



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 está incluido en 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 las partes.....	9
Relaciones, eventos y cronologías.....	10
Resúmenes de interacciones para tomar notas.....	11
Configurar evaluaciones dinámicas.....	12
Configurar un sitio de experiencia en Nonprofit Cloud.....	15
Innovaciones de ventas para Nonprofit Cloud.....	16
Innovaciones de servicios para Nonprofit Cloud.....	17
Fundraising.....	20
Obtener información sobre Nonprofit Cloud for Fundraising.....	20
Configurar Fundraising.....	21
Compromisos de regalos.....	46
Transacciones de regalos.....	54
Designaciones de regalos.....	58
Entrada y procesamiento de regalos.....	62
Tendencias de regalos y donantes con totalizaciones.....	66
Códigos de origen de alcance.....	67
Perfiles de donantes.....	71
Perfiles de asistencia al donante.....	74
Gestión de programas.....	77
Descubrir y explorar.....	77
Configurar la Gestión de programas.....	84
Programas y beneficios.....	96
Programaciones y participantes de beneficio.....	102
Seguimiento de la asistencia y los desembolsos de beneficio.....	109
Revisar los programas y los beneficios, y generar reportes.....	114
Gestión de programas para participantes de caso.....	119
Ejemplos de implementación de la Gestión de programas.....	120
Case Management.....	135
Obtener información acerca de Case Management para organizaciones sin fines de lucro.....	135

Configurar Case Management.....	136
Planes de cuidados.....	138
Referencias de casos.....	142
Agregar participantes de caso a programas.....	144
Seguimiento de casos de participantes.....	144
Quejas.....	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, Gestión de programas, Fundraising y Outcome Management, y es su punto único de compra de funciones creadas a partir de la potencia de Salesforce Platform.

Qué está incluido en Nonprofit Cloud

Nonprofit Cloud incluye funciones y productos desarrollados con 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 de Salesforce basada en la nube, que incluye Service Cloud y Sales Cloud, es la base de Nonprofit Cloud y está incluida en el producto. La plataforma ofrece capacidades de gestión de relaciones, colaboración, integración y conocimiento de datos que brindan una vista de 360 grados de los integrantes para que pueda ayudarlos, gestionarlos e interactuar con ellos de manera más efectiva. Además, cumple con estrictas normas de seguridad de datos, por lo que puede implementarla e incrementarla rápidamente.

Modelo de datos de Nonprofit Cloud

El modelo de datos de Nonprofit Cloud incluye Constituent Management, Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Outcome Management. Constituent Management le brinda la información que necesita para comprender la visión integral 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 Gestión de programas 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.

Kit de herramientas

Nonprofit Cloud también incluye una colección de componentes y herramientas que ponen en funcionamiento a la plataforma y al modelo de datos. OmniStudio, Planes de acción, Centro de relaciones con capacidad de acción (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 acelerar 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 lo 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.

CONSULTE 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.

**Nota**

Las organizaciones de prueba están destinadas a la prueba de conceptos y la autoexploración 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 registro de organizaciones de prueba.

[Organización de aprendizaje](#)

Esta organización completamente configurada incluye datos de muestra enriquecidos y le muestra las funciones de Nonprofit Cloud en acción. Use estas organizaciones para ver cómo es una habilitación integral.

[Organización de prueba preliminar](#)

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

[Organización básica](#)

Esta organización sin configurar es una pizarra en blanco que solo tiene las licencias y los permisos necesarios. Use estas organizaