.
5. Guarde sus cambios.

Consulte las designaciones de transacciones de regalos en la lista relacionada. Si las asignaciones suman menos del 100 %, el importe restante de la donación se asigna automáticamente a la designación predeterminada para toda la organización.




Note

Para garantizar totalizaciones de registros precisos, no actualice la moneda de una transacción de regalo después de asociarla con una designación de transacción de regalo.


Agregar un crédito blando de regalo a una transacción de regalo

Cree un crédito blando para reconocer a alguien que no sea el donante por su ayuda para traer el regalo del donante. Por ejemplo, para hacer un seguimiento de una persona influyente en la donación, agregue este crédito blando a la transacción de regalo del donante. También puede reconocer a los homenajeados como destinatarios de créditos blandos.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Transacciones de regalos**.
2. Abra la transacción de regalo a la que desea asociar un crédito blando.
3. Seleccione la ficha **Relacionado**.
4. Seleccione un destinatario.
5. Defina un porcentaje parcial o un importe parcial de la transacción de regalo para la cual se registra el crédito blando.
6. Seleccione una función del destinatario del crédito blando. Por ejemplo, seleccione **Donante compatible**.
7. Guarde sus cambios.

Proporcionar un reembolso total o parcial

Cree un reembolso para asegurarse de que la transacción de regalo asociada contenga el historial completo de transacciones. Devuelva el importe total o parcial del regalo al donante. Use reembolsos para resolver errores en la entrada de regalo o para cumplir con la solicitud de un donante de revertir su regalo.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Transacciones de regalos**.
2. Haga clic en la transacción de regalo pagada para la que desea procesar un reembolso.
3. Haga clic en **Relacionado** y, en la sección Reembolsos de regalos, haga clic en **Nuevo**.
4. Introduzca el importe y la fecha del reembolso.
5. Seleccione el estado del reembolso.



Note

Cuando selecciona Completado y guarda el reembolso, Salesforce actualiza el importe del reembolso y los campos del importe actual en la transacción de regalo relacionada. El importe original de la transacción de regalo relacionada no cambia.


6. Guarde sus cambios.
7. En el registro de transacción de regalo, actualice el campo de estado según sea necesario.

Su administrador de Salesforce puede agregar una regla de validación que verifique la precisión de la actualización de estado.

Por ejemplo, si el importe reembolsado no coincide con el importe original, una regla de validación garantiza que el estado no se pueda establecer en Completamente reembolsado.

Crear una transacción de regalo

Cree una transacción de regalo para un pago de regalo único o para una cuota de un compromiso de regalo, si no existe ninguno. Fundraising crea automáticamente una transacción de regalo cuando usted crea una entrada de regalo o cuando programa un compromiso de regalo.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Transacciones de regalos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Especifique estos detalles.
 - a. Especifique un nombre para el registro de la transacción.
 - b. En Tipo de regalo, seleccione **Individual** u **Organizativo/Doméstico**.
 - c. Seleccione un donante.



Note

Para un tipo de regalo individual, seleccione una cuenta personal como donante. Para Organizativo/Doméstico, seleccione una cuenta de negocio.

- d. Complete la información de pago para la transacción de regalo.



Note

Si elige un método de pago de compensación automática o tarjeta de crédito, y se completa al menos el campo Últimos cuatro, se agrega una búsqueda de instrumento de pago a la programación. Esta búsqueda crea un registro de instrumento de pago, si no existía ya uno.

- e. En **Importe original**, introduzca el importe de la transacción de regalo.
4. Guarde sus cambios.

Designaciones de regalos

Use designaciones de regalos para asignar las donaciones entrantes a fondos específicos.

Acerca de las designaciones de regalos

Una designación de regalo es un fondo que representa un propósito específico para un regalo, como un fondo de reubicación tras un terremoto o un fondo para cuidado extraescolar en una comunidad desfavorecida.

Seleccione las designaciones de regalos para asociarlas con compromisos, campañas y oportunidades de regalos, de manera que todos los regalos entrantes relacionados se

asignen automáticamente a estas designaciones. Para regalos que requieren designaciones múltiples, defina el porcentaje de las asignaciones. Estas asignaciones se denominan designaciones predeterminadas de regalos. Cada regalo requiere al menos una designación asignada.

De manera predeterminada, una transacción de regalo hereda las designaciones predeterminadas de regalos definidas en el compromiso de regalo asociado, si corresponde. También puede asignar una nueva designación de regalo o anular asignaciones existentes para transacciones de regalos. Estas asignaciones se denominan Designaciones de transacciones de regalos.

Marque una designación de regalo como designación predeterminada en toda la organización para todos los importes de regalos recibidos sin restricciones. Establezca esta designación antes de comenzar a introducir regalos en Fundraising.

Solamente una designación de regalo puede actuar como predeterminada en toda la organización. Si cambia la designación predeterminada en toda la organización, las asignaciones de regalos existentes no se ven afectadas. Las nuevas asignaciones usan la designación predeterminada actualizada para toda la organización.

Fundraising proporciona una forma automatizada, eficaz y precisa de conciliar las donaciones con las designaciones. En función de las asignaciones, los datos de los registros de entrada de regalos, compromiso de regalos, transacciones de regalos y designación de regalos se sincronizan para proporcionar informes de impacto precisos a los donantes. Una designación de transacción de regalo es una fuente fiable para actualizar las totalizaciones de registros de designación de regalos.

Jerarquía de designaciones de regalos

La lógica jerárquica determina cómo se heredan las designaciones predeterminadas de regalos para los compromisos de regalos y cómo se heredan las designaciones de transacciones de regalos para las transacciones de regalos. Puede anular manualmente estas designaciones.

Si las designaciones predeterminadas de regalos o las designaciones de transacciones de regalos no están definidas, los importes de los obsequios se asignan automáticamente a la designación de toda la organización. Si el porcentaje total de asignaciones en cualquier nivel jerárquico es inferior al 100 %, el porcentaje restante también se asigna a la designación de toda la organización.

Jerarquía de herencia de designación predeterminada de regalos

Las designaciones predeterminadas de regalos se heredan de estas fuentes en el orden de su disponibilidad.

1. La oportunidad asociada con el compromiso.
2. La campaña asociada con el compromiso.
3. La designación predeterminada para toda la organización.

Jerarquía de herencia de designación de transacciones de regalos para transacciones de regalos

Las designaciones de transacciones de regalos se heredan de las designaciones predeterminadas de regalos definidas para estas fuentes en el orden de su disponibilidad.

1. La campaña asociada con la transacción de regalo.
2. El compromiso.
3. La oportunidad asociada con el compromiso.
4. La campaña asociada con el compromiso.
5. La designación predeterminada para toda la organización.

Jerarquía de herencia de designación de transacciones de regalos para entradas de regalos

Para las entradas de regalos únicas, las designaciones de transacciones de regalos predeterminadas se heredan de la campaña si están disponibles. De lo contrario, los importes de regalos se asignan a la designación predeterminada de toda la organización durante el procesamiento del regalo.

Para las entradas de regalos asociadas con un compromiso asociado, las designaciones de transacciones de regalos predeterminadas se heredan de estas fuentes en el orden de su disponibilidad.

1. Designaciones de transacciones de regalos definidas para la transacción de regalos seleccionada

2. Designaciones predeterminadas de regalos definidas para:
 - a. La campaña asociada con la transacción de regalo.
 - b. El compromiso de coincidencia.
 - c. La oportunidad asociada con el compromiso de coincidencia.
 - d. La campaña asociada con el compromiso de coincidencia.
 - e. La designación predeterminada para toda la organización.



Note


Si anula la campaña cuando crea la entrada de regalo, las designaciones predeterminadas de regalos de la entrada de regalo se heredan y la lógica jerárquica no se aplica.

CONSULTE TAMBIÉN

[Flujos de Fundraising](#)

Crear designaciones

Cree designaciones de regalos para especificar cómo quieren los donantes que se gaste su donación. Puede identificar una designación de regalo que se usa para todos los regalos sin restricciones y establecerla como predeterminada para toda la organización antes de comenzar a introducir regalos en Fundraising.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Designaciones de regalos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. En **Nombre**, introduzca un nombre para la designación. Por ejemplo, introduzca Fondo de ayuda para terremotos.
4. Para poder asignar la designación de regalo cuando se procesa una entrada de regalo, seleccione **Activa**.



Note

Las nuevas designaciones de regalos se guardan como activas, incluso si no selecciona **Activa**.


5. Para usar la designación para todos los regalos sin restricciones, seleccione **Predeterminada**.
6. Guarde los cambios y cree otras designaciones de regalos según sea necesario.

Entrada y procesamiento de regalos

Introduzca regalos de forma individual o agréguelos a un lote de regalos. Un lote de regalos usa una plantilla de lote de regalos que le permite crear rápidamente entradas de regalos que tienen el mismo conjunto de campos.

Crear un lote de regalos

Para agregar rápidamente varias entradas de regalos que usen el mismo conjunto de campos, cree un lote de regalos y procese la recopilación de entradas de regalos en conjunto. Cada lote de regalos tiene una plantilla de lote de regalos asociada que define un conjunto de campos y su orden de visualización en una entrada de regalo. Fundraising proporciona la plantilla de lote de regalos predeterminada y puede crear plantillas personalizadas según sea necesario.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Lotes de regalos**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Si tiene una plantilla de lote de regalos personalizada, en Nombre de plantilla de pantalla, seleccione la plantilla. De lo contrario, mantenga la selección predeterminada.
4. Para realizar la verificación de validación durante el procesamiento del lote de regalos, especifique valores en Recuento de regalos estimado y Valor estimado del lote; a continuación, seleccione **Coincidencia total del valor del regalo**.
5. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Flujos de Fundraising](#)


Crear una entrada de regalo

Cree una entrada de regalo única o cree una entrada de regalo para agregar a un lote de regalos. Cuando crea entradas de regalos, si los datos están disponibles, Fundraising completa automáticamente estas secciones del registro de entrada de regalos, según los detalles del donante y la fecha de recepción del regalo.

Antes de comenzar, asegúrese de lo siguiente:

- Existe un registro de designación predeterminado activo en toda la organización.
- Las cuentas personales están habilitadas en su organización.
- Existen todas las designaciones de regalos, campañas y registros de código de origen de alcance que desea asociar con una entrada de regalo.

A continuación, se explica cómo crear una entrada de regalo única o una entrada para un lote que usa la plantilla de lote de regalos predeterminada.

1. En la aplicación Operaciones de recaudación de fondos, abra el formulario de entrada de regalos.
 - a. En el caso de una entrada única de regalo, en el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Entradas de regalos**.
 - b. Para agregar una entrada de regalo a un lote de regalos, vaya a **Lotes de regalos** y luego seleccione el lote de regalos.
2. Haga clic en **Nueva entrada de regalo**.
3. En Tipo de regalo, seleccione **Individual** u **Organizativo/Doméstico**.
4. Seleccione o agregue un donante.



Note

Para un tipo de regalo individual, seleccione una cuenta personal como donante. Para Organizativo/Doméstico, seleccione una cuenta de negocio.

5. En Fecha de recepción de regalo, seleccione la fecha en la que se recibe el regalo.
6. Si el regalo está asociado con un compromiso de regalo, en Información de compromisos, seleccione una entrada.

La tabla Información de compromisos enumera los compromisos con transacciones no pagadas. La cantidad de transacciones enumeradas depende del valor de la configuración de Recuento de días de ampliación de cuotas de Fundraising. El rango de fechas se basa en la fecha de recepción del regalo y la configuración de Recuento de días de ampliación de cuotas. Por ejemplo, si el valor de Recuento de días de ampliación de cuotas es 10 y la fecha de recepción del regalo es el 11 de marzo, el rango de fechas es del 1 al 21 de marzo. Información de compromisos muestra todas las transacciones de regalos no pagadas cuya fecha de vencimiento de la transacción se encuentra dentro del rango de fechas.

7. Si el regalo se recibió en respuesta a una solicitud, introduzca el Código de origen de alcance y el Nombre de la campaña.
8. Para Método de pago, seleccione el método de pago de este regalo.
9. En Importe del regalo, introduzca el importe del regalo.
10. Revise la sección Información de designación para ver si hay designaciones de regalos previamente completadas y actualícelas según sea necesario.
11. En la sección Información de crédito blando, especifique los detalles de cualquier persona, negocio o miembro del hogar asociado con la donación que sea apto para créditos blandos.

12. Para usar los valores especificados en esta página como valores predeterminados en la siguiente entrada de regalo en un lote de regalos, seleccione **Establecer como predeterminado**.


13. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Acerca de las designaciones de regalos](#)

Procesar un lote de regalos

Agregue entradas de regalos a un lote de regalos para procesarlas todas a la vez. Para que un lote de regalos se procese correctamente, todas las entradas de regalos deben procesarse sin errores.

1. En el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Lotes de regalos**.
2. Haga clic en un lote de regalos sin procesar.
3. Para simular el procesamiento por lotes, haga clic en **Ejecución en seco por lotes**. De lo contrario, haga clic en **Procesar lote**.
4. Para revisar el estado del procesamiento, actualice su navegador.
5. Según el estado de su lote, realice una de estas acciones.

| Estado del lote de regalos | Descripción | Siguiente acción |
|----------------------------|--|--|
| Sin procesar | El lote de regalos aún no se ha procesado. | Haga una ejecución en seco o procese el lote de regalos. |
| En curso | El procesamiento del lote de regalos está en curso. No puede iniciar una ejecución en seco ni procesar un lote de regalos que esté en curso. | Actualice periódicamente el navegador para comprobar el estado de actualización. |
| Procesado | El procesamiento del lote de regalos se ha completado sin errores. | En la ficha Relacionado, revise los detalles de procesamiento de cada entrada de regalo. En la ficha Detalles, revise los valores de campo actualizados, como la fecha y la hora del último procesamiento. No puede agregar una entrada a un lote de regalos ni modificar una entrada en un lote de regalos después de que el lote se haya procesado. |

| Estado del lote de regalos | Descripción | Siguiete acción |
|-------------------------------|---|--|
| Parcialmente procesado; fallo | Algunas de las entradas de regalos del lote, o todas ellas, se han procesado con errores. | A fin de ver qué entradas de regalos fallaron y por qué, en la ficha Relacionado, revise los valores de Estado de procesamiento de regalo y Resultado de procesamiento de regalo para cada entrada de regalo. Resuelva los errores y, a continuación, procese el lote de regalos nuevamente. |

Consideraciones para el procesamiento de regalos

Las entradas de regalos que no forman parte de un lote de regalos se procesan cuando las guarda. Para lotes de regalos, complete una ejecución en seco del lote y luego procese explícitamente las entradas de regalos en el lote.

No es raro agregar regalos al lote durante un período de tiempo. Puede introducir algunos de los regalos hoy y terminar de introducirlos al final de la semana. Mientras tanto, es posible que cambien los datos en Fundraising. El seguimiento manual de estos cambios es engorroso. Para ayudar a evitar que se produzcan errores al procesar su lote, inicie una ejecución en seco por lotes.

Las ejecuciones en seco por lotes simulan el procesamiento por lotes, validan los datos y brindan la oportunidad de corregir errores. Sin embargo, no confirman nada en la base de datos ni crean ningún registro. Puede solucionar los errores y luego procesar su lote.

Por ejemplo, las ejecuciones en seco le avisan si el recuento total de entradas de regalos del lote no coincide con el recuento estimado de entradas de regalos. Puede revisar el lote de regalos y verificar si faltan entradas, corregir el recuento estimado u omitir esta verificación por completo, y, después, continuar con el procesamiento real del lote.

Durante una ejecución en seco, no puede agregar ni modificar entradas de regalos. Una vez completada la ejecución en seco, puede agregar, modificar o procesar entradas de regalos.

Puede procesar hasta 50 000 entradas de regalos a la vez en un lote de regalos. Cuando procesa un lote de regalos, estos registros se crean o se actualizan para cada entrada de regalo del lote:

- Transacción de regalo
- Designación de transacción de regalo. Si una entrada de regalo se asigna a varias designaciones, el regalo se divide y se crean varios registros de designación de transacciones de regalos según el porcentaje de asignación y el importe especificado en la entrada de regalo.

- Crédito blando de regalo. Si una entrada de regalo tiene varios destinatarios de crédito blando, se crean varios registros de crédito blando de regalo por transacción de regalo.
- Cuentas para nuevos donantes

Tendencias de regalos y donantes con totalizaciones

Use la aplicación Philanthropy and Partnerships de Fundraising para ver de un vistazo las métricas relacionadas con las donaciones y las designaciones de regalos.



Note

El uso de esta función requiere que la página de la cuenta personal esté configurada como predeterminada para toda la organización.

Dos componentes muestran métricas relacionadas con donantes y regalos. El resumen de donaciones de donantes se encuentra en la ficha Descripción general de la página de la cuenta de negocio del donante en la aplicación Philanthropy and Partnerships. El resumen de designación de regalos se encuentra en la página Designación de regalos en la aplicación Philanthropy and Partnerships.

Si no ve el resumen de donaciones de donantes o el resumen de designación de regalos en la aplicación Philanthropy and Partnerships, consulte [Duplicar plantillas para totalizaciones de datos y listas de Fundraising](#).

Totalizaciones del resumen de donaciones de donantes

El resumen de donaciones de donantes se encuentra en la página de la cuenta del donante en la aplicación Philanthropy and Partnerships. Para cambiar los datos que se muestran en el resumen, modifíquelos en el Generador de aplicación Lightning.

El resumen de donaciones de donantes se actualiza automáticamente cuando recibe datos de los objetos relacionados.

Resumen de regalos recurrentes

Totaliza los siguientes datos del objeto Resumen de regalos de donantes: Total de cuotas recurrentes pagadas, importe total de las cuotas recurrentes pagadas, fecha de inicio del primer regalo recurrente, fecha de inicio del regalo recurrente actual y fecha de pago del último regalo recurrente.

Resumen de créditos blandos

Totaliza los siguientes datos del objeto Resumen de regalos de donantes: Recuento de crédito blando, último importe de crédito blando, última fecha de crédito blando, primera fecha de crédito blando, primer importe de crédito blando, fecha de crédito blando más alta, importe de crédito blando más alto, total de créditos blandos y duros, importe total de créditos blandos y duros.

Métricas de regalos notables

Totaliza los siguientes datos del objeto Resumen de regalos de donantes: Mejor año de regalos, recuento de regalos, importe del primer regalo, primera campaña de regalos, importe de regalos más alto, importe de regalos más alto por año e importe medio de regalos.

Historial de regalos

Totaliza los siguientes datos del objeto Resumen de regalos de donantes: Fecha de primer regalo, fecha de segundo regalo, recuento de regalos de los últimos dos años, importe de los regalos de hace dos años, recuento de regalos del último año, importe de los regalos del último año, importe más bajo de regalos e importe total de regalos.

Resumen de regalos del año

Totaliza los siguientes datos del objeto Resumen de regalos de donantes: Importe de regalos de este año, recuento de regalos del año actual, días desde el último regalo, importe del último regalo y fecha del último regalo.

Totalizaciones de designaciones de regalos

La página Designación de regalos en la aplicación Philanthropy and Partnerships actualiza los datos de regalos a medida que registra las designaciones. Para cambiar datos que se muestran en el resumen, modifíquelos en el Generador de aplicación Lightning.

Estadísticas generales

Enumera las siguientes métricas del objeto Designación de regalos: fecha de la primera transacción pagada, fecha de la última transacción pagada, recuento total de las transacciones, importe total de las transacciones, importe más bajo de las transacciones, importe más alto de las transacciones e importe medio de las transacciones.

Datos estadísticos por año

Enumera las siguientes métricas del objeto Designación de regalos: recuento de transacciones del año actual, importe de transacciones del año actual, recuento de transacciones del año anterior, importe de transacciones del año anterior, recuento de transacciones de los últimos dos años e importe de transacciones de los últimos dos años.

Códigos de origen de alcance

Use códigos de origen de alcance para identificar los métodos de alcance usados con sus campañas para ayudar a determinar qué enfoques tienen éxito.


Fundraising incluye acceso a campañas y códigos de origen de alcance. Las campañas son campañas estándar de Salesforce, pero puede potenciarlas con códigos de origen de alcance. Los códigos de origen de alcance le ayudan a hacer un seguimiento y evaluar el

éxito de los esfuerzos de marketing, comunicación y alcance, tanto en espacios digitales como no digitales. Estos códigos permiten que un gestor de campaña o recaudador de fondos realice un seguimiento de las donaciones relacionadas con la campaña. El personal puede usar la información derivada del seguimiento del código de origen de alcance para refinar, orientar y fortalecer sus comunicaciones con donantes, integrantes y el público general.

Por ejemplo, puede crear tres códigos de origen de alcance para una campaña. Un código identifica los correos masivos que envió, otro identifica un anuncio web y el otro identifica un evento de recaudación de fondos que realizó. Cuando se recibe una donación, el código de origen que provocó la donación se aplica manualmente a la transacción de regalo. Durante el transcurso de la campaña, puede revisar qué códigos de origen tuvieron más éxito y luego determinar los métodos que se mantendrán en la campaña actual o incluso en campañas futuras.

Crear un código de origen de alcance para una campaña

Haga un seguimiento de cada atractivo de una campaña con detalles sobre la audiencia y los métodos de alcance.

1. Cree una campaña o abra una campaña existente.
2. En la página de la campaña, haga clic en  y seleccione **Nuevo código de origen de alcance**. O bien, vaya a Códigos de origen de alcance y haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca los detalles del nuevo código de origen de alcance.
 - a. Asígnele un nombre descriptivo.
 - b. Introduzca un código de origen único.
 - c. En Campaña, busque y seleccione la campaña a la que está vinculado el código de origen.
 - d. En Tipo de uso, especifique el uso del código de origen de alcance.
Este campo tiene como valor predeterminado Recaudación de fondos.
 - e. Indique si el código de origen está activo.
 - f. En Recuento de audiencia, introduzca la cantidad de cuentas personales, contactos y negocios en la audiencia.



Note

Si ha realizado la segmentación en Data Cloud, el segmento de enfoque aparece en el código de origen de alcance y muestra una búsqueda del segmento de mercado.

4. Guarde su trabajo.

El código de origen de alcance ya está disponible para aplicarlo a las donaciones recibidas mediante este esfuerzo de recaudación de fondos.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Crear una campaña](#)
- [Campos de campaña](#)
- [Conocer las campañas de Salesforce](#)

URL de código de origen de alcance

Controle y evalúe el éxito de sus estrategias de marketing, comunicación y alcance en los canales digitales mediante URL de código de origen de alcance.


Las URL de código de origen de alcance, que se generan automáticamente, permiten que los recaudadores de fondos ahorren tiempo y proporcionan información valiosa sobre los orígenes, medios y campañas que generan buenas recaudaciones de fondos y alcances en canales digitales. Estos vínculos web exclusivos se comparten entre distintos soportes.

Crear URL de código de origen de alcance

Cree rápidamente una URL de código de origen de alcance exclusiva en la aplicación Donor Engagement.

Esta URL personalizada aparecerá en la página Código de origen de alcance. Utilice el vínculo de todo el alcance asociado a este código de origen de alcance.

1. En la página del código de origen de alcance para el que necesita una URL, haga clic en

Generar URL o en  y seleccione **Generar URL**.

2. En **URL de código de origen de alcance**, introduzca la URL de destino o la página de donación.
3. Haga clic en **Guardar URL**.

Atribuir una donación a un código de origen de alcance

Atribuya una donación a un código de origen de alcance desde cualquier página de entrada de regalos.

1. Inicie una nueva entrada de regalo o transacción de regalo.
2. Introduzca los detalles del regalo y, a continuación, seleccione la campaña y el código.
3. En Código de origen de alcance, seleccione el código que solicitó la donación.

El campo Campaña se completará automáticamente en función del código de origen seleccionado.

4. Guarde su trabajo.

La página Código de origen de alcance contiene detalles del código y un resumen de alcance, que muestra las métricas clave del alcance, de donantes y de regalos. El Resumen de alcance se muestra cuándo está activada la opción Canalizaciones de datos y cuándo está configurado el motor de procesamiento de datos (DPE).

CONSULTE TAMBIÉN

- [Configurar las funciones de Fundraising](#)

Asignar una etiqueta de interés a una campaña

Agregue etiquetas de interés a una campaña para proporcionar información de un vistazo sobre para qué sirve la campaña.

Su administrador configura etiquetas de interés para usted. Si tiene el grupo del conjunto de permisos Fundraising_User, puede crear etiquetas de interés usted mismo. Agregue etiquetas de interés a una campaña para proporcionar información de un vistazo sobre para qué sirve la campaña.

1. En la página de la campaña, en el panel Etiquetas, haga clic en **Buscar etiquetas**.
2. Busque y seleccione las etiquetas relevantes para su campaña.
3. Guarde las etiquetas.



Note

Si no se muestra el panel Etiquetas en su campaña, solicítele a su administrador que active y configure las etiquetas de interés.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Etiquetas de interés](#)
- [Configurar las funciones de Fundraising](#)

Hacer un seguimiento de las tendencias de alcance con totalizaciones

Obtenga datos de campañas individuales en Fundraising.

Utilice el código de origen de campaña y alcance de Fundraising para ver métricas relacionadas con las campañas de un solo vistazo.

**Note**

Si no ve el resumen de alcance en las páginas del código de origen de campaña y alcance en las aplicaciones de Fundraising, consulte [Duplicar plantillas para totalizaciones de datos y listas de Fundraising](#).

Las totalizaciones de datos del resumen de alcance están disponibles en los objetos de código de origen de campaña y alcance.

El resumen de campaña está disponible en la página Campaña de cualquiera de las aplicaciones de Fundraising. El resumen de código de origen de alcance está disponible en la página Código de origen de alcance de cualquiera de las aplicaciones de Fundraising. Los resúmenes de código de origen de campaña y alcance se actualizan automáticamente cuando los componentes reciben datos de los objetos relacionados. Para cambiar qué datos se muestran en el resumen de alcance, edítelos en el Generador de aplicación Lightning. Estos resúmenes incluyen totalizaciones de los siguientes datos de campañas.

Resumen de campaña o resumen de código de origen de alcance

Acumula datos del recuento de regalos, el índice de respuesta y el importe total de transacciones de regalos del objeto Campaña.

Recuentos de donantes

Acumula datos del recuento de donantes, el recuento de donantes puntuales y el recuento de donantes recurrentes del objeto Campaña.

Promedios de regalos

Acumula datos del importe promedio de regalos, el importe promedio de regalos puntuales y el importe promedio de regalos recurrentes del objeto Campaña.

Perfiles de donantes

El perfil de donante contiene información clave sobre sus donantes en un solo lugar.

Un perfil de donante es una página de cuenta en la aplicación Philanthropy and Partnerships de Fundraising que está personalizada para contener información financiera, demográfica y de relaciones pertinente sobre un donante o cliente potencial. Esta visión completa ayuda a los recaudadores de fondos a comprender a sus donantes. La información financiera y demográfica se extrae del objeto Perfil de contacto, y la información de la relación se crea con un gráfico de Actionable Relationship Center. Puede personalizar tanto cuentas personales (para donantes individuales) como cuentas de negocio (para hogares y socios).

Diseñar un perfil de donante

Personalice el perfil de donante para satisfacer sus necesidades.

Le recomendamos que realice estas personalizaciones en la página de cuenta del perfil de donante.

- Agregue una tarjeta de resumen del donante.
- Agregue alertas de registro.
- Agregue una totalización de los detalles del donante.
- Agregue un gráfico del Centro de relaciones con capacidad de acción.
- Agregar acciones rápidas

La tarjeta de resumen del donante es un componente que muestra el nombre, las direcciones, la fotografía y otros detalles biográficos clave del contacto. Puede personalizar la tarjeta y colocarla en la página de la cuenta con el Generador de aplicación Lightning.

Al saber cuándo interactúa un donante con su organización, puede generar relaciones más sólidas y personales. Una forma sencilla de conocer la actividad de un donante es mediante la recepción de alertas. Para recibir alertas de registros sobre la actividad de los donantes, haga lo siguiente:

1. Configure alertas de registro.
2. Agregue el componente a la página de la cuenta con el Generador de aplicación Lightning.

Detalles del donante es una totalización de Visualización de detalles de registros relacionados que usted diseña y coloca en la página con el Generador de aplicación Lightning. Para configurar los detalles del donante, haga lo siguiente:


1. Modifique la página de la cuenta con el Generador de aplicación Lightning.
2. Arrastre el componente Visualización de detalles de registros relacionados a la posición deseada en la página.
3. Introduzca un nombre para el panel, como `Detalles del donante`.
4. En Entidad relacionada, seleccione **Perfil de contacto**.
5. Para permitir que los usuarios actualicen la información del perfil de contacto desde el perfil de donante, seleccione **Permitir crear y modificar**.
6. Cree los grupos de datos que desea mostrar en los detalles del donante.

Los grupos de datos comunes que se deben incluir son datos financieros o de activos, información demográfica y antecedentes de otras organizaciones sin ánimo de lucro.

7. Seleccione los datos de campo que desea totalizar para cada grupo.
8. Guarde los cambios y active la página.

9. Use la opción Asignar como predeterminada de la aplicación para la aplicación Philanthropy and Partnerships.

Use la totalización de Detalles del donante en el perfil de donante para crear o actualizar el perfil de contacto de la cuenta.

1. En la página de la cuenta, en la totalización de Detalles del donante, haga clic en el icono  y seleccione **Nuevo** o **Modificar**.
2. Introduzca o actualice la información.
3. Guarde sus cambios.

El gráfico de relaciones de cuentas se crea con un gráfico del Centro de relaciones con capacidad de acción que usa una plantilla de Fundraising. Para configurar el gráfico de relaciones de cuentas, haga lo siguiente:

1. Modifique la página de la cuenta en la aplicación Philanthropy and Partnerships de Fundraising.
2. En el Generador de aplicación Lightning, arrastre el **Gráfico de relaciones de ARC** a una nueva ficha en el lienzo de la página.
3. En Nombre de gráfico, seleccione el gráfico de cuenta personal que creó a partir de las plantillas de Fundraising durante la configuración de Fundraising.
4. Haga clic en **Agregar filtro**.
5. Defina el filtro.
 - a. En Tipo de filtro, seleccione **Campo de registro**.
 - b. En Campo, seleccione **Es una cuenta personal**.
 - c. En Operador, seleccione **Es igual a**.
 - d. En el gráfico de Cuenta personal, en Valor, seleccione **Verdadero**. En el gráfico de Cuenta de negocio, seleccione **Falso**.
6. De forma similar, cree un gráfico de relaciones de ARC utilizando el gráfico de cuenta de negocio que creó con las plantillas de Fundraising y ajuste el campo **Es una cuenta personal** en Falso.
7. Guarde los cambios y active la página.
8. Use la opción Asignar como predeterminada de la aplicación para la aplicación Philanthropy and Partnerships.

Usar el perfil de donante

Evalúe de manera eficaz y exhaustiva la idoneidad de los donantes para solicitudes de regalos importantes.

El perfil de donante simplifica el proceso de identificación, calificación y gestión de información sobre posibles donantes. Cuando investiga clientes potenciales, el perfil de donante le muestra la información que necesita para evaluar la probabilidad de que una persona o socio haga un regalo importante.

Use el perfil de donante para lo siguiente:

- Determinar si un donante cumple los requisitos para una solicitud específica y su disposición a donar evaluando el historial de regalos del cliente potencial.
- Adapte los debates y los compromisos de alcance a los donantes familiarizándose con los antecedentes del donante.
- Revise el historial de donaciones del donante para comprender su filosofía y sus hábitos de donación.
- Haga un seguimiento y celebre los eventos clave de un donante, como cumpleaños, graduaciones y aniversarios. Úselos para personalizar las comunicaciones y desarrollar una relación más sólida con el donante.
- Reciba alertas sobre comunicaciones y actividades de los donantes que le permitan iniciar interacciones relevantes y oportunas que fortalezcan aún más su relación.
- Cree resúmenes de interacción que registren sus comunicaciones y compromisos con el donante.
- Cargue notas y archivos pertinentes en la ficha Notas y archivos.
- Para familiarizarse rápidamente con los intereses del donante, consulte sus etiquetas de interés.

VÉASE TAMBIÉN:

- [Configurar Fundraising](#)
- [Resúmenes de interacción](#)
- [Etiquetas de interés](#)
- [Eventos y eventos clave](#)
- [Alertas de registros](#)

Perfiles de asistencia a donantes

Los perfiles de asistencia a donantes proporcionan asistencia rápida y personalizada a sus donantes.

El perfil de asistencia a donantes es una página de cuenta en la aplicación Fundraising Operations que se personaliza para que contenga la información correspondiente sobre compromisos de regalos, regalos puntuales, plazos de compromisos, alertas y la cronología

de eventos de un donante o un cliente potencial. Esta vista completa permite al personal de asistencia conocer bien a los donantes para poder ayudarlos. Puede personalizar tanto cuentas personales (para donantes individuales) como cuentas de negocio (para hogares y socios). Personalice el perfil para que se ajuste a las necesidades únicas de su organización y a las preferencias del personal de asistencia. Utilice los perfiles de asistencia a donantes como un lugar único desde el que poder ayudar a los integrantes con su cuenta, donaciones y compromisos.

Diseñar un perfil de asistencia a donantes

Personalice el perfil de asistencia a donantes para que se ajuste a las necesidades únicas de su organización y a las preferencias del personal de asistencia.

Puede configurar el perfil de donante como quiera. Sin embargo, le recomendamos aplicar esta configuración.

1. Modifique la página de la cuenta con el Generador de aplicación Lightning en la aplicación Fundraising Operations.
2. Cambie la plantilla de diseño de página a **Tres regiones**.
3. Sustituya el panel de aspectos destacados con la tarjeta de resumen en la parte superior izquierda de la página.
4. Personalice la tarjeta de resumen con los campos que sean más útiles para el personal de asistencia de su organización.
5. Agregue un componente de cronología debajo de la tarjeta de resumen.
6. Personalice la cronología o utilice la configuración incluida en Fundraising.
7. En la parte superior del panel central, agregue el Iniciador de acciones.
8. Seleccione una implementación del Iniciador de acciones que contenga las acciones rápidas más útiles para el personal de asistencia. Recomendamos incluir acciones como Pausar plazo, Actualizar/degradar y Cancelar plazo.



Note

Pida al administrador que cree la implementación del Iniciador de acciones que necesita, si aún no está disponible.

9. En el componente Fichas de página, agregue y configure las fichas de Descripción general, Compromisos de regalos, Regalos puntuales, Casos, Datos domésticos del donante y Detalles del donante.
10. En la parte superior derecha de la página, agregue un componente Flexcard y configúrelo para mostrar las alertas de registros recientes.

11. Debajo del panel Elementos recientes, agregue el componente Visualización de detalles de registros relacionados y configúrelo para que muestre los plazos de compromisos de regalos próximos y vencidos.

Cómo usar los perfiles de asistencia a donantes

Resuelva rápidamente las solicitudes de los integrantes con una página de fácil navegación.

Los responsables de la asistencia a donantes pueden usar los perfiles de asistencia a donantes para completar procesos de servicio a donantes, donantes potenciales, voluntarios u otro tipo de integrantes de manera eficaz y precisa. Los procesos de asistencia disponibles desde los perfiles de asistencia a donantes son los siguientes:

- Recepción de solicitudes de donantes potenciales o existentes y su correspondiente respuesta.
- Búsqueda de información para resolver consultas de donantes potenciales o existentes.
- Uso del componente Flexcard de elementos recientes para ver y solucionar alertas de acciones necesarias para el integrante.
- Uso de la cronología para ver o crear nuevos casos, compromisos de regalos, transacciones de regalos, oportunidades y mensajes de correo electrónico.
- Use las fichas de página para hacer lo siguiente:
 - Buscar el registro de donante que coincida con las interacciones entrantes.
 - Actualizar la información de contacto de los integrantes.
 - Actualizar las preferencias de comunicación de los integrantes.
 - Comprobar la información de instrumento de pago para transacciones de regalos.
- Utilice los botones del Iniciador de acciones para ejecutar las acciones de asistencia solicitadas, por ejemplo:
 - Actualizar los métodos de pago y la información de pago del integrante.
 - Actualizar los importes o las fechas de una programación de compromiso de regalo.
 - Pausar y reanudar una programación de compromiso de regalo.
 - Cancelar uno o más plazos de un compromiso de regalo.
 - Cerrar un compromiso de regalo.

VÉASE TAMBIÉN:

- [Iniciador de acciones](#)
- [Configurar alertas de registros en Lightning Experience](#)
- [Crear acciones rápidas en Fundraising](#)

- [Alertas de registros](#)
- [Mostrar la información de donante en una tarjeta de resumen](#)
- [Cronología](#)

Gestión de programas

Aumente la productividad, elimine los silos de datos y adquiera la capacidad de tomar decisiones oportunas mediante la administración y distribución de sus programas con Program Management.

Descubrir y explorar

Vea cómo Program Management permite a las organizaciones sin ánimo de lucro administrar y distribuir sus programas.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Introducción a Program Management

Las organizaciones sin ánimo de lucro dirigen programas o llevan a cabo iniciativas para conseguir su misión y servir a la población objetivo. Por ejemplo, como parte de la misión de empoderamiento femenino, una organización sin ánimo de lucro dirige un programa de preparación para trayectoria profesional.

Program Management, basada en Salesforce Platform, permite que las organizaciones definan, planifiquen, ofrezcan y realicen un seguimiento del progreso de los programas de manera eficaz. Program Management sirve de plataforma única en la que se muestran los detalles principales de los beneficios y programas. La plataforma incluye la información más actualizada.

Si un programa asigna el objetivo o misión de la organización, los beneficios se asignan a actividades que ayudan a cumplir dicha misión. Por ejemplo, los beneficios en un programa de preparación para trayectoria profesional para mujeres pueden incluir un taller de redacción de currículums, una sesión de orientación y una sesión de habilidades para entrevistas.

¿Quién puede utilizar Program Management?

Program Management ayuda a las organizaciones que llevan a cabo iniciativas o dirigen programas para hacer del mundo un lugar mejor, sea cual sea su misión. Estos son algunos ejemplos:

- Organizaciones de conservación de la naturaleza que proporcionan servicios de limpieza de hábitats
- Organizaciones de bienestar de los animales que supervisan los servicios de rescate y distribución de los animales
- Organizaciones de concienciación sobre el cáncer que organizan grupos de apoyo para los familiares y pacientes
- Organizaciones de defensa de las personas sin hogar que proporcionan alimentos como parte de programas de responsabilidad social.
- Agencias de protección del menor que dirigen programas de apoyo a la familia
- Instituciones educativas que ofrecen programas e iniciativas para apoyar a los estudiantes

El departamento de responsabilidad social corporativa (RSC) de una organización también puede utilizar Program Management para definir y realizar un seguimiento de los programas filantrópicos.

Entre los usuarios de Program Management se incluyen principalmente administradores y gerentes de programas.

- Los administradores configuran Program Management y sus funciones.
- Los gerentes de programas definen y supervisan los programas y los beneficios de los programas. Administrar la inscripción de los participantes y realizan un seguimiento del progreso de los programas.


Los gerentes de casos están involucrados en los programas que incluyen distribución individual de los beneficios a los participantes, como enseñanza individual. Utilizan la integración de programas con Case Management para simplificar los flujos de trabajo y administrar programas de casos individuales.

Terminología clave en Program Management

Revise esta lista de términos clave de la aplicación y sus definiciones.

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|-------------------------|--|
| Programa | <p>Área temática que constituye la misión de su organización sin ánimo de lucro.</p> <p>Puede añadir participantes y beneficios al programa.</p> <p>Ejemplos: asistencia frente a incendios forestales, preparación laboral para jóvenes, limpieza del medioambiente, rescate de animales, cuidados a pacientes y distribución de alimentos para las personas sin hogar.</p> |
| Gerente de programa | <p>Persona que se centra en la planificación, obtención de recursos y distribución de los programas de la organización.</p> |
| Gerente de casos | <p>Persona que administra la inscripción de los participantes de casos en los programas y realizan un seguimiento del progreso y la implicación en los programas. Un gerente de caso es la persona de contacto principal para un participante de caso.</p> |
| Inscripción de programa | <p>Registro que almacena la asociación entre un programa y un participante. Utilice la vista de lista Inscripciones de programa para conocer a todos los participantes que están inscritos al programa.</p> |
| Tipo de beneficio | <p>Un registro con información sobre el tipo de beneficio. Los tipos de beneficios se pueden clasificar en servicio, bienes y en metálico. Puede crear tipos de beneficios, como taller o enseñanza.</p> |

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|----------------------------|--|
| Beneficio | <p>Actividad que un programa ofrece a su comunidad o a personas concretas como parte de sus programas. Los programas pueden incluir varios beneficios. Cada beneficio tiene una unidad de medida que cuantifica la actividad. Por ejemplo, la duración de una sesión de enseñanza, el número de elementos u otras medidas que puedan resultar importantes para su organización.</p> <p>Los beneficios pueden clasificarse en tres tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio: Cubre el tipo de participación en las actividades, como clases o talleres. • Bienes: Cubre el tipo de actividades de distribución de productos, como reparto de alimentos o distribución de kits de asistencia médica. • En metálico: Cubre la distribución de donaciones o dinero en metálico <p>Puede añadir participantes a un beneficio y crear una programación de beneficios para casos recurrentes de un beneficio o crear sesiones individuales de beneficios.</p> <p>Ejemplos: Entre los beneficios en un programa de asistencia frente a incendios forestales se pueden incluir la distribución de agua potable y de albergues de emergencia, mientras que en un programa de apoyo a personas con cáncer los beneficios pueden ser grupos de apoyo al paciente y recursos de formación para los cuidadores.</p> |
| Programación de beneficios | <p>Las instancias programadas que ofrece un beneficio, como una sesión o un taller. Una programación puede ser una sesión de beneficio única o una programación periódica de sesiones.</p> <p>Ejemplo: Una clase de inglés que se lleva a cabo los miércoles de 18:00 a 20:00 durante 6 semanas.</p> |
| Sesión de beneficios | <p>Un ejemplo de una programación de beneficio con una fecha y una hora de inicio y fin específicas. En una programación de beneficio de clases que se llevarán a cabo durante seis semanas, cada clase es una sesión de beneficio.</p> <p>Ejemplos: Una sesión de conceptos básicos sobre HTML que se lleva a cabo los lunes de 10:00 a 17:00, una donación de ropa que tiene lugar los domingos de 9:00 a 17:00.</p> |

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|---------------------------------------|---|
| Participante, inscrito o destinatario | <p>Un participante es un contacto o cuenta que se inscribe en un programa. Un participante de beneficio es un contacto o cuenta que se inscribe en una programación de beneficio o sesión de beneficio.</p> <div data-bbox="841 409 1466 653" style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px;">  <p>Note Para los casos en los que otras entidades, como animales o lechos fluviales, son las beneficiarias, puede crear un objeto personalizado e incluirlo como participante.</p> </div> <p>Un inscrito es un participante que se añade a un programa o beneficio.</p> <p>Un destinatario es un participante que recibe un beneficio.</p> |

Funciones de Program Management

Estos son algunos ejemplos de lo que puede hacer con Program Management en lugar de utilizar hojas de cálculo:

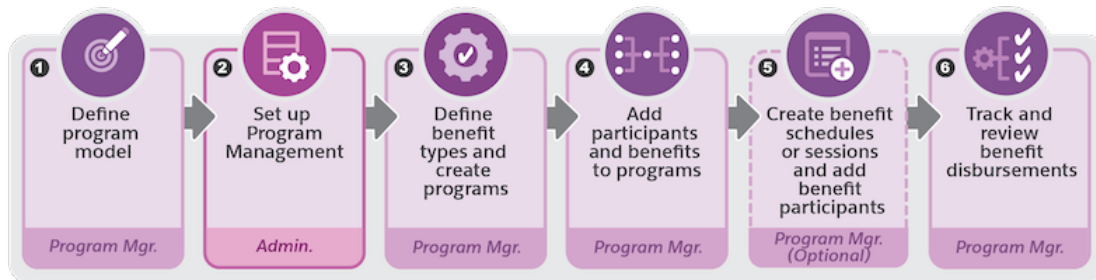
- Crear programas y beneficios para definir las iniciativas de la organización.
- Programar sesiones de beneficios individuales o periódicas por requisitos empresariales.
- Inscribir a los participantes en programas y beneficios.
- Realizar un seguimiento y administrar la inscripción de los participantes.
- Realizar un seguimiento y administrar los desembolsos de los beneficios por programa o participante.
- Gestionar y realizar un seguimiento de la participación y los desembolsos no planificados.
- Añadir información sobre programas y beneficios para generar informes para las partes interesadas de manera sencilla.
- Inscribir a los participantes de casos en programas.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Flujo de trabajo de Program Management](#)
- [Documentación para desarrolladores: Modelo de datos de Program Management](#)
- [Gestión de casos](#)

Flujo de trabajo de Program Management

Antes de implementar o utilizar Program Management, comprenda un flujo de trabajo integral típico.



1. Definición de modelo de programa

Los programas definen lo que una organización sin ánimo de lucro debe distribuir para cumplir su misión. Antes de utilizar la aplicación Program Management, los gestores de programas deben diseñar un modelo de programa para desarrollar lo que ofrece el programa, a quiénes va dirigido, con qué frecuencia y qué beneficios tiene. Un modelo de programas bien estructurado permite a los gestores de programas escalar y conseguir un gran impacto. Esto proporciona a los programas visibilidad en tiempo real y progreso. Además, ayuda en la realización de ajustes oportunos a los programas con el fin de mantenerse en el camino hacia el logro de objetivos de impacto.

2. Configuración de Program Management

Los administradores activan Program Management y configuran los perfiles de usuario, los usuarios y los conjuntos de permisos. Luego, activan plantillas de trabajo de procesamiento de datos y definen tipos de informes personalizados en la organización Program Management.

3. Definición de tipos de beneficios y creación de programas

Dependiendo de si un programa ofrece tipos de beneficios participativos, de bienes o monetarios, el gestor del programa crea tipos de beneficio y, posteriormente, crea el programa.

4. Adición de participantes y beneficios a los programas

Los gestores de programas añaden participantes al programa. Para cada par de participantes del programa, se crea un registro de inscripción en programa. Después, los gestores de programas añaden beneficios al programa. Para cada beneficio, es posible especificar la cantidad de beneficio que puede recibir un participante.

5. Creación de programaciones de beneficios o sesiones y adición de participantes de los beneficios (opcional)

Los gestores de programas definen la frecuencia con la que se ofrece un beneficio, por ejemplo, de manera semanal, mensual o anual. Para cada instancia de distribución de beneficio, se crea un registro de sesión de beneficio. Luego, los gestores de programas pueden añadir participantes a una programación de beneficios de manera que el beneficio les resulte útil en cada sesión de la programación. Los gestores de programas pueden elegir crear sesiones de beneficios individuales y añadirles participantes.

También pueden gestionar programas con beneficios que no siguen el modelo participativo de entrega. Estos beneficios no tienen programaciones o sesiones asociadas. Por ejemplo, una distribución de alimentos de emergencia, una sesión puntual de concienciación o una sesión de declaración de impuestos. Los gestores de programas pueden realizar un seguimiento de los desembolsos de estos beneficios.

6. Seguimiento y revisión de los desembolsos de los beneficios

Para cada sesión de beneficios, los gestores de programas revisan y marcan la asistencia de los participantes junto con la cantidad desembolsada del beneficio recibido. Los registros de desembolso de los beneficios correspondientes se actualizan con la cantidad desembolsada del beneficio. Por ejemplo, el participante Robin recibió un beneficio de asesoría financiera durante 30 minutos. Los gestores de programas pueden revisar la cantidad total y el estado del desembolso por cada destinatario en la vista de lista de desembolsos de los beneficios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Programas y beneficios](#)

[Programaciones de beneficios y participantes de los beneficios](#)

[Seguimiento de la asistencia y el desembolso de los beneficios](#)

[Revisión y generación de informes de programas y beneficios](#)

[Case Management for Nonprofits](#)

Configuración de Program Management

Habilite la configuración y asigne conjuntos de permisos para comenzar a usar Program Management.

**Note**

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Flujo de trabajo de Program Management](#)

Activar las funciones básicas para Program Management y Case Management

Active las funciones de Salesforce que mejoran las funciones de Program Management y Case Management.

1. Asigne conjuntos de permisos para Program Management, Case Management y otras funciones que esté usando.
2. Para ver las relaciones de las partes interesadas en un gráfico de fácil navegación, configure Actionable Relationship Center (ARC).
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca *con capacidad de acción* y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Actionable Relationship Center**.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Actionable Relationship Center.
Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Actionable Relationship Center \(ARC\)](#).
3. Para agregar acciones al componente web Lightning Iniciador de acciones, configure el [Iniciador de acciones](#).
4. Para usar el motor de procesamiento de datos, configure [Canalizaciones de datos](#).
5. Para definir las tareas necesarias para completar un proceso de negocio, configure Planes de acción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca *Acción* y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Planes de acción**.
 - b. Siga la configuración guiada para configurar Planes de acción.
Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Planes de acción en Salesforce](#).

6. Para automatizar el procesamiento de registros en flujos programados, configure [Gestión de lotes](#).
7. Para usar las evaluaciones dinámicas, [Configurar evaluaciones dinámicas](#).
8. Para tomar y almacenar notas detalladas de reuniones y conversaciones, configure Resúmenes de interacción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca **Interacción** y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione *Resúmenes de interacción*.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Resúmenes de interacción.
Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Resúmenes de interacción](#).
9. Para configurar la automatización de OmniStudio, instale o actualice el [paquete OmniStudio](#).
10. Para ver eventos clave relacionados con una persona, configure [Cronología](#).

Activación de Program Management

Para acceder y utilizar las funciones de Program Management, active Administración de programas y beneficios.

1. Configure Nonprofit Cloud.
2. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca *Administración de programas y casos* y, a continuación, seleccione **Configuración de Administración de programas y beneficios**.
3. En Administración de Programas y beneficios, active los siguientes parámetros:
 - **Cree y administre sus programas, beneficios y objetivos.**
 - **Permita a los usuarios el acceso a todos los registros de asignaciones de beneficios y objetivos cuando el usuario tenga acceso a los registros principales de asignación de beneficios y objetivos.**



Note

Active este parámetro si quiere que los gerentes de programas visualicen todos los registros de asignación de beneficios creados por otros gerentes de programas.

Creación de usuarios para Program Management

Cree registros de usuarios para los gerentes del programa y de casos que utilizan Program Management.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `usuarios` y, a continuación, seleccione **Usuarios**.
2. Cree un usuario y asígnelo a la licencia de usuario de Salesforce.
3. Según el perfil de usuario, asigne el perfil apropiado, como Gerente de programa o Gerente de casos.
4. Guarde sus cambios.

Seguridad y permisos para Program Management

Comprenda los conjuntos de permisos de Program Management y aprenda a asignarlos a los usuarios.

Asigne conjuntos de permisos a un solo usuario o a varios usuarios. Consulte [Gestionar asignaciones de conjuntos de permisos](#).

Para otorgar a sus usuarios permisos adicionales o menos permisos, cree un conjunto de permisos personalizado para los permisos específicos de su organización. Luego, agregue su conjunto de permisos personalizado a un grupo de conjuntos de permisos que también incluya el conjunto de permisos administrado apropiado. El uso de grupos de conjuntos de permisos de esta manera garantiza que sus usuarios siempre tengan acceso a nuevos permisos de Program Management y le permite agregar o eliminar permisos específicos según las necesidades de sus usuarios. Consulte [Grupos de conjuntos de permisos](#).

Program Management incluye conjuntos de permisos administrados para diferentes funciones de Program Management. También necesita permisos para otras funciones de Salesforce. Revise [Conjuntos de permisos de Nonprofit Cloud](#) para obtener más información.

Gestión de programas avanzada

Proporciona a los usuarios acceso a la programación de beneficios, la administración de reclamaciones y a los objetos relacionados.

Conjuntos de permisos de Case Management

Para usar Program Management con Case Management, asigne los conjuntos de permisos de Case Management a los usuarios. Obtenga más información en [Seguridad y permisos para Case Management](#).

Acceso a la administración de programas y beneficios

Proporciona a los usuarios acceso a objetos y características de la administración de programas y beneficios.

¿Tiene curiosidad por saber qué hay en los diferentes conjuntos de permisos? Ábralos en Configuración para conocer qué permisos están incluidos.

Consulte también

Seguridad y permisos para Nonprofit Cloud

Activación de plantillas de definición del motor de procesamiento de datos de Program Management

Duplique las plantillas de definición del motor de procesamiento de datos de Program Management antes de ejecutar las definiciones.

El motor de procesamiento de datos transforma los datos en Salesforce y utiliza los resultados para crear o actualizar los registros. Utilice estas plantillas de definición del motor de procesamiento de datos para transformar los datos en objetos de Program Management.

Tabla 1: Plantillas de definición del motor de procesamiento de datos

| PLANTILLAS DE DEFINICIÓN | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| Adición de inscripción de programa | Añade inscripciones de programas totales y activa las inscripciones de programas en todos los programas. |
| Adición de asignación de beneficios y desembolso de beneficios | Añade la cantidad total de asignaciones y desembolsos de beneficios por beneficio para los años anteriores y para el año en curso. |

Antes de empezar, active las canalizaciones de datos. Para obtener instrucciones, consulte [Activar canalizaciones de datos y funciones](#).

A continuación, se muestra cómo duplicar y activar la plantilla de definición Adición de inscripción de programa.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Procesamiento de datos` y, a continuación, seleccione **Motor de procesamiento de datos**.
2. Seleccione **Adición de inscripción de programa**.
3. Haga clic en **Guardar como**.
4. En Nombre, introduzca un nombre para la definición del motor de procesamiento de datos.
5. En Tipo de proceso, seleccione **Totalizaciones de Program Management**.
6. Guarde sus cambios.
7. Haga clic en **Activar**.

De forma parecida, duplique y active la siguiente plantilla de trabajo.

Ahora puede ejecutar la definición del motor de procesamiento de datos guardada.

Organice un flujo mediante el uso de Flow Builder para ejecutar una definición del motor de procesamiento de datos periódicamente. Los flujos desencadenan las definiciones del motor de procesamiento de datos para actualizar los registros agregados.

Se puede realizar un seguimiento de la definición que se ejecuta mediante los servicios de supervisión de flujos de trabajo (Monitor Workflow Services).

CONSULTE TAMBIÉN

[Motor de procesamiento de datos](#)

[Supervisión de lotes de trabajo](#)

Uso de un flujo iniciado por una programación para la programación de definición del motor de procesamiento de datos

Asocie una definición del motor de procesamiento de datos con un flujo iniciado por una programación y active el flujo para ejecutarlo según la programación establecida.

El flujo se ejecuta según la programación establecida.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca **Flujos** y, a continuación, seleccione **Flujos**.
2. Haga clic en **Nuevo flujo**, seleccione **Flujo iniciado por una programación** y, a continuación, haga clic en **Crear**.
3. En el nodo Comenzar, haga clic en **Establecer programación** y especifique la fecha, la hora y la frecuencia para ejecutar el flujo.
4. Haga clic en **Añadir elemento** (+) y seleccione **Acción**.
5. En la sección Categoría, seleccione **Motor de procesamiento de datos**.
6. En el campo Acción, seleccione la definición del motor de procesamiento de datos que quiere programar y ejecutar.
7. Introduzca una etiqueta y un nombre de API para el flujo.
8. Introduzca valores apropiados para las variables de entrada.



Note

En la definición Añadir asignación de beneficios y desembolso de beneficios, especifique los valores de entrada para la fecha de inicio de la fecha, el mes y el año actual, y la fecha de inicio del mes y el año anterior.

9. Haga clic en **Listo**.
10. Introduzca una etiqueta de flujo, guarde los cambios y, a continuación, active el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ejecución de la definición del motor de procesamiento de datos en flujos](#)

[Flujos](#)

[Programador de APEX](#)

Configuración de tipos de informes personalizados

Para generar informes según sea necesario para su negocio, cree tipos de informes personalizados para el programa y objetos de administración de beneficios.

Por ejemplo, puede crear un tipo de informe personalizado para ver los programas a los que se han inscrito las cuentas. Seleccione Cuentas como objeto principal. Especifique las inscripciones de programas como siguiente objeto en el objeto jerarquía de relaciones.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un tipo de informe personalizado](#)

Configurar unidades de medida para Program Management

Configure los tipos de unidades de medida según los requisitos de su organización y los usos de casos. Por ejemplo, la unidad de medida Periodo de horas o Número de kits.

Las unidades de medida se clasifican en tipos para utilizarlas en distintos escenarios. Los tipos se implementan como campos de lista de selección en el objeto Unidad de medida. Program Management viene con el tipo Periodo predeterminado.

1. En Configuración, en Gestor de objetos, seleccione **Unidad de medida**.
2. Haga clic en **Campos y relaciones** y, a continuación, haga clic en **Tipo**.
3. En la sección Valores de lista de selección de tipo, haga clic en **Nuevo**.
4. Añada valores de lista de selección y guarde los cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Definición de unidades de medida para Program Management](#)

Crear conjuntos de campos en el objeto Desembolso de beneficios

Cree conjuntos de campos con campos específicos de beneficios en el objeto Desembolso de beneficios y, a continuación, agregue el conjunto de campos al beneficio requerido para que los gerentes de programa puedan ver campos adicionales del conjunto de campos mientras hacen un seguimiento de la asistencia de los participantes.

1. En Configuración, en el Gestor de objetos, busque y seleccione **Desembolso de beneficios**.

2. Cree un conjunto de campos.



Note

No se admiten campos con los siguientes tipos de datos: Ubicación geográfica, lista de selección múltiple, área de texto

3. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Beneficios**.
4. Seleccione el beneficio con el que desea asociar el conjunto de campos y haga clic en **Modificar**.
5. En Conjunto de campos de desembolso de beneficio, seleccione el conjunto de campos.
6. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear y modificar conjuntos de campos](#)

Adición de programas de casos en listas relacionadas del objeto Casos

Personalice el diseño de página del objeto Caso y añada programas de casos en las listas relacionadas de manera que un gerente de casos pueda acceder e inscribir a los participantes de casos fácilmente en un programa.

1. En Configuración, en Gestor de objetos, seleccione **Caso**.
2. Haga clic en **Diseños de página de casos** y, a continuación, haga clic en **Diseño de caso**.
3. Haga clic en **Listas relacionadas**.
4. Arrastre y suelte **Programas de casos** en la sección Listas relacionadas.
5. Guarde sus cambios. También puede hacer clic en Guardado rápido para guardar y continuar modificando el diseño de página.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalización de listas relacionadas](#)

Modificar acceso de usuario con seguridad de nivel de campo

Puede restringir el acceso de los usuarios a los campos en los siguientes objetos: Programa, Inscripción en programa, Desembolso de beneficios.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Gestor de objetos` y seleccione **Gestor de objetos**.

2. Seleccione un objeto, por ejemplo, Programa.
3. En el panel de la izquierda, seleccione **Campos y relaciones**.
4. Haga clic el campo que desea actualizar.
5. Haga clic en **Configurar la seguridad a nivel del campo** y configure o borre el acceso de lectura y escritura según sus requisitos.
6. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Seguridad a nivel de campo](#)

Habilitar y configurar cronologías para programas y beneficios

Use el componente Cronología para hacer un seguimiento de las actividades relacionadas con un programa, participante o beneficio, consolidadas en una cronología intuitiva y visual.

Una cronología permite a los usuarios ver datos de objetos, como una secuencia de eventos que suceden a lo largo del tiempo. Usted determina qué información se muestra en la cronología eligiendo el objeto de base (o principal) y los objetos relacionados. Puede usar objetos estándar u objetos personalizados.

Por ejemplo, puede configurar una cronología para que los gestores de programas vean todos los desembolsos (objeto de desembolso de beneficios) de un participante del programa (objeto de inscripción en el programa). Puede configurar la cronología para mostrar el estado de asistencia. Al revisar la cronología, los gestores de programas saben si un participante asistió o no. Si hay alguna discrepancia en el estado de asistencia o los datos de desembolso, para investigar más a fondo, pueden ponerse en contacto con los participantes o proveedores de servicios.

Los permisos del perfil de un usuario determinan el acceso a las cronologías. Puede asignar a un usuario varias configuraciones de cronología. Por ejemplo, un perfil de usuario podría tener acceso a cronologías que representaran datos de inscripción en programas y desembolso de beneficios.

Antes de comenzar a configurar una cronología, identifique sus requisitos. Como mínimo, decida qué objetos son necesarios para la cronología y la información que desea que muestre.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cronología](#)

Configurar una cronología

Habilite el componente de cronología y luego cree o configure una cronología según sus requisitos. Puede seleccionar los campos que se mostrarán para cada entrada

de la cronología e incluso mostrar campos de otros objetos relacionados y objetos personalizados.

Cree una cronología en el registro de la cuenta para mostrar los programas en los que se ha inscrito un participante (cuenta personal) y la fecha de inicio de la inscripción. Además, configure campos adicionales para ver los desembolsos de beneficios asociados, sus estados de desembolso y el recuento de desembolsos del año actual.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `cronología` y, a continuación, seleccione **Cronología**.
2. Habilite **Configuración de Cronología**.

**Note**

La configuración de la cronología es una tarea que se hace una sola vez. Una vez habilitada en la organización, no podrá desactivarla.

3. Haga clic en **Nueva cronología**.
 - a. Introduzca `Inscripciones del programa de cuenta` como nombre de la cronología.
 - b. Introduzca un nombre de API para la cronología o acepte el nombre que se genera automáticamente.
 - c. Seleccione **Cuenta** como el objeto principal que funciona como base de la cronología.

Puede basar su cronología en cualquier objeto de Salesforce (estándar o personalizado). Puede agregar objetos relacionados a la cronología más tarde.
 - d. Guarde sus cambios.
4. Haga clic en **Siguiente**.

5. En la página **Objetos relacionados con la cronología**, haga clic en **Agregar objeto relacionado**.
 - a. Seleccione **Inscripción en programa** como objeto relacionado (estándar o personalizado), ya que contiene información que desea mostrar en la cronología, es decir, todas las inscripciones en el programa.

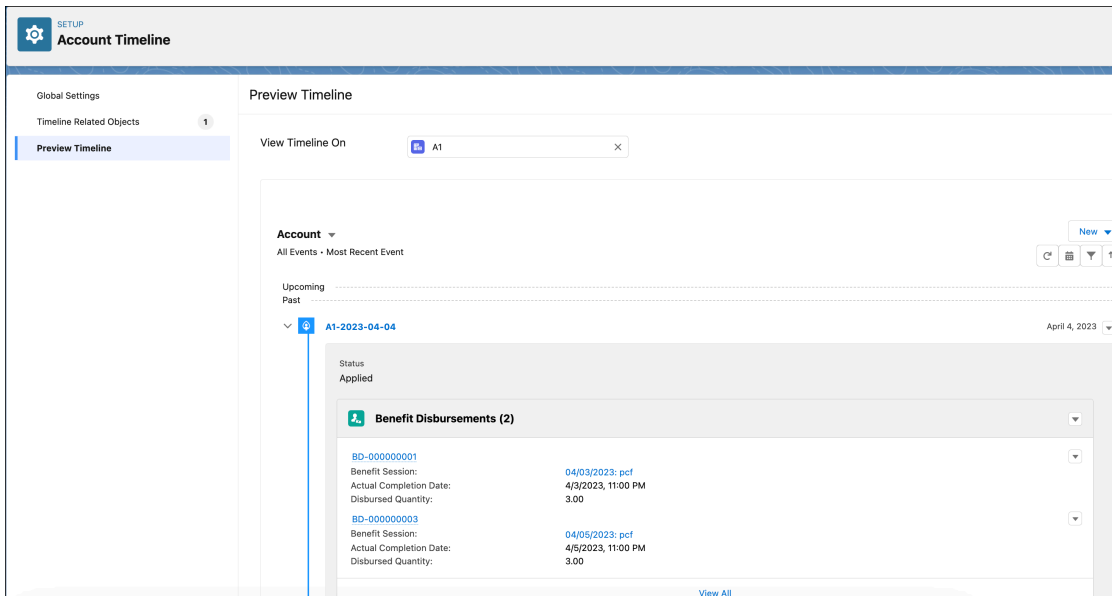
Puede agregar hasta cinco objetos relacionados por objeto base. Si un objeto tiene tipos de registros, puede seleccionar hasta cinco tipos de registros.
 - b. Seleccione el campo predeterminado que asocia el objeto relacionado con el objeto de la cronología de base y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

Si un objeto relacionado tiene solo una búsqueda del objeto de base, el campo se selecciona automáticamente y no se puede cambiar.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
 - d. Seleccione **Nombre** para Título y **Fecha de inicio** para los campos de Marca de tiempo para los eventos de cronología; a continuación, haga clic en **Siguiente**.

Todos los eventos en una cronología tienen un título, un subtítulo opcional y una marca de tiempo, que provienen de los campos del objeto relacionado.

 - Para el título, puede usar, por ejemplo, un campo de asunto. Por ejemplo, “Nombre”.
 - Para el subtítulo, puede usar, por ejemplo, un campo de descripción. Por ejemplo, “Estado”.
 - La marca de tiempo muestra la fecha y la hora en que tuvo lugar un evento junto con el evento en la cronología.
 - e. En los campos, seleccione **Estado** y **Recuento de desembolsos del año actual**; en las listas relacionadas, seleccione **Desembolsos de beneficios** y, a continuación, haga clic en **Agregar**.
6. Para guardar la cronología y ponerla a disposición para su uso, haga clic en **Activar**.

- Para obtener una vista previa de la cronología que configuró, seleccione un registro de cuenta en el campo **Ver cronología en**.



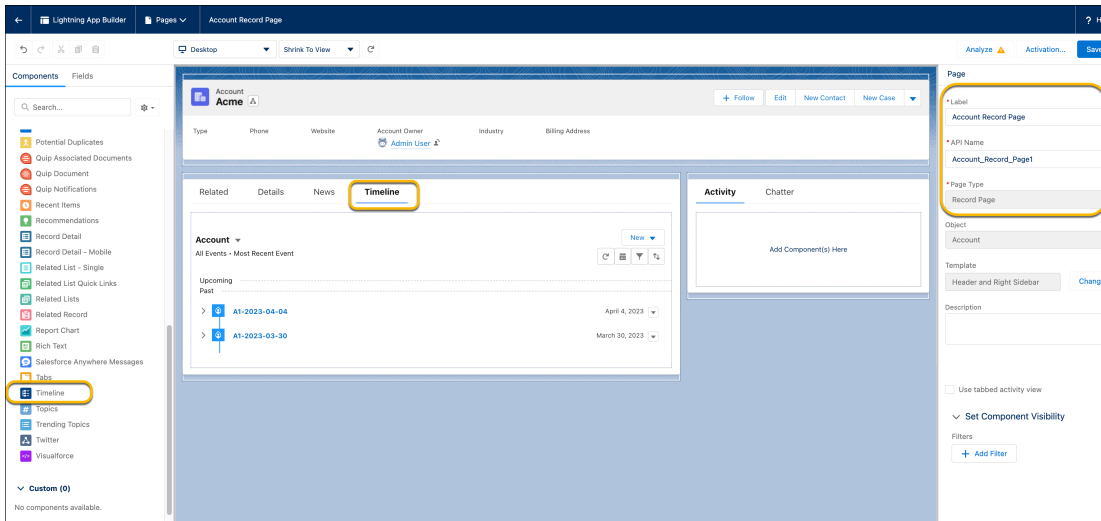
CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar una cronología en Salesforce](#)

Mostrar la cronología en una página de registro

Para permitir que sus usuarios de Program Management vean la cronología y sus datos, agréguelos a una página de registro de Lightning relevante. Puede agregar varias cronologías a una página. Por ejemplo, puede crear cronologías separadas para mostrar información sobre inscripciones en programas, desembolsos de beneficios y asistencia, y agregarlas a una página.

- Vaya a la página de registro del objeto en el que creó una cronología. Por ejemplo, el objeto Cuenta.
- Seleccione el icono de engranaje en la esquina superior derecha de la página y, a continuación, haga clic en **Modificar página**.
- Arrastre el componente Cronología al área de contenido que se puede modificar.
- Para seleccionar las configuraciones de la cronología que desea poner a disposición de los usuarios, haga clic en **Seleccionar** en el panel de propiedades del componente. Solo las configuraciones de cronología activas están disponibles para su selección.
- En la ventana Cronología, seleccione las configuraciones requeridas y, a continuación, haga clic en **Aceptar**. Puede seleccionar hasta cinco configuraciones de cronología.
- Guarde y active sus cambios.



CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar una cronología a una página de registro](#)

Consideraciones sobre la actualización Winter '24

Comprenda las tareas que debe llevar a cabo antes de usar la aplicación Program Management actualizada.

- Agregue nuevamente los participantes del programa de beneficios existente al programa de beneficios para crear los registros de Asignación de programación de beneficios correspondientes. Los registros de Asignación de beneficios y Desembolso de beneficios no se duplican.
- Antes de eliminar a un participante de una programación de beneficios, asegúrese de que exista un registro de Asignación de programación de beneficios activo.
- En la versión clonada del perfil de usuario estándar o en el perfil de administrador, defina el valor de Configuración de ficha estándar para el objeto Asignación de la programación de beneficios en **Valor predeterminado activado**.
- La vista de lista para Asignación de programación de beneficios muestra solo la lista de visualización reciente. Puede agregar otras vistas de lista según sus requisitos.
- Si tiene un diseño de página personalizado para el registro Cuenta, el diseño del nuevo perfil de participante no estará disponible para su uso. Elimine el diseño de página personalizado para usar el diseño del perfil del participante.
- Si el componente Cronología en la página Registro de cuenta no muestra automáticamente los datos de desembolsos de beneficios, configure manualmente el componente y agréguelo a la página Registro de cuenta. Consulte [Habilitar y configurar cronologías para programas y beneficios](#).

Programas y beneficios

Cree programas para realizar un seguimiento y gestionar iniciativas sin ánimo de lucro, y distribuir los beneficios a los participantes de manera eficaz.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Con Program Management, puede definir un modelo de programa que contenga detalles del programa, los beneficios, el plan de distribución y los participantes receptores.

Por ejemplo, Sui, una gestora de programas, crea un programa de preparación laboral dirigido a los jóvenes que se llevará a cabo desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre del mismo año. El objetivo es mejorar las habilidades para el empleo de los jóvenes y hacer que estén listos para una carrera. Sui define los beneficios, como talleres de elaboración de currículums, sesiones de habilidades para entrevistas y sesiones de aseo personal. Luego, añade participantes al programa. Con Program Management, Sui puede realizar un seguimiento y gestionar el programa y todo su progreso de forma sencilla.

CONSULTE TAMBIÉN

[Flujo de trabajo de Program Management](#)

Definición de unidades de medida para Program Management

Añada unidades de medida para especificar las unidades predefinidas para la cantidad de beneficios.

Las unidades de medida se clasifican en tipos para utilizarlas en distintos escenarios. Program Management viene con la unidad de medida Horas predeterminada, de tipo Periodo. Antes de definir unidades de medida adicionales, trabaje junto con el administrador de Salesforce para añadir más tipos de valores en el objeto Unidad de medida.

Tenga en cuenta que el objeto Unidad de medida está configurado con otro tipo de valor, Número. Vamos a crear la unidad de medida kits.

1. En el Iniciador de aplicación (⋮), encuentre y seleccione **Unidades de medida**.
2. Haga clic en **Nuevo**.

3. Especifique estos detalles.
 - a. En Nombre, introduzca `kits`.
 - b. En código de unidad, introduzca `kits`.
 - c. En Tipo, seleccione **Número**.
4. Guarde su unidad de medida.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar unidades de medida para Program Management](#)

Creación de tipos de beneficios para un programa

Cree un tipo de beneficio que agrupe los beneficios en un programa. Los tipos de beneficios se pueden clasificar en servicio, bienes y en metálico.

Un registro de tipo de beneficio se puede utilizar para añadir beneficios a varios programas. Vamos a crear un tipo de beneficio como ejemplo para el programa de preparación laboral para jóvenes que ofrezca talleres de redacción de currículums en grupo como uno de los beneficios.

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Tipos de beneficios**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En Nombre del tipo de beneficio, introduzca `Taller`.
 - b. En Tipo de proceso, asegúrese de que **Gestión de programas** está seleccionado.
 - c. En Tipo, seleccione **Servicio**.
 - d. En Unidad de medida, busque y seleccione **Horas**.
 - e. Si lo desea, puede introducir una descripción del tipo de beneficio.
4. Guarde sus cambios.

Crear Programas

Cree programas para realizar un seguimiento y gestionar iniciativas sin ánimo de lucro, y distribuir los beneficios a los participantes.

Entre los programas de las organizaciones de defensa se encuentra la recaudación de fondos para un colegio local y otros eventos de la comunidad. En una organización de servicios humanos, los programas podrían incluir asistencia para vivienda y banco de alimentos.

Así se crea un programa de preparación laboral para jóvenes.

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Programas**.

2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Especifique estos detalles.
 - a. En Nombre, introduzca Programa de preparación laboral para jóvenes.
 - b. Si lo desea, proporcione valores para estos campos.

| CAMPO | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------|--|
| Estado | <p>Estado del programa. Puede realizar el seguimiento de un programa por su estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activo • Planificado • Completado • Cancelado <p>Si se está preparando para un programa próximo, marque su estado como Planificado. Para un programa que esté a punto de comenzar, marque Activo.</p> |
| Fecha de inicio | Fecha de inicio del programa. |
| Fecha de finalización | Fecha de finalización del programa. |
| Resumen | Introduzca una breve descripción del programa. |

4. Guarde sus cambios.

Adición de participantes a un programa

Añada participantes a su programa.

Los participantes son posibles beneficiarios que se deben añadir previamente como contactos o cuentas a su organización de Salesforce. Se crea un registro de inscripción en programa para cada participante que añada a su programa. Puede añadir hasta 20 participantes a un programa a la vez. A continuación se explica cómo añadir participantes a un programa:

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Programas**.
2. Elija un programa y seleccione **Añadir participantes**.
3. En Elegir participantes desde, seleccione **Cuentas** o **Contactos**.
4. Seleccione a los participantes en la lista.

Puede buscar un nombre específico o filtrar la lista disponible utilizando vistas de lista. Si su vista de lista no se muestra, actualice la página e inténtelo de nuevo.

5. Guarde sus cambios.

**Note**

Puede utilizar la página Nueva inscripción de programa para añadir a los participantes a un programa de uno en uno. En este caso, asegúrese de que marca explícitamente el registro de inscripción de programa como activo.

Adición de beneficios a un programa

Añada beneficios a un programa para detallar las actividades que ofrece el programa.

Para un programa que tiene como objetivo preparar a los participantes para un trabajo, un beneficio puede ser un taller de redacción de currículums en grupo. Otro beneficio podría ser una sesión de seguimiento sobre habilidades para entrevistas.

Todos los beneficios tienen un tipo de beneficio relacionado y se deben poder cuantificar. Empiece por definir la unidad de medida, cree un tipo de beneficio y, a continuación, cree el beneficio.

Añada un beneficio al programa de preparación laboral para jóvenes como este:

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Beneficios**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En el nombre del beneficio, introduzca `Taller de redacción de currículums en grupo`.
 - b. En el tipo de beneficio, introduzca **Enseñanza**.
 - c. Seleccione la casilla **Activo**.

**Importante**

Los registros de asignación de beneficios se crean solo para beneficios activos. Además, para añadir participantes a una programación, se debe activar el beneficio asociado.

- d. En Programas, busque y seleccione **Programa de preparación laboral para jóvenes**. También puede crear un programa.
- e. En Recuento de inscripción, introduzca 6, que son el total de horas que durará el taller.
- f. Si lo desea, especifique otros detalles del beneficio, como un conjunto de campos, un intervalo de fechas, las cantidades mínimas y máximas de beneficio, el estado del beneficio, un gerente de beneficios, una unidad de medida y una definición de objetivo.

4. Guarde sus cambios.

Hacer un seguimiento de tareas y documentos para sus programas y beneficios

Use plantillas de planes de acción para definir una lista de verificación de las tareas repetibles y los requisitos de documentación o las aprobaciones necesarias para sus programas y beneficios. Un plan de acción es una instancia en tiempo de ejecución de la plantilla que le permite automatizar la secuencia de las tareas que definió en la plantilla.

Configure la plantilla del plan de acción una vez y actualícela a medida que su organización necesita cambios.



Importante

Antes de comenzar, trabaje con su administrador de Salesforce para asegurarse de lo siguiente:

- Tiene los permisos de objeto necesarios en los planes de acción, las plantillas de planes de acción y los elementos de lista de verificación de documentos.
- Se crean los tipos de documentos necesarios.
- Se completan las tareas de configuración requeridas.

Para crear una plantilla de plan de acción con el fin de realizar un seguimiento de las tareas y los documentos de los programas de preparación de la plantilla de trabajo, haga lo siguiente:

1. Cree la base de una plantilla de plan de acción.
 - a. En el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Plantillas de plan de acción**.
 - b. Haga clic en **Nuevo**.
 - c. En Nombre, introduzca Plan del programa de preparación de la plantilla de trabajo.
 - d. Seleccione el propietario de la plantilla.
 - e. Asegúrese de que la opción **Permitir a los usuarios agregar elementos a planes de acción** no esté seleccionada.
 - f. En el campo Tipo de plan de acción, mantenga el valor predeterminado **Industrias**.
 - g. En el campo Objeto de destino, seleccione **Programa**. Este objeto se actualiza cuando el usuario inicia el plan de acción.
 - h. Guarde sus cambios.

2. En la ficha Elementos, agregue una tarea para hacer un seguimiento de la aprobación del presupuesto y un elemento de la lista de verificación de documentos para hacer un seguimiento de las identificaciones gubernamentales válidas de los proveedores.
 - a. Haga clic en **Nueva tarea**.
 - b. Introduzca un asunto. Este valor es el nombre de la tarea.
 - c. Defina la prioridad en **Alta**.
 - d. Introduzca 5 como el número de días para completar la tarea. La fecha de vencimiento de la tarea se calcula sumando este valor hasta la fecha y la hora en que se inicia el plan de acción.
 - e. Seleccione **Obligatorio** porque esta tarea es una acción obligatoria.
 - f. En la sección Asignación de tarea, seleccione **Creador de plan de acción**.
 - g. Para configurar recordatorios de tareas, seleccione **Envíe un recordatorio al asignado de la tarea en la fecha de vencimiento a las** y seleccione una hora.
 - h. Guarde su trabajo.

**Note**

Puede crear varias tareas y documentar elementos de la lista de verificación.

- i. Haga clic en **Nuevo elemento de lista de comprobación de documento**.
- j. En el campo Nombre, introduzca *Identificaciones gubernamentales válidas de los proveedores*.
- k. Seleccione **Prueba de identificación** como tipo de documento.

**Note**

Trabaje con su administrador de Salesforce para agregar tipos de documentos según sus requisitos.

- l. Seleccione **Obligatorio**.
- m. Guarde sus cambios.

| SUBJECT | PREREQUISITES | PRIORITY | DAYS TO COMPLETE | ASSIGNED TO | REQUIRED | REMINDER TIME |
|-----------------|---------------|----------|------------------|-----------------|-------------------------------------|---------------|
| Budget approval | | High | 10 | Program Manager | <input checked="" type="checkbox"/> | 8:00 AM |

| NAME | DOCUMENT TYPE | INSTRUCTIONS | REQUIRED |
|-----------------------------------|----------------------|--------------|-------------------------------------|
| Valid government IDs of providers | Identification_Proof | | <input checked="" type="checkbox"/> |

3. Haga clic en **Publicar plantilla** y, a continuación, haga clic en **Publicar**.

Ahora que su plantilla está lista, agregue un plan de acción basado en esta plantilla al registro de programa de **Programa de preparación laboral para jóvenes**.

| SUBJECT | STATUS | DUE DATE | PREREQUISITES | PRIORITY | REQUIRED | REMINDER | ASSIGNED TO |
|-------------------|-------------|--------------|---------------|----------|-------------------------------------|------------------|-----------------|
| Budget approval | Not Started | Apr 13, 2023 | | High | <input checked="" type="checkbox"/> | Apr 13, 08:00 AM | Program Manager |
| Provider training | Not Started | Apr 19, 2023 | | High | <input checked="" type="checkbox"/> | Apr 19, 08:00 AM | Program Manager |

| NAME | STATUS | DOCUMENT TYPE | INSTRUCTIONS | FILE PERTAINS TO | REQUIRED |
|-----------------------------------|--------|----------------------|--------------|------------------|-------------------------------------|
| Valid government IDs of providers | New | Identification Proof | | | <input checked="" type="checkbox"/> |

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear plantillas de planes de acción](#)

[Crear planes de acción individuales y específicos desde plantillas Configurar planes de acción](#)

[Crear tipos de documentos](#)

Programaciones de beneficios y participantes de los beneficios

Para optimizar la entrega de beneficios, cree una programación de beneficios y agregue participantes allí.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for](#)

Nonprofits. Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Una sesión de beneficio es una instancia o un caso en una programación de beneficios. Una programación puede tener una o más sesiones de beneficios, según los beneficios seleccionados. Puede añadir participantes a todas las sesiones de beneficios en una programación o a las sesiones seleccionadas.

Para cada participante que agregue a una programación de beneficios, se crea un registro de asignación de programación de beneficios. Use la lista de registros de asignación de programación de beneficios para identificar a los participantes agregados a un programa de beneficios y planificar mejor la logística de la programación. La lista también lo ayuda a distinguir a los participantes de la programación de los participantes agregados a una sesión de beneficios.

**Note**

El flujo de trabajo de la programación de beneficios se basa en OmniScript. Trabaje con su administrador de Salesforce si desea modificarlo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Flujo de trabajo de Program Management](#)

[OmniScripts](#)

Programación de sesiones de beneficios únicas o periódicas

Programa un beneficio que pueda tener una o varias sesiones de beneficios periódicas.


Para un beneficio de taller de elaboración de currículums en grupo, es suficiente con una única sesión. Sin embargo, un beneficio de habilidades para entrevistas puede incluir muchos aspectos, como el aseo personal, la preparación para las preguntas más comunes por parte de RR.HH. o la comunicación no verbal. El gerente del programa puede programar una serie de sesiones para cubrir estos aspectos.

Cuando crea un registro de programación de beneficio, se crea un registro de sesión de beneficio para cada caso en la programación de beneficio.

Para programar las sesiones periódicas, puede elegir entre varias opciones de frecuencia de repetición, como semanal, cada dos semanas, mensual, trimestral y anual. Para programar un beneficio que solo tiene una sesión o un beneficio con sesiones diarias, debe elegir la combinación de opciones correcta en la programación del beneficio.

Programación de sesiones de beneficios únicas

Aquí puede ver un ejemplo de cómo puede programar una sesión única para el taller de elaboración de currículums en grupo.

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Beneficios**.
 2. Elija el beneficio **Taller de elaboración de currículums en grupo** y haga clic en **Nueva programación de beneficio**.
 3. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En el nombre, introduzca `TallerElaboraciónCVNov`.
 - b. En la cantidad, introduzca `6`, dado que la sesión de beneficio del taller de elaboración de currículums en grupo tendrá una duración de 6 horas.
 - c. En la fecha de la sesión, introduzca `11/10/2022`.
 - d. En la hora de inicio y de finalización de la sesión, seleccione `11:00` y `17:00`, respectivamente.
 4. Para programar una sesión única, haga lo siguiente:
 - a. En Frecuencia de repetición, seleccione **semanal**.
 - b. En Días de la semana, seleccione **Lunes**.
-  **Note**
Asegúrese de que el día de la primera sesión coincide con el primer día de la semana que elija. En caso de que no coincida, prevalece el día seleccionado.
- c. Seleccione **Después** y en Número de sesiones, introduzca `1`. También puede seleccionar **En la fecha de la última sesión** y especificar el día de la última sesión.
5. Si lo desea, introduzca el número máximo de participantes.
 6. Haga clic en **Siguiente**.
 7. Revise la sesión de beneficio que se muestra en Vista previa de sesiones de beneficios.
 8. Guarde sus cambios.

Programación de sesiones de beneficios semanales

Si quiere cambiar su programación a sesiones semanales que se lleven a cabo durante un mes (4 sesiones), especifique estos valores en el [paso de programación](#):

1. En Frecuencia de repetición, seleccione **semanal**.
2. En Días de la semana, seleccione **Lunes**.

3. Seleccione **Después** y en Número de sesiones, introduzca 4. También puede seleccionar **En la fecha de la última sesión** y especificar el día de la última sesión.

Programación de sesiones de beneficios diarias

Si quiere cambiar su programación a sesiones diarias que se lleven a cabo entre semana durante un mes (20 sesiones), especifique estos valores en el [Paso de programación](#).

1. En Frecuencia de repetición, seleccione **semanal**.
2. En Días de la semana, seleccione **Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes**.
3. Seleccione **Después** y en **Número de sesiones**, introduzca **20**. También puede seleccionar **En la fecha de la última sesión** y especificar el día de la última sesión.

Programación de un beneficio con sesiones de beneficios no recurrentes o irregulares

Programe sesiones de beneficios no recurrentes, no frecuentes e irregulares mediante la creación de una programación de beneficios y la posterior adición de las sesiones de beneficios por separado.

Es recomendable utilizar este método solo para las sesiones no recurrentes o las sesiones que tienen un patrón irregular. Por ejemplo, un beneficio de asesoramiento de cuidadores se programa según la disponibilidad del asesor. Por ello, es mejor programar cada sesión de beneficio por separado. Después de añadir las sesiones de beneficios, añada participantes a cada sesión por separado.

Para programar una sesión para un beneficio, cree primero la programación de beneficio y, a continuación, añada la sesión de beneficio a la programación.

A continuación se muestra un ejemplo de cómo crear una programación de beneficio para el asesoramiento de cuidadores.

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Beneficios**.
2. Elija el beneficio **Asesoramiento de cuidadores** y, a continuación, haga clic en **Relacionado**.
3. En la sección Programación de beneficios, haga clic en **Nueva**.

4. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En Nombre, introduzca `Asesoramiento2023`.
 - b. En Fecha de inicio de la primera sesión y Fecha de finalización de la primera sesión, seleccione **01/10/2023 10:00** y **01/10/2023 14:00**, respectivamente.
 - c. En Cantidad de beneficio predeterminado, introduzca 4.

Como la unidad de medida es Horas, este valor indica que una sesión de la programación de beneficio dura 4 horas.
5. Guarde sus cambios.

A continuación, añada una sesión de beneficio a la programación.

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de una sesión de beneficios a una programación existente](#)

Adición de una sesión de beneficios a una programación existente

Añada una sesión de beneficios a una programación de beneficios que ya está creada.

Los participantes que se añadieron a la programación de beneficios existente no se asocian de manera automática con las sesiones de beneficios. Debe añadirlos a cada sesión de beneficios por separado.

A continuación se muestra un ejemplo de cómo añadir una sesión de beneficio para el beneficio asesoramiento de cuidadores.

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Programación de beneficios**.
2. Elija la programación de beneficios **Asesoramiento2023** y haga clic en **Relacionado**.
3. En la sección Sesiones de beneficios, haga clic en **Nueva**.
4. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En Nombre, introduzca `Enero2023`.
 - b. En Fecha de inicio de la sesión y Fecha de finalización de la sesión, seleccione **01/10/2023 10:00** y **01/10/2023 14:00**, respectivamente.
 - c. Introduzca un nombre.
 - d. En Estado, seleccione **Programada**.
5. Guarde sus cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de participantes a una sesión de beneficios](#)

Adición de participantes a una programación de beneficios

Añada participantes a una programación de beneficios para que se añadan automáticamente a las sesión de beneficios en esa programación.

Puede añadir hasta 20 participantes a una programación de beneficios a la vez. Estos registros se crean para cada par de sesión participante/beneficio en una programación de beneficios.

- Asignación de beneficios, si aún no está presente
- Inscripción de programa, si aún no está presente
- Desembolso de beneficio
- Asignación de programación de beneficios



Note

Asegúrese de tener acceso de lectura al programa asociado, a los registros de beneficios y, al menos, a un registro de sesión en la cronología.

Para agregar participantes a un programa de beneficios, haga lo siguiente:

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Programación de beneficios**.
2. Elija una programación de beneficios y haga clic en **Participantes con beneficios**.
3. En Seleccionar participantes de, seleccione **Cuentas**, **Contactos** o **Inscripciones en programa**.



Note

Asegúrese de que su perfil de usuario tenga estos permisos de acceso:

- Para seleccionar un participante de cuentas o contactos, necesita el permiso de creación de objeto en la inscripción en el programa, la asignación de beneficios y el desembolso de beneficios.
- Para seleccionar un participante de las inscripciones en el programa, necesita el permiso de creación de objeto en la asignación y el desembolso de beneficios, y el permiso de lectura de objeto en la inscripción en el programa.

4. Busque y seleccione un participante específico, o seleccione un participante de la lista.
5. Guarde sus cambios.

Adición de participantes a una sesión de beneficios

Añada participantes a sesiones de beneficios individuales según su disponibilidad y preferencias.

Puede añadir hasta 20 participantes a una sesión de beneficios a la vez. Estos registros se crean para cada par de sesión participante/beneficio en una programación de beneficios.

- Asignación de beneficios, si aún no está presente
- Inscripción de programa, si aún no está presente
- Desembolso de beneficio



Note

Asegúrese de tener acceso de lectura a los registros asociados del programa, los beneficios y el calendario de beneficios.

Para agregar participantes a un sesión de beneficios, haga lo siguiente:

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Sesiones de beneficios**.
2. Elija una sesión de beneficios y haga clic en **Añadir participantes**.
3. En Seleccionar participantes de, seleccione **Cuentas**, **Contactos** , o **Inscripciones en programa**.



Note

Asegúrese de que su perfil de usuario tenga los siguientes permisos de acceso:

- Para seleccionar un participante de cuentas o contactos, necesita crear un permiso de objeto en la inscripción en el programa, la asignación de beneficios y el desembolso de beneficios.
- Para seleccionar un participante de las inscripciones en el programa, necesita crear un permiso de objeto en la asignación y el desembolso de beneficios, y un permiso de lectura de objeto en la inscripción en el programa.

4. Busque y seleccione un participante específico, o seleccione un participante de la lista.
5. Guarde sus cambios.

Eliminar participantes de una programación de beneficios o de una sesión de beneficios

Elimine participantes de una programación de beneficios o de una sesión de beneficios para adaptarse a cualquier cambio en su plan de participación.

Para eliminar a un participante de beneficios de una programación de beneficios, use la API para eliminar participantes del programa. Se elimina el registro de desembolso de beneficios relacionado del participante y se actualiza el registro de asignación de la programación de beneficios para indicar la fecha de finalización de su participación en la programación.

Para eliminar a un participante de beneficios de una sesión de beneficios, haga lo siguiente:

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Sesiones de beneficios**.
2. Elija la sesión de beneficios y haga clic en **Eliminar participantes**.
3. Busque al participante usando un nombre específico o seleccione al participante de la lista.
4. Haga clic en **Eliminar**.

Se quita el participante y se elimina el registro de desembolso de beneficio correspondiente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Guía del desarrollador: Guía del desarrollador de Nonprofit Cloud](#)

Seguimiento de la asistencia y el desembolso de los beneficios

Realice un seguimiento de la asistencia y de las unidades reales de cantidad de beneficios distribuidas a los participantes por sesión de beneficios. Además, realice un seguimiento de los desembolsos ad hoc que incluyan desembolsos de destinatarios que recibieron un beneficio sin inscribirse, y también de destinatarios que utilizaron un beneficio sin ninguna programación o ninguna sesión asociadas.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

La asistencia le ayuda a evaluar la eficacia de una sesión de beneficios. Puede analizar la asistencia de una sesión para determinar el compromiso del participante, identificar tendencias y ajustar las próximas sesiones, y considerar cambios para beneficios similares.

Los registros de asignación de beneficios y desembolso de beneficios se crean para cada participante que añada a una programación o a una sesión de beneficios. Para los participantes de la programación, también se crean registros de asignación de la programación de beneficios. Cualquier cambio que se realice en el estado de asistencia o cantidad de desembolso de los participantes se actualizará en el registro de desembolso de beneficio correspondiente.

CONSULTE TAMBIÉN

[Flujo de trabajo de Program Management](#)

Seguimiento de la asistencia y el desembolso para los participantes con beneficios


Realice un seguimiento de la asistencia y la cantidad de beneficio desembolsado de los participantes en una sesión de beneficios.

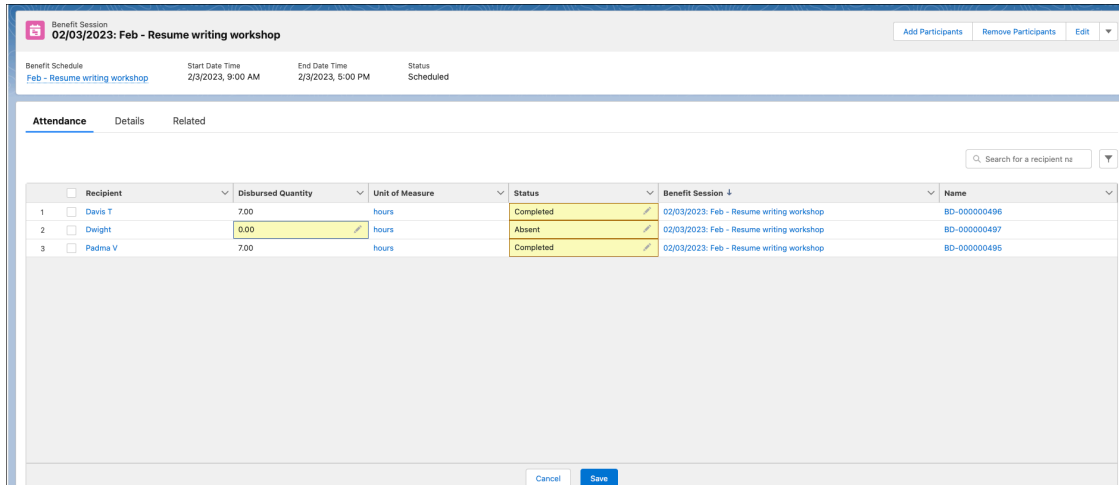
La ficha Asistencia en un registro de sesión de beneficios informa sobre el estado de asistencia y la cantidad de desembolso de los participantes. Estos valores de sesión de beneficios se actualizan de forma automática en los registros de desembolso de beneficios correspondientes. Actualice la cantidad de desembolso para informar sobre el beneficio real que recibe el participante basándose en su estado de asistencia. Por ejemplo, si un participante asiste a 4 de las 8 horas que tiene como duración una sesión de beneficios, debe actualizar la cantidad de desembolso para 4.

Para ver los detalles adicionales específicos de los beneficios mientras realiza un seguimiento de la asistencia, trabaje con su administrador de Salesforce para crear un conjunto de campos en el objeto Desembolso de beneficio y, a continuación, asocie el conjunto de campos al registro de beneficio. Por ejemplo, si dirige una sesión de asesoramiento, puede capturar detalles adicionales, como el estado de ánimo de los participantes, y si ya han asistido anteriormente a ese tipo de talleres. Los campos del conjunto de campos también se muestran en la ficha Asistencia.

Aquí tiene un ejemplo de cómo seguir la asistencia y la cantidad de desembolso de un participante que no pudo asistir a la sesión de beneficios.

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Sesiones de beneficios**.
2. Elija una sesión de beneficios y haga clic en **Asistencia**.
3. Seleccione **Ausente** en la columna Estado de asistencia para actualizar el estado de asistencia del participante que no pudo asistir a la sesión de beneficios.

4. Para actualizar el mismo estado de asistencia para varios participantes, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione los participantes.
 - b. En la columna Estado de asistencia, haga clic en  y seleccione el estado apropiado. Por ejemplo, **Completo**.



| Recipient | Disbursed Quantity | Unit of Measure | Status | Benefit Session | Name |
|----------------------------------|--------------------|-----------------|-----------|---|--------------|
| <input type="checkbox"/> Davis T | 7.00 | hours | Completed | 02/03/2023: Feb - Resume writing workshop | BD-000000496 |
| <input type="checkbox"/> Dwight | 0.00 | hours | Absent | 02/03/2023: Feb - Resume writing workshop | BD-000000497 |
| <input type="checkbox"/> Padma V | 7.00 | hours | Completed | 02/03/2023: Feb - Resume writing workshop | BD-000000495 |

- c. Seleccione **Actualizar seleccionado** y haga clic en **Aplicar**.
5. En la columna Cantidad de desembolso, revise el valor predeterminado para cada participante y actualícelo si fuese necesario.

El valor predeterminado se deriva del campo de cantidad de beneficio predeterminado en el registro de asignación de beneficio para el participante.

6. Guarde sus cambios.

Seguimiento del desembolso de beneficios ad hoc

Puede hacer un seguimiento de los desembolsos ad hoc de los destinatarios que no se inscribieron para recibir un beneficio antes de aprovecharlo. Por ejemplo, las personas que asisten a una charla sobre concienciación sobre la salud mental. También puede hacer un seguimiento de los desembolsos para los beneficiarios de beneficios sin una programación o sesión. Por ejemplo, las personas pertenecientes a una zona afectada por inundación que reciben un kit de ayuda de emergencia como parte de un beneficio único de distribución de dicho kit.

Los destinatarios pertenecen a uno de los siguientes tipos:

Inscripción de programa

Destinatarios que participan en, al menos, un programa.

Sin programa

Destinatarios que tienen un registro de cuenta o contacto en Salesforce, pero no se han añadido a ningún programa como participantes.

Anónimo

Destinatarios que no tienen un registro de cuenta o contacto en Salesforce.

Seleccione el tipo de destinatario según su caso de uso. Por ejemplo, seleccione Sin programa para hacer un seguimiento del desembolso de alguien con una cuenta de Salesforce que asiste a un taller de fabricación de bolsas de papel. Seleccione Anónimo para realizar un seguimiento de los desembolsos de las personas que reciben el kit de ayuda de emergencia durante una inundación, dado que sus cuentas o contactos no están disponibles en Salesforce.

Cuando selecciona un destinatario sin programa, se crean registros de inscripción de programa, asignación de beneficio y desembolso de beneficio de forma automática. Además, el valor de tipo de destinatario del registro de desembolso de beneficios se actualiza a Sin programa. En el caso de los destinatarios anónimos y con inscripción de programas, se crea un registro de desembolso de beneficios por cada destinatario.

Si su organización admite destinatarios anónimos, debe crear un registro de inscripción en programa para un tipo de destinatario anónimo. Cuando selecciona un destinatario anónimo, los registros de asignación de beneficios y desembolso de beneficios se crean automáticamente, y el registro de inscripción del programa que creó se asocia con el registro de asignación de beneficios.



Note

Puede evitar la distorsión de los datos mientras administra un gran volumen de participantes anónimos creando múltiples registros de inscripción en programas de tipo destinatario anónimo. Cuando un tipo anónimo de registro de inscripción en un programa alcance aproximadamente 10 000 desembolsos de beneficios, cree otra inscripción en un programa de tipo anónimo y defina la inscripción anterior en el programa como inactiva.

Creación de inscripciones de programas para destinatarios de beneficios anónimos

Para poder realizar un seguimiento de los desembolsos del beneficio para los destinatarios anónimos, cree, al menos, un registro de inscripción de programa.

Cada asignación de beneficio requiere un registro de inscripción de programa asociado. Los destinatarios anónimos no tienen un registro de cuenta o contacto en Salesforce. Para poder guardar desembolsos de beneficios para destinatarios anónimos, debe crear un registro de inscripción de programa para un tipo de destinatario anónimo.

Así se crea una inscripción de programa.

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Inscripciones de programas**.
2. Haga clic en **Nuevo**.
3. Introduzca un nombre y seleccione un programa.
4. Seleccione **Anónimo** y **Activo**.
5. Guarde sus cambios.

Creación de desembolsos de beneficios ad hoc

Use la página Nuevos desembolsos masivos ad hoc para hacer un seguimiento de los desembolsos de beneficios para personas que no se inscribieron, pero recibieron un beneficio, y para beneficios sin una cronología o sesión.



Note

Si un beneficio tiene sesiones próximas, agregue destinatarios a la sesión de beneficios como participantes para que puedan recibir el beneficio.

Imaginemos un escenario en el que los familiares de un participante también asisten a una sesión de beneficios de concienciación sobre la salud mental y usted desea hacer un seguimiento de los desembolsos ad hoc correspondientes.



Note

Asegúrese de que su perfil de usuario tenga acceso de lectura al programa asociado y a los registros de beneficios. Además, cree acceso a los objetos de inscripción en el programa, asignación de beneficios y desembolso de beneficios.

1. Haga clic en (☰) y, a continuación, busque y seleccione **Beneficios**.
2. Elija un beneficio y haga clic en **Nuevo desembolso masivo ad hoc**.
3. Seleccione **Sin programa**.
4. Introduzca la cantidad de horas asistidas como cantidad desembolsada y la fecha de desembolso; a continuación, haga clic en **Siguiente**.
5. En la lista de contactos y cuentas, seleccione los nombres de los destinatarios. Puede buscar un nombre específico o filtrar la lista mediante vistas de lista. Si su vista de lista no se muestra, actualice la página e inténtelo de nuevo.
6. Guarde sus cambios.

También puede realizar un seguimiento de los desembolsos mediante la creación de registros de desembolso de beneficios directamente desde la página Nuevo desembolso de beneficio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Adición de participantes a una programación de beneficios](#)

[Adición de participantes a una sesión de beneficios](#)

Revisión y generación de informes de programas y beneficios

Revise las cifras de los informes rápidos de fácil acceso, como el recuento de todos los participantes del programa, los participantes activos del programa y la cantidad de desembolso de los beneficios. Con Actionable Relationship Center (ARC), revise las relaciones de objeto en un gráfico fácil de navegar. Genere informes para obtener una vista actualizada de sus programas y beneficios, como la cantidad de beneficios distribuidos para todos los beneficios del programa o el recuento de participantes activos del programa.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

La generación de informes le ayuda a analizar los datos con el fin de realizar un seguimiento y evaluar la eficacia de los programas y beneficios. Puede identificar tendencias y tomar decisiones bien meditadas e infundadas.

Revisión de recuentos rápidos

Obtenga una vista rápida de sus datos en la aplicación Program Management usando los recuentos proporcionados en algunas páginas de detalles de objetos.

Estos recuentos se actualizan cuando se ejecutan los trabajos de definición del motor de procesamiento de datos subyacente. Trabaje con su administrador de Salesforce para programar estas ejecuciones y actualizar los recuentos periódicamente. Para obtener un recuento en tiempo real, puede activar la ejecución manualmente.

| RECuento | PÁGINA EN LA APLICACIÓN |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Nivel de programa | |
| Todos los participantes de programas | Detalles de programas |

| RECuento | PÁGINA EN LA APLICACIÓN |
|--|-------------------------------------|
| Participantes de programas activos | Detalles de programas |
| Todos los desembolsos de beneficios del año anterior, el mes en curso hasta la fecha y el año actual hasta la fecha para un programa | Detalles de programas |
| Todos los desembolsos de beneficios del año anterior, el mes en curso hasta la fecha y el año actual hasta la fecha para un participante de programa | Detalles de inscripción de programa |
| Nivel de beneficio | |
| La cantidad total asignada y de desembolso de un beneficio en el año anterior, el mes actual hasta la fecha y el año actual hasta la fecha. | Detalles de beneficios |

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Programas**.
2. Haga clic en un programa.
3. Revise los recuentos en las tarjetas Participantes de programas y Desembolsos de beneficios.

| Program Refugee Support | | |
|--|--------------------|------------------------------|
| Start Date 1/18/2023 | End Date | Status Active |
| Details Related ARC | | |
| The Salesforce admin must run or schedule the related data processing engine job to update the latest record counts. | | |
| Program Participants | | Benefit Disbursements |
| All 487 | Active 0 | Previous Year 826 |
| | | Year to Date 15 |
| | | Month to Date 15 |

CONSULTE TAMBIÉN

[Activación de plantillas de definición del motor de procesamiento de datos de Program Management](#)

Visualización de representaciones gráficas de relaciones de programas

Utilice Actionable Relationship Center (ARC), un componente de visualización interactivo, para comprender las relaciones entre los objetos en un gráfico fácil de navegar.

Trabaje junto con el administrador de Salesforce para asignarle el conjunto de permisos Acceso a ARC, configurar ARC y generar gráficos de relaciones. Debe añadir el componente Gráfico de relaciones de ARC a las páginas de registro para poder visualizar e interactuar con

los registros. Se crea un gráfico en la página de registro y se añade una ficha con un nombre personalizado de ARC al registro del programa.

Por ejemplo, en un programa, puede visualizar todos los beneficios asociados, las inscripciones al programa y los participantes del programa que tienen beneficios.

Veamos cómo se accede al gráfico de relaciones de un programa.

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Programas**.
2. Haga clic en un programa y seleccione **ARC**.
3. Empezando por el objeto del programa, haga clic en cada objeto para mostrar los objetos relacionados.

The screenshot shows the 'Program Rebuild Futures' page. At the top, it displays 'Start Date 1/2/2023', 'End Date', and 'Status Active'. Below this, there are tabs for 'Details', 'Related', and 'ARC', with 'ARC' being the active tab. The main content area shows a tree view of related items. The root item is 'Rebuild Futures'. It has two sub-sections: 'Benefits' (2 items) and 'Program Enrollme...' (8 items). Under 'Benefits', there are two items: 'English Language Coaching' and 'Food Bank'. Under 'Program Enrollme...', there are five items: 'Anonymous for food bank', 'Sam Suarez-2023-01-23', 'Seth Reuters-2023-01-23', 'Davis T-2023-01-19', and 'Joe M-2023-01-19'. A blue box highlights 'Rebuild Futures' and a blue arrow points to the 'Benefits' section. Another blue box highlights 'Sam Suarez-2023-01-23' and a blue arrow points to the 'Benefit Assignme...' section, which shows one item: 'BA-000000153'.

CONSULTE TAMBIÉN

[Actionable Relationship Center \(ARC\)](#)

Revisión del perfil del participante desde la página de registro de cuenta

El diseño de la página Registro de cuenta para un programa o participante de beneficios le brinda una imagen global del participante y le ayuda a obtener información sobre este. En

una sola página, puede ver sus datos personales, sus desembolsos de beneficios próximos y usados, resúmenes de interacción, reclamaciones y alertas asociadas, y más. Por ejemplo, un administrador de programa puede usar la cronología de desembolso de beneficios para comprender las próximas sesiones en las que se ha inscrito el participante.

Esto es lo que puede hacer desde la página Registro de cuenta.

- Busque los datos de contacto del cliente y modifíquelos, si es necesario, en la tarjeta Detalles de contacto.
- Vea una cronología con capacidad de búsqueda de desembolsos de beneficios del participante en la tarjeta de cronología de desembolso de beneficios.

**Note**

La tarjeta Cronología es visible solo si el administrador de Salesforce configura el componente Cronología en la organización.

- Use el Iniciador de acciones para buscar e iniciar rápidamente acciones de servicio, como crear un contacto, un caso y un evento.
- Verifique si hay alertas que requieran atención, como una serie de interacciones perdidas y ausentismo en sesiones de beneficios en la tarjeta Alertas. Luego, podrá abordar los problemas de manera proactiva y realizar las acciones apropiadas. Puede configurar estas alertas según su contexto de negocio.
- Acceda a las asignaciones de beneficios, planes de atención, casos, reclamaciones y otros registros relacionados en la ficha Relacionado.
- Obtenga una descripción general de todas las interacciones del participante en la tarjeta Resúmenes de interacción.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Alertas de registros](#)
- [Iniciador de acciones](#)

Crear informes

Utilice el potente paquete de herramientas de generación de informes para analizar más en profundidad y actuar en base a los datos, mostrarlos en formatos sencillos de entender y compartir las conclusiones finales con otras personas.

Trabaje junto con el administrador de Salesforce para crear tipos de informes personalizados según las necesidades. Después, utilice el Generador de informes para generar los informes que quiera. Para obtener más información, consulte [Informes](#).

Por ejemplo, puede revisar las cuentas que se han inscrito a un programa o la lista de los próximos desembolsos de beneficios de una cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configuración de tipos de informes personalizados](#)

Hacer un seguimiento del programa y las actividades de beneficios con una cronología

Haga un seguimiento de eventos y actividades clave relacionados con un programa o beneficio con el componente Cronología. Los gestores de programas y otros usuarios pueden obtener información sobre actividades futuras, pasadas y actuales relacionadas con un programa o pueden beneficiarse de una cronología en una página de registro.

Una cronología permite a los usuarios ver datos de objetos, como una secuencia de eventos que suceden a lo largo del tiempo.

Trabaje con el administrador de Salesforce para crear y personalizar cronologías. Luego, agregue el componente de cronología a la página de registro en la que desea hacer un seguimiento de las actividades. Para obtener más información, consulte [Habilitar y configurar cronologías para programas y beneficios](#).

Por ejemplo, puede hacer un seguimiento de las inscripciones en programas de una cuenta y revisar el estado y los detalles de los desembolsos relacionados.

Account Timeline

Global Settings

Timeline Related Objects 1

Preview Timeline

Preview Timeline

View Timeline On A1

Account

All Events - Most Recent Event

New

Upcoming

Past

A1-2023-04-04

April 4, 2023

Status Applied

Benefit Disbursements (2)

| | |
|-------------------------|--------------------|
| BD-000000001 | 04/03/2023: pcf |
| Benefit Session: | 4/3/2023, 11:00 PM |
| Actual Completion Date: | 3.00 |
| Disbursed Quantity: | |
| BD-000000003 | 04/05/2023: pcf |
| Benefit Session: | 4/5/2023, 11:00 PM |
| Actual Completion Date: | 3.00 |
| Disbursed Quantity: | |

View All

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo funciona la cronología](#)

Administración de programas para participantes de casos

Inscriba a los participantes de casos en programas y permita que reciban beneficios y mejoren su bienestar.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Por ejemplo, Anna, gerente de casos, se encarga del caso de John. John es un refugiado que se enfrenta a las secuelas traumáticas de recibir maltrato físico y emocional. Anna inscribe a John en el programa de apoyo a los refugiados para que reciba ayuda mediante sesiones de asesoramiento y para hacer que su integración en la comunidad sea más fácil. Con Program Management, Anna puede inscribir a John de forma sencilla en un programa y seguir y administrar su participación en el programa y sus beneficios.

Inscripción de los participantes de casos en programas

Identifique los programas existentes que satisfagan las necesidades de los participantes del caso e inscribálos.

Antes de comenzar, asegúrese de tener los registros de casos de los participantes del caso y los registros del programa requeridos.

Cuando inscribe a un participante de caso en un programa, se crean un registro de programa de caso y un registro de inscripción de programa correspondientes. Si existe un registro de inscripción en un programa activo para un participante, se usa ese registro y no se crea un registro duplicado.

1. En el Iniciador de aplicación (☰), encuentre y seleccione **Casos**.
2. Elija un caso y haga clic en **Relacionado**.
3. En programas de casos, haga clic en **Inscribir participantes**.
4. Busque y seleccione programas, y haga clic en **Siguiente**.
5. Para cada programa, seleccione participantes y haga clic en **Siguiente**.
6. Para cada participante, revise y actualice los detalles de inscripción.
7. Guarde sus cambios.

**Note**

El flujo de trabajo de inscripción de participantes se basa en los componentes web Lightning o el modelo de programación LWC, y no es extensible.

CONSULTE TAMBIÉN

[Gestión de casos](#)

[Adición de programas de casos en listas relacionadas del objeto Casos](#)

Ejemplos de implementación de Program Management

Revise estos ejemplos para saber cómo conseguir valor con Program Management y aplicar los conocimientos a las necesidades de su propio programa.

**Note**

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarketing. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Ejemplo 1: Administración de un programa de preparación laboral para jóvenes

NTOCareers quiere ejecutar un programa de preparación laboral dirigido a los jóvenes para mejorar sus habilidades para el empleo y hacer que estén listos para su trayectoria profesional.

Asin, la gerente de programas en NTOCareers, trabaja junto con su equipo de liderazgo y finaliza el modelo de programa durante su reunión de planificación anual. Veamos los pasos que sigue Asin en la aplicación Program Management de Salesforce para administrar este programa. Consulte con su administrador de Salesforce para confirmar que las tareas de configuración necesarias para preparar a la organización para la aplicación Program Management se hayan completado.

Definición del modelo de programa y beneficios

Asin decide empezar poco a poco. El programa está diseñado para aquellas personas que mostraron interés en el desarrollo de sus habilidades para el empleo en una encuesta

realizada recientemente. Dirigirá el programa durante tres meses y después lo revisará para su continuidad. Este es el modelo de programa.

| Beneficio | Cuándo | Duración |
|--|--|----------|
| Sesión de generación de confianza | Semanalmente: los lunes | 5 horas |
| Taller de redacción de currículums | Semanalmente: los viernes | 8 horas |
| Sesión de habilidades para entrevistas | Semanalmente: los lunes, miércoles y viernes | 4 horas |
| Enseñanza de la lengua inglesa | Diariamente: entre semana | 5 horas |
| Formación práctica de MS Word | Diariamente: entre semana | 5 horas |

Mediante el uso de esta definición de modelo, Asin inicia sesión en la aplicación Program Management y comienza a crear los registros necesarios.

Definición de tipos de beneficios y creación del programa

Asin crea un tipo de beneficio llamado Enseñanza con los siguientes valores:

Tipo: servicio

Unidad de medida: horas

New Benefit Type

Benefit Type Details

Benefit Type Name

Process Type

Type

Category

Unit of Measure ?

Description

Luego, crea el registro del programa Preparación laboral para jóvenes.

New Program

Program Details

| | |
|---|------------------------------|
| Name Youth Job Readiness | Status Active |
| Start Date 2/1/2023 | End Date 4/30/2023 |
| Summary Program for the youth to enhance their employability skills and | Additional Context |

Cancel Save & New Save

Para obtener más información, consulte [Creación de tipos de beneficios para un programa](#) y [Crear Programas](#).

Adición de participantes y beneficios al programa

Asin utiliza los resultados de la empresa para conseguir la lista de participantes interesados y añadirlos al programa.

Add participants to Youth Job Readiness

Choose Participants from Accounts

Search Accounts...

Show Selected (4)

4 items selected

| <input type="checkbox"/> | Account Name ↑ | Phone | Email | Mailing City | Account Source |
|-------------------------------------|----------------|----------------|-------|--------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Acme | (212) 555-5555 | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Davis T | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Dwight | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Global Media | (905) 555-1212 | | | |
| <input type="checkbox"/> | Jameela R | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Joe M | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Keshav Singh | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Michael Scott | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Padma V | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Ruth S | | | | |
| <input type="checkbox"/> | salesforce.com | (415) 901-7000 | | | |
| <input type="checkbox"/> | Sam Suarez | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Seth Reuters | | | | |

Se crea un registro de inscripción en programa para cada participante.

Program Management... Program Enrollments Youth Job Readiness...

Program Enrollments Recently Viewed

42 items - Updated a minute ago

| | Name | Program | Account | Contact | Email | Is Active |
|---|--|---------------------|--------------|---------|-------|-------------------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> Padma V-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Padma V | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | <input type="checkbox"/> Keshav Singh-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Keshav Singh | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | <input type="checkbox"/> Davis T-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Davis T | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4 | <input type="checkbox"/> Joe M-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Joe M | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5 | <input type="checkbox"/> Dwight-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Dwight | | | <input checked="" type="checkbox"/> |

Mediante el uso de detalles del modelo de programa, Asin crea los registros de beneficios uno por uno. Como Asin necesita añadir los participantes a los beneficios y programarlos, marca cada beneficio como activo seleccionado Activo.

mode=Create, version=RRH

New Benefit

Benefit Details

Benefit Name

Benefit Type

Description

Enrollment Count

Program

Unit of Measure

Active

Benefit Options

Benefit Status

Benefit Manager

Start Date

Date: Time:

End Date

Date: Time:

Minimum Benefit Amount

Maximum Benefit Amount

Goal Definition

Para obtener más información, consulte [Adición de participantes a un programa](#) y [Adición de beneficios a un programa](#).

Creación de programaciones de beneficios y sesiones, y adición de participantes con beneficios

Ahora Asin programa los beneficios uno a uno. Así es cómo crea un registro de beneficio para el taller de redacción de currículums. Como es posible que Asin cambie el horario en marzo y abril, crea una programación solo para febrero.

Steps

- **New Benefit Schedule**
- Preview Benefit Sessions

New Benefit Schedule

Benefit Schedule Details

*** Name**

*** Benefit Quantity**

Benefit

Maximum Participant Count ⓘ

Benefit Session Frequency

*** First Session Date**

*** Session End time**

*** Session Start time**

*** Session Recurrence Frequency**

*** Days of the Week**

SUN
 MON
 TUE
 WED
 THU
 FRI
 SAT

Benefit Schedule Ends

On
 After

*** Last Session Date** ⓘ

Los registros de sesiones de beneficios basados en la programación se crean de forma automática.

Benefit Schedule

Feb - Resume writing workshop

[Add Participants](#) | [Edit](#) | [Delete](#)

| Benefit | Maximum Participant Count | First Session Start Date Time | First Session End Date Time | Default Benefit Quantity |
|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Resume writing workshop | | 2/3/2023, 9:00 AM | 2/3/2023, 5:00 PM | 700 |

Details | **Related**

Benefit Sessions (4) [New](#)

| Name | Start Date Time | Status |
|---|--------------------|-----------|
| 02/03/2023: Feb - Resume writing workshop | 2/3/2023, 9:00 AM | Scheduled |
| 02/10/2023: Feb - Resume writing workshop | 2/10/2023, 9:00 AM | Scheduled |
| 02/17/2023: Feb - Resume writing workshop | 2/17/2023, 9:00 AM | Scheduled |
| 02/24/2023: Feb - Resume writing workshop | 2/24/2023, 9:00 AM | Scheduled |

[View All](#)

Recurrence Schedule (1)

| Schedule Frequency | End Date | Schedule Day Value | Total Recurrences Count |
|--------------------|-----------|--------------------|-------------------------|
| Weekly | 2/24/2023 | FRI | |

[View All](#)

Recurrence Schedule (1)

Weekly

End Date: 2/24/2023

Schedule Day Value: FRI

Total Recurrences Count: [View All](#)

Upcoming Sessions

[02/03/2023: Feb - Resume writing workshop](#)

Start Date Time: 2023-02-03 09:00:00 AM PST

Program: Youth Job Readiness

[Add Participants](#)

[02/10/2023: Feb - Resume writing workshop](#)

Start Date Time: 2023-02-10 09:00:00 AM PST

Program: Youth Job Readiness

[Add Participants](#)

[02/17/2023: Feb - Resume writing workshop](#)

Start Date Time: 2023-02-17 09:00:00 AM PST

Ahora Asin añade los participantes con beneficios a cada programación de beneficio.

Add participants to Feb - Resume writing workshop

Choose Participants from Program Enrollments

Search Program Enrollments...

Show Selected (3)

3 Items selected

| Name | Program | Account | Contact | Email | Is Active |
|--|---------------------|--------------|---------|-------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Dwight-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Dwight | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Joe M-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Joe M | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Davis T-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Davis T | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Keshav Singh-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Keshav Singh | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Padma V-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Padma V | | | <input checked="" type="checkbox"/> |

Cancel Save

Se crean los registros de asignación y desembolso de beneficios para cada par de sesión participante con beneficio/beneficio. El registro desembolso del beneficio utiliza de forma automática la cantidad de beneficio del registro de programación de beneficios asociado y el estado predeterminado para cada participante se marca como Inscrito. Asin abre un registro de sesión de beneficios y revisa los registros de desembolso de los beneficios en la ficha Relacionado.

Resume writing ... Feb - Res... 02/03/2...

Benefit Session
02/03/2023: Feb - Resume writing workshop Add Participants Remove Participants Edit

Benefit Schedule: Feb - Resume writing workshop | Start Date Time: 2/3/2023, 9:00 AM | End Date Time: 2/3/2023, 5:00 PM | Status: Scheduled

Attendance Details **Related**

Benefit Disbursement (6) New

| Name | Actual Completion Date | Status | Disbursed Quantity |
|-------------|------------------------|----------|--------------------|
| BD-00000483 | 2/3/2023, 5:00 PM | Enrolled | 7.00 |
| BD-00000484 | 2/3/2023, 5:00 PM | Enrolled | 7.00 |
| BD-00000485 | 2/3/2023, 5:00 PM | Enrolled | 7.00 |
| BD-00000486 | 2/3/2023, 5:00 PM | Enrolled | 7.00 |
| BD-00000487 | 2/3/2023, 5:00 PM | Enrolled | 7.00 |

[View All](#)

Ahora que el programa y los beneficios se han registrado en la aplicación Program Management, Asin puede realizar un seguimiento de la asistencia, crear informes y revisar los desembolsos de manera sencilla.

Para obtener más información, consulte [Programación de sesiones de beneficios únicas o periódicas](#) y [Adición de participantes a una programación de beneficios](#).

Seguimiento y revisión de los desembolsos de los beneficios

Tengamos en cuenta un escenario de desembolso. Una vez terminada la primera sesión de beneficios para el taller de redacción de currículums, Asin marca la asistencia de cada uno de los participantes.

| Recipient | Disbursed Quantity | Unit of Measure | Status | Benefit Session | Name |
|----------------------------------|--------------------|-----------------|-----------|---|--------------|
| <input type="checkbox"/> Davis T | 7.00 | hours | Completed | 02/03/2023: Feb - Resume writing workshop | BD-000000496 |
| <input type="checkbox"/> Dwight | 0.00 | hours | Absent | 02/03/2023: Feb - Resume writing workshop | BD-000000497 |
| <input type="checkbox"/> Padma V | 7.00 | hours | Completed | 02/03/2023: Feb - Resume writing workshop | BD-000000496 |

Los cambios aparecen automáticamente en los registros de desembolso de beneficios correspondientes.

| Name | Actual Completion Date | Status | Disbursed Quantity |
|------------------------------|------------------------|-----------|--------------------|
| BD-000000496 | 2/3/2023, 5:00 PM | Completed | 7.00 |
| BD-000000496 | 2/3/2023, 5:00 PM | Absent | 0.00 |
| BD-000000497 | 2/3/2023, 5:00 PM | Completed | 7.00 |

Para obtener más información, consulte [Seguimiento de la asistencia y el desembolso para los participantes con beneficios](#).

Ejemplo 2: Administración de una actividad de distribución de material escolar para niños de comunidades expuestas al riesgo
 HelpAChild tiene la intención de dirigir un programa de apoyo a la escolarización para prevenir que los niños de comunidades expuestas al riesgo abandonen la educación primaria. Como parte de este programa, HelpAChild quiere dirigir y administrar una actividad de distribución de material escolar.

Ken, el gerente de programas en HelpAChild, trabaja junto con su equipo de liderazgo y finaliza el modelo de programa de apoyo a la escolarización durante su reunión de planificación anual. Veamos los pasos que sigue Ken en Program Management de Salesforce para administrar este beneficio.

Consulte con su administrador de Salesforce para confirmar que las tareas de configuración necesarias para preparar a la organización para la aplicación Program Management se hayan completado.

Definición del modelo de programa y beneficios

Ken define el modelo de programa. Los niños que se benefician del programa ya están registrados como Contactos en Salesforce. Tiene la intención de dirigir el programa en una ciudad primero y después lo revisará para su continuidad. Este es el modelo de programa.

| Beneficio | Cuándo | Duración |
|--|--|----------|
| Distribución de material escolar | Puntual: el primer domingo de septiembre | 5 horas |
| Clases comunitarias: educación primaria y secundaria | Semanalmente: los sábados | 8 horas |

Mediante el uso de esta definición de modelo, Ken inicia sesión en la aplicación Program Management y comienza a crear los registros necesarios.

Definición de tipos de beneficios y creación del programa


Ken crea dos tipos de beneficios.

| Nombre de tipo de registro | Tipo | Unidad de medida |
|----------------------------|----------|------------------|
| Distribución | Bienes | Material |
| Enseñanza | Servicio | horas |

Este ejemplo se centra en el beneficio de distribución de material escolar.

New Benefit Type

Benefit Type Details

| | | | |
|---|--------------|----------------|--------------------|
| * Benefit Type Name | Distribution | * Process Type | Program Management |
| Type | Goods | Category | --None-- |
| Unit of Measure  | kits | | |
| Description | | | |

Después, Ken crea el registro Programa de apoyo a la escolarización.

mode=Create, version=RRH

New Program

Program Details

| | |
|---|---|
| <p>* Name</p> <input type="text" value="School Enrollment Support"/> | <p>Status</p> <input type="text" value="Active"/> |
| <p>* Start Date</p> <input type="text" value="8/1/2023"/> | <p>End Date</p> <input type="text"/> |
| <p>Summary</p> <input type="text" value="Program to support and encourage children from at-ri:"/> <input type="text"/> | <p>Additional Context</p> <input type="text"/> |

Para obtener más información, consulte [Creación de tipos de beneficios para un programa](#) y [Crear Programas](#).

Adición de participantes y beneficios al programa

Ken añade a los niños al programa como participantes. Se crea un registro de inscripción de programa para cada participante.

Program
School Enrollment Support

Start Date: 8/1/2023 | End Date: | Status: Active

Details | **Related** | ARC

Program Enrollments (6+) New

| Name | Account | Contact | Status |
|---|--------------|---------|---------|
| Joe M-2023-01-31 | Joe M | | Applied |
| Jameela R-2023-01-31 | Jameela R | | Applied |
| Davis T-2023-01-31 | Davis T | | Applied |
| Ruth S-2023-01-31 | Ruth S | | Applied |
| Seth Reuters-2023-01-31 | Seth Reuters | | Applied |
| Sam Suarez-2023-01-31 | Sam Suarez | | Applied |

[View All](#)

Se crea un registro de inscripción en programa para cada participante.

Program Management... | Program Enrollments | Youth Job Readiness...

Program Enrollments
Recently Viewed New

42 items - Updated a minute ago

| Name | Program | Account | Contact | Email | Is Active |
|--|---------------------|--------------|---------|-------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Padma V-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Padma V | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Keshav Singh-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Keshav Singh | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Davis T-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Davis T | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Joe M-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Joe M | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Dwight-2023-01-30 | Youth Job Readiness | Dwight | | | <input checked="" type="checkbox"/> |

Durante la actividad de desembolso de material escolar anterior, Ken observó que los niños de otras localidades que visitan a sus familiares deben ser una entrada de última hora en la actividad de distribución, y es posible que necesite utilizar el flujo de trabajo de desembolso anónimo para entregar el material a esos niños.

Ken crea un registro de programa de inscripción activo y anónimo para que se asocie con dichos desembolsos.

mode=Create, version=RRH

New Program Enrollment

Program Enrollment Details

| | |
|--|--|
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">* Name ↶</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Anonymous for school kits</div> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Is Active ↶</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;"><input checked="" type="checkbox"/></div> |
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Contact</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Search Contacts... 🔍</div> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Account</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Search Accounts... 🔍</div> |
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Status</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Applied ▾</div> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">* Program ↶</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">+ School Enrollment Support ✕</div> |
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Is Anonymous i ↶</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;"><input checked="" type="checkbox"/></div> | |

Additional Enrollment Details

| | |
|--|---|
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Start Date ↶</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">9/1/2023 📅</div> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">End Date ↶</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">11/30/2023 📅</div> |
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Application Date ↶</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">8/30/2023 📅</div> | |

CancelSave & NewSave

Mediante el uso de detalles del modelo de programa, Ken crea los registros de beneficios. Se asegura de que ha marcado los beneficios como activos.

New Benefit

Benefit Details

*** Benefit Name** ↶

*** Benefit Type** ↶

✕
✕
Distribution

Description ↶

Provide stationary and other essentials to children in Sitka city.

*** Program**

✕
School Enrollment Support

Active ↶

Enrollment Count ↶

Unit of Measure ↶

✕
kits

Benefit Options

Benefit Status

▼
Active

Benefit Manager

🔍

Start Date ↶

| Date | Time |
|---|---|
| 9/3/2023 📅 | 12:00 PM 🕒 |

End Date

| Date | Time |
|------|------|
| 📅 | 🕒 |

Minimum Benefit Amount

Maximum Benefit Amount

Goal Definition

🔍

Cancel
Save & New
Save

Para obtener más información, consulte [Adición de participantes a un programa](#), [Creación de inscripciones de programas para destinatarios de beneficios anónimos](#) y [Adición de beneficios a un programa](#).

Distribución del beneficio

Distribución de material escolar: el beneficio de Sitka es un evento puntual y no necesita programación. A pesar de que todos los niños que están añadidos en el programa son aptos para recibir el beneficio, Ken no puede estar seguro de que todos ellos acudirán al centro de distribución.

El la fecha de inicio del beneficio, Ken y su equipo distribuyen el material a todos los niños que acuden al evento. Ken registra el desembolso mediante el flujo de desembolsos masivo ad hoc.

New Ad Hoc Bulk Disbursements

Use this window to create bulk disbursements for unscheduled benefits.

Recipient Type

Walk-in
 Anonymous
 Program Enrollment

*Benefit
 School Kit Distribution - Sitka area

*Disbursed Quantity
 1

*Disbursement Date
 Sep 3, 2023

[Cancel](#) [Next](#)

New Ad Hoc Bulk Disbursements

Benefit: School Kit Distribution - Sitka area Program: School Enrollment Support Disbursed Quantity: 1 Unit of Measure: kits

Recipient Disbursement Details

Choose Participants from
 Contact

Search Contacts...

Show Selected (2)

2 items selected

| Name | Account Name | Phone |
|---|--------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> Carole White | Global Media | (415) 555-1212 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Davis T | Davis T | |
| <input type="checkbox"/> Edward Stamos | Acme | (212) 555-5555 |
| <input type="checkbox"/> Geoff Minor | Global Media | (415) 555-1212 |
| <input type="checkbox"/> Howard Jones | Acme | (212) 555-5555 |
| <input type="checkbox"/> Jameela R | Jameela R | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Joe M | Joe M | |

Filters
 Filter by Owner
 My contacts
[Add Filter](#) [Remove All](#)

[Previous](#) [Save](#)

Se crean los registros de asignación y desembolso de beneficios para cada participante.

Como era de esperar, un niño de otra localidad acude al centro de distribución para recibir el material. Ken marca el desembolso para ese niño mediante la opción Anónimo en el flujo de trabajo de desembolso masivo ad hoc.

New Ad Hoc Bulk Disbursements

Use this window to create bulk disbursements for unscheduled benefits.

Recipient Type

Walk-in
 Anonymous
 Program Enrollment

*Benefit
 School Kit Distribution - Sitka area

*Disbursed Quantity
 1

*Disbursement Date
 Sep 3, 2023

*Number of Recipients
 1

[Cancel](#) [Save](#)

Por último, Ken revisa todos los desembolsos en la vista de lista Desembolsos de beneficios.

| Recipient | Disbursed Quantity | Unit of Measure | Status | Benefit Session † | Name |
|-----------|--------------------|-----------------|--------|-------------------|--------------|
| 26 | Geoff Minor | 123.00 | hours | Completed | BD-000000415 |
| 27 | Acme | 123.00 | hours | Completed | BD-000000416 |
| 28 | Edward Stamos | 123.00 | hours | Completed | BD-000000417 |
| 29 | Davis T | 123.00 | hours | Completed | BD-000000418 |
| 30 | Dwight | 123.00 | hours | Completed | BD-000000419 |
| 31 | Howard Jones | 123.00 | hours | Completed | BD-000000420 |
| 32 | Ruth S | 123.00 | hours | Completed | BD-000000421 |
| 33 | Keshav Singh | 123.00 | hours | Completed | BD-000000422 |
| 34 | Joe M | 123.00 | hours | Completed | BD-000000423 |
| 35 | Padma V | 123.00 | hours | Completed | BD-000000424 |
| 36 | Seth Reuters | 123.00 | hours | Completed | BD-000000425 |
| 37 | Sam Suarez | 123.00 | hours | Completed | BD-000000426 |
| 38 | Jameela R | 123.00 | hours | Completed | BD-000000427 |
| 39 | Michael Scott | 123.00 | hours | Completed | BD-000000428 |
| 40 | salesforce.com | 123.00 | hours | Completed | BD-000000429 |
| 41 | Keshav Singh | 10.00 | kits | Completed | BD-000000448 |
| 42 | Joe M | 10.00 | kits | Completed | BD-000000449 |
| 43 | Davis T | 5.00 | kits | Completed | BD-000000450 |
| 44 | Joe M | 1.00 | kits | Completed | BD-000000451 |
| 45 | Joe M | 1.00 | kits | Completed | BD-000000526 |
| 46 | Davis T | 1.00 | kits | Completed | BD-000000527 |
| 47 | Anonymous | 1.00 | kits | Completed | BD-000000528 |

Para obtener más información, consulte [Seguimiento del desembolso de beneficios ad hoc](#).

Gestión de casos

Nonprofit Cloud Case Management incluye funciones para gestionar planes de cuidados, referencias de casos y seguimiento de casos.

Más información sobre Case Management for Nonprofits

Case Management de Salesforce dirige los logros de los participantes ayudando a los gerentes de casos a ver una perspectiva completa de cada participante, ofrecer experiencias personalizadas y colaborar en el servicio de asistencia.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Case Management de Salesforce incluye lo siguiente:

- Planes de cuidado
- Evaluaciones dinámicas
- Visión completa de los participantes
- Incidentes

- Referencias entrantes y admisiones
- Resúmenes de interacción para tomar notas

A medida que explora Case Management, puede que se encuentre con algunos términos con los que no está familiarizado. Por ejemplo, en términos generales, un plan de cuidado es un plan de caso, beneficios y servicios, y las reclamaciones son incidentes.

Configuración de Gestión de Casos

Habilite la configuración y asigne conjuntos de permisos para comenzar a usar Case Management.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Configurar las funciones básicas y activar Case Management

Active Case Management y las funciones de Salesforce relacionadas.

Activar las funciones básicas para Program Management y Case Management

Active las funciones de Salesforce que mejoran las funciones de Program Management y Case Management.

1. Asigne conjuntos de permisos para Program Management, Case Management y otras funciones que esté usando.
2. Para ver las relaciones de las partes interesadas en un gráfico de fácil navegación, configure Actionable Relationship Center (ARC).
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `con capacidad de acción` y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Actionable Relationship Center**.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Actionable Relationship Center.
Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Actionable Relationship Center \(ARC\)](#).
3. Para agregar acciones al componente web Lightning Iniciador de acciones, configure el [Iniciador de acciones](#).
4. Para usar el motor de procesamiento de datos, configure [Canalizaciones de datos](#).

5. Para definir las tareas necesarias para completar un proceso de negocio, configure Planes de acción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Acción` y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione **Planes de acción**.
 - b. Siga la configuración guiada para configurar Planes de acción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Planes de acción en Salesforce](#).
6. Para automatizar el procesamiento de registros en flujos programados, configure [Gestión de lotes](#).
7. Para usar las evaluaciones dinámicas, [Configurar evaluaciones dinámicas](#).
8. Para tomar y almacenar notas detalladas de reuniones y conversaciones, configure Resúmenes de interacción.
 - a. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca **Interacción** y, a continuación, en Configuración guiada, seleccione `Resúmenes de interacción`.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Resúmenes de interacción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Resúmenes de interacción](#).
9. Para configurar la automatización de OmniStudio, instale o actualice el [paquete OmniStudio](#).
10. Para ver eventos clave relacionados con una persona, configure [Cronología](#).

Activar Case Management

Antes de comenzar con Case Management, habilite algunas opciones.

1. [Configuración de Program Management](#).
2. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `Program Management` y `Case Management`. En Program Management y Case Management, habilite los siguientes ajustes:
 - a. Seleccione **Configuración del plan de cuidados** y habilite **Crear y gestionar planes de cuidados**.
 - b. Seleccione **Program Management y Case Management** y habilite **Crear y gestionar referencias**.

Seguridad y permisos para Case Management

Comprenda los conjuntos de permisos en Case Management y cómo asignarlos a los usuarios.

Asigne conjuntos de permisos a un solo usuario o a varios usuarios. Consulte [Gestionar asignaciones de conjuntos de permisos](#).

Para otorgar a sus usuarios permisos adicionales o menos permisos, cree un conjunto de permisos personalizado para los permisos específicos de su organización. Luego, agregue su conjunto de permisos personalizado a un grupo de conjuntos de permisos que también incluya el conjunto de permisos administrado apropiado. El uso de grupos de conjuntos de permisos de esta manera garantiza que sus usuarios siempre tengan acceso a nuevos permisos de Case Management y le permite agregar o eliminar permisos específicos según las necesidades de los usuarios. Consulte [Grupos de conjuntos de permisos](#).

Case Management incluye conjuntos de permisos gestionados para diferentes funciones de Case Management. También necesita permisos para otras funciones de Salesforce. Consulte [Seguridad y permisos para Nonprofit Cloud](#) para obtener más información.

Acceso a plan de cuidado

Brinda a los usuarios acceso a los objetos y funciones de los planes de cuidados.

Referencias de casos

Brinda a los usuarios acceso a la funcionalidad de referencia.

Acceso a Gestión de reclamaciones

Brinda a los usuarios acceso a los objetos y funciones de Gestión de reclamaciones.

Acceso a la administración de programas y beneficios

Proporciona a los usuarios acceso a objetos y características de la administración de programas y beneficios.

¿Tiene curiosidad por saber qué hay en los diferentes conjuntos de permisos? Ábralos en Configuración para conocer qué permisos están incluidos.

[Seguridad y permisos para Nonprofit Cloud](#)

Planes de cuidado

Un plan de cuidado contiene los elementos que necesitan los gestores de casos para ayudar a los participantes y se muestran en la página de caso de los participantes. Un plan de cuidado consiste en un objetivo y subobjetivos, beneficios o servicios, y tareas específicas o acciones para ayudar al participante a alcanzar su objetivo.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for](#)

Nonprofits. Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Configuración de planes de cuidado

Cree un plan de cuidado añadiéndolo al diseño de la página Caso y, a continuación, añada campos, beneficios, objetivos y acciones.

Agregar la lista relacionada de los planes de cuidado al diseño de la página de caso

Haga que los gestores de caso puedan acceder fácilmente a los planes de cuidado de los casos que gestionan.

1. En Configuración, en el Gestor de objetos, haga clic en **Caso**.
2. Seleccione Diseños de página de casos y, a continuación, haga clic en **Diseño de caso**.
3. En la paleta, haga clic en **Listas relacionadas**.
4. Arrastre Planes de cuidado hasta Listas relacionadas en el diseño.
5. Guarde sus cambios.

Adición de un campo personalizado a un plan de cuidado

Cree y añada campos personalizados a sus planes de cuidado para que se adapten a sus necesidades.

1. En Configuración, en el Gestor de objetos, haga clic en **Plan de cuidado**.
2. En la página Campos y relaciones, haga clic en **Nuevo**.
3. Elija el tipo de campo y haga clic en **Siguiente**.
4. Asígnele un nombre al campo.
5. Configure los parámetros del campo y haga clic en **Siguiente**.
6. Configure la seguridad a nivel de campo y haga clic en **Siguiente**.
7. En Añadir a diseños de página, asegúrese de que la página del plan de cuidado está seleccionada.
8. Guarde sus cambios.

Determinar beneficios del plan de cuidado

Los beneficios son servicios disponibles para los participantes que les ayudan a alcanzar los objetivos del plan de cuidado. Aplique beneficios a una persona o a un grupo de personas.

Para ver los pasos, consulte [Definición de beneficios y tipos de beneficios para programas](#).

Aunque el contenido menciona la Gestión de programas de las soluciones del sector público, los pasos también se aplican a la Gestión de casos.

Creación de definiciones de objetivos para planes de cuidado

Cree definiciones de objetivos para hitos de logros de participantes y utilícelos en planes de cuidado y plantillas de planes de cuidado.

Tenga en cuenta la diferencia entre la definición de un objetivo y un objetivo. Una definición de objetivo es un objetivo común utilizado en una organización, como la obtención de empleo. Un objetivo es la instancia específica que se asigna a un participante, como una capacitación completa para entrevistas.

Para ver los pasos, consulte [Creación de definiciones de objetivos](#).

Definir sesiones y programaciones de beneficios

Cree una programación de beneficios con una o más sesiones de beneficios. Configure sesiones únicas o sesiones recurrentes, según las necesidades de los participantes.

Para conocer los pasos, consulte [Definir sesiones y programaciones de beneficios en soluciones para el sector público](#).

Plantilla de plan de cuidado

Ahorre tiempo y mejore la consistencia mediante la creación de planes de cuidado para plantillas y personalícelos según las necesidades de los participantes.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Creación de una plantilla de plan de cuidado

Incluya beneficios y objetivos repetibles en la plantilla de plan de cuidado para que pueda reutilizarla fácilmente con el fin de conectar a los participantes con tipos de servicios y asistencia estándar.

Por ejemplo, si su programa de capacitación profesional ofrece los mismos beneficios y objetivos principales para cada participante, el uso de una plantilla de plan de cuidado agiliza el proceso de admisión. Las plantillas se pueden personalizar, así que puede introducir los detalles que tengan más sentido para su organización.

Para ver los pasos, consulte [Creación de una plantilla de plan de cuidado](#).

Adición de objetivos y beneficios a plantillas de planes de cuidado

Cuando la plantilla base esté configurada, añada información sobre los objetivos y los beneficios.

Para ver los pasos, consulte la sección [Adición de objetivos y beneficios a plantillas de planes de cuidado](#) en [Creación de una plantilla de plan de cuidado](#).

Creación de plantillas de plan de actuación para planes de cuidado

Cree una plantilla de plan de actuación que contenga tareas repetibles para la asignación de beneficios, objetivos o planes de cuidado. A continuación, asocie la plantilla de plan de actuación con la definición del objetivo, la plantilla de plan de actuación, o el beneficio adecuados.

Siguiendo con nuestro ejemplo para conseguir un empleo, una plantilla de plan de actuación puede contener tareas, como la presentación de borradores de currículums y el contacto con la anterior empresa para obtener referencias. Después, puede asociar la plantilla con la plantilla de plan de cuidado relacionada. Cuando se inscribe un nuevo participante y se asigna el plan de cuidado, aparecen las tareas del plan de actuación en el plan de cuidado.

Para ver los pasos, consulte [Creación de tareas para planes de cuidado mediante plantillas de plan de actuación](#).

Concesión de acceso a los trabajadores a las asignaciones de objetivos y beneficios

Proporcione a los usuarios acceso a los registros de asignaciones de objetivos y beneficios según el nivel de permiso del plan de cuidado principal. Con este método, los trabajadores pueden acceder a todos los registros relacionados del plan de cuidado para el caso de un participante y colaborar o transferir casos de manera sencilla.

Para ver los pasos, consulte [Concesión de acceso a los trabajadores a las asignaciones de objetivos y beneficios relacionados con planes de cuidado](#).

Uso de planes de cuidado

Una vez que tenga listos su plan de cuidado y su plantilla de plan de cuidado, podrá añadirlos a un caso, añadir participantes y comenzar a trabajar.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for](#)

[Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Creación de un plan de cuidado para un caso y adición de participantes

Cree un plan de cuidado basado en una plantilla de plan de cuidado y añada la información de los participantes para visualizarla. Si asoció un plan de acción a la plantilla, esta añade tareas al plan de cuidado.

Para ver los pasos, consulte [Creación de un plan de cuidado para un caso](#).

Gestión de planes de cuidado

Actualice sus planes de cuidado y manténgalos actualizados según las necesidades de su organización.

Para ver los pasos, consulte [Ver y gestionar planes de cuidado](#).

Seguimiento de la asistencia y el desembolso para los participantes con beneficios

Haga un seguimiento de la asistencia de los participantes y las unidades de desembolsos de beneficios que se les entregan. Determine la participación de los participantes, identifique tendencias y ajuste las próximas sesiones.

Para conocer los pasos, consulte [Hacer un seguimiento de la asistencia y los desembolsos para participantes de beneficios en las soluciones del sector público](#).

Referencias de casos

Distribuya servicios y asistencia a los participantes derivándolos a proveedores de servicios dentro o fuera de su organización.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Por ejemplo, para ayudar a un participante a conseguir habilidades para el empleo, dérvelos a un programa de desarrollo de habilidades ofrecido por un departamento de formación y colocación de empleos (proveedor).

Creación de flujos guiados de admisión de referencias

Active un flujo para guiar las referencias y evaluaciones, y hacer que sea más fácil para el personal de admisiones cuidar a los participantes.



Note

Para descargar el paquete de datos necesario para este proceso, debe tener acceso a la Biblioteca de procesos de Salesforce Industries. Si fuese necesario, [solicite acceso mediante este formulario](#). La obtención de acceso a la biblioteca de procesos puede tardar un par de días laborables.

Para ver los pasos, consulte [Configuración de flujos guiados de admisión de referencias](#).

Activación de referencias de casos

Active referencias de casos con el fin de poder crear y administrar las referencias para los participantes.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, introduzca `configuración de programa social`, a continuación, seleccione **Configuración de programa social**.
2. Active las referencias de casos.

Creación de valores de campo de referencia

Como opción, puede crear categorías para las referencias de casos de los participantes. Estos valores pueden incluir el tipo de referencia (interna o externa, por ejemplo) o el nivel necesario de asistencia. Asegúrese de añadir el campo Categoría al diseño de página cuando termine para que se muestre en la página.

Para ver los pasos, consulte [Creación de valores para campos de referencia](#).

Activación de un OmniCanal para referencias de casos

Dirija las referencias de casos a las personas adecuadas de forma automática mediante un OmniCanal.

El OmniCanal se integra en la consola tanto en Salesforce Classic y Lightning Experience. Para ver los pasos, consulte [Configuración de un OmniCanal](#).

Uso de referencias de casos

Puede crear una referencia de caso para un participante y capturar toda la información necesaria para derivarla a una organización interna o externa con el fin de obtener asistencia adicional.

Para ver los pasos, consulte [Creación de una referencia de caso en soluciones del sector público](#).

Adición de participantes de casos a programas

Mediante Gestión de programas, puede añadir participantes a los programas que más se ajusten a ellos.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Para ver los pasos, consulte [Adición de participantes a un programa](#).

Seguimiento de participantes de casos

Utilice el seguimiento de la asistencia y los beneficios para ver si los participantes están consiguiendo los servicios que necesitan.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Para ver los pasos, consulte [Seguimiento de la asistencia y el desembolso de los beneficios](#).

Reclamaciones

Cree registros que documenten un evento o un asunto sobre el bienestar de una persona.



Note

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones de plataforma integradas para Fundraising, Program Management, Case Management y Grantmarking. Este contenido proporciona información sobre estas soluciones. Busque la documentación sobre los paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión utiliza su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Una reclamación, o incidente, puede hacer referencia a muchas situaciones. Puede que dos participantes se vean involucrados en una disputa o que alguien no se tome en serio un simulacro de entrevista. La creación de un registro Reclamación, llamado Reclamación pública en soluciones del sector público, le ayuda a realizar un seguimiento de estos eventos y mantener el registro de un participante completo.

Configuración del flujo guiado de reclamaciones

La creación de un flujo guiado hace que la recopilación de información sea más sencilla y ayuda a que la documentación sobre las reclamaciones sea eficaz y precisa.

Para ver los pasos, consulte [Configuración de flujos guiados de admisión de reclamaciones](#).

Agregar un botón Caso a una reclamación

Instale un paquete de datos que contenga los componentes necesarios para finalizar la configuración de reclamaciones y agregue un botón Caso a la página.



Note

Para descargar el paquete de datos necesario para este proceso, debe tener acceso a la Biblioteca de procesos de Salesforce Industries. Si fuese necesario, [solicite acceso mediante este formulario](#). La obtención de acceso a la biblioteca de procesos puede tardar un par de días laborables.

Para seguir los pasos, consulte [Agregar un botón Caso a la página de detalles del registro Reclamación pública](#).

Configuración de participantes de casos y reclamaciones

Defina funciones y estados para participantes de casos y reclamaciones.

Cada persona tiene una función y un estado en un caso. Las funciones podrían ser participante, miembro de la familia, profesor o funcionario penitenciario. Los estados para la función podrían ser activo, inactivo o sin respuesta. Puede decidir lo que es mejor para su organización y cambiar los valores para que se adapten a sus necesidades.

Para ver los pasos, consulte [Configuración de participantes de casos e incidentes](#).

Documentar una reclamación

Utilice el registro Reclamación pública para capturar los detalles de una reclamación asociada a un participante. Utilice la sección descripción para añadir todos los detalles relevantes.

Para ver los pasos, consulte [Documentación del asunto de un integrante en un registro de reclamación pública](#).

Gestión de resultados con Nonprofit Cloud

Use Outcome Management para definir su estrategia de impacto o teoría de cambio, recopilar sus datos, realizar un seguimiento de su progreso y evaluar la eficacia de sus programas.

Use Outcome Management con Nonprofit Cloud para hacer un seguimiento de lo siguiente:

- Los programas que está ejecutando para lograr los resultados previstos.
- El desempeño de su programación para garantizar que los programas se proporcionen según lo planeado.
- Si el trabajo que está haciendo está alcanzando los resultados previstos.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Outcome Management](#)
- *Documentación para desarrolladores:* [Outcome Management](#)

Nonprofit Cloud for Grantmaking

Agilice el proceso de gestión de subvenciones tanto para los financiadores como para los solicitantes. Nonprofit Cloud for Grantmaking está desarrollado en Salesforce Platform e incluye herramientas para otorgar subvenciones y gestionar su trabajo sin ánimo de lucro.

Use Nonprofit Cloud for Grantmaking para lo siguiente:

- Hacer un seguimiento de las organizaciones y personas involucradas en subvenciones y solicitudes de subvenciones.
- Crear oportunidades de financiación que incluyan detalles de la solicitud.
- Gestionar revisiones y aprobaciones de las solicitudes de subvenciones y presupuestos.
- Cuando se usa con Experience Cloud, permite a los solicitantes de subvenciones conocer oportunidades de financiación y presentar solicitudes, enviar presupuestos y cargar documentos de respaldo.
- Brindar servicios para mejorar el bienestar de personas, familias y comunidades con Program Management y Case Management.

Hable con su ejecutivo de cuentas para obtener más información sobre Nonprofit Cloud for Grantmaking.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Grantmaking](#)

- **Documentación para desarrolladores:** [Guía para desarrolladores de Grantmaking](#)

Nonprofit Cloud y traducciones

Salesforce proporciona traducciones para Nonprofit Cloud en varios idiomas.

Preguntas más frecuentes

Obtenga respuestas a sus preguntas sobre traducción, como la frecuencia, los idiomas y la documentación.

¿Con qué frecuencia se traducen los productos de Salesforce.org?

Los textos y las etiquetas de productos se actualizan como parte de todos los lanzamientos de versiones principales.

¿A qué idiomas se traduce?

Salesforce.org realiza traducciones por paquete, no por producto, por lo que los idiomas varían. Consulte [Idiomas disponibles](#). Salesforce ofrece tres niveles de compatibilidad de idioma: idiomas completamente compatibles, idiomas de usuario final e idiomas solo de plataforma. Para obtener más información, consulte [Idiomas admitidos](#).

¿Se traduce la documentación de los productos?

En estos momentos traducimos documentación para los productos siguientes: Accounting Subledger, Accounting Subledger Legacy, Case Management, Education Cloud, Education Data Architecture (EDA), Grants Management, Insights Platform Data Integrity, Marketing Cloud Engagement for Industries, Nonprofit Cloud, Nonprofit Success Pack (NPSP), Outbound Funds Module, Program Management Module (PMM) y Student Success Hub (SSH). Consulte [Idiomas disponibles](#) para obtener detalles. Consulte [Documentación traducida](#) para ver una lista de vínculos a la documentación.

He detectado un fallo o algo que falta en una traducción. ¿Dónde informo de ello?

Tenga en cuenta que las traducciones se actualizan solo para las versiones principales, por lo que pueden no estar sincronizadas con las versiones menores. Para informar de un fallo, [cree un caso](#) con el Tema `Setup and Security` (Configuración y seguridad) y la Categoría establecida en `Globalization and Localization` (Globalización y traducción).

¿Puedo sustituir las traducciones?

Por supuesto. Puede utilizar el Sistema de traducción para sustituir traducciones. Para conocer más detalles, consulte [Sistema de traducción](#).

¿Cuál es la diferencia entre idioma y configuración regional?

En Salesforce, verá los parámetros Idioma y Configuración regional. Configuración regional determina los formatos de visualización de la fecha y la hora, las direcciones,

los números de teléfono y las comas y los puntos en las cifras. Idioma determina el idioma en el que se muestran los objetos, los campos, los parámetros y el texto de la interfaz de usuario.

¿Aceptan traducciones procedentes de la comunidad?

Aunque muchos de nuestros productos son de código abierto, en estos momentos no se aceptan solicitudes de extracción de GitHub para contribuciones de traducción. El proceso de traducción requiere un nivel de mantenimiento que no es realista ni sostenible para colaboradores de la comunidad, así que nos apoyamos en nuestros propios programas de traducción para proporcionar traducciones oportunas de alta calidad.

Idiomas disponibles

Consulte la lista de idiomas disponibles para Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy

Salesforce.org proporciona traducciones en estos idiomas. Cuando elige uno de los idiomas admitidos durante la configuración de usuario (o de toda la organización), los objetos, campos, parámetros y texto de la interfaz de usuario de Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy aparecen en ese idioma.

Accounting Subledger Legacy

| Idioma | Interfaz de usuario | Documentación |
|----------------------|---------------------|---------------|
| Catalán | √ | √ |
| Holandés | √ | √ |
| Inglés (Reino Unido) | √ | √ |
| Finlandés | √ | √ |
| Francés | √ | √ |
| Alemán | √ | √ |
| Japonés | √ | √ |
| Español | √ | √ |
| Español (México) | √ | √ |

Nonprofit Cloud

Consulte [Compatibilidad de idiomas de Salesforce](#).

Documentación traducida

Acceda a vínculos de documentación en otros idiomas.

Utilice estos vínculos para acceder a la documentación traducida para cada idioma disponible.

Accounting Subledger Legacy

- [Catalán](#)
- [Holandés](#)
- [Inglés \(Reino Unido\)](#)
- [Finlandés](#)
- [Francés](#)
- [Alemán](#)
- [Japonés](#)
- [Español \(España\)](#)
- [Español \(México\)](#)

Nonprofit Cloud

- [Chino \(simplificado\)](#)
- [Chino \(Tradicional\)](#)
- [Danés](#)
- [Holandés](#)
- [Finlandés](#)
- [Francés](#)
- [Alemán](#)
- [Italiano](#)
- [Japonés](#)
- [Coreano](#)
- [Noruego](#)
- [Portugués \(brasileño\)](#)
- [Ruso](#)
- [Español \(España\)](#)
- [Español \(México\)](#)
- [Sueco](#)

Habilitar idiomas

Active la traducción en Salesforce para su producto Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy .

Recomendamos que complete estos pasos para habilitar un idioma y usarlo en Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy :

1. Antes de utilizar ningún idioma traducido, habilite Sistema de traducción en la Configuración. Para obtener información, consulte [Activar o desactivar Sistema de traducción](#).
2. Si habilita un idioma exclusivo de plataforma (por ejemplo, catalán):
 - a. Desde Configuración, busque y seleccione **Habilitar idiomas solo para plataforma**.
 - b. Mueva el idioma deseado a la lista Idiomas mostrados.
 - c. Guarde sus cambios.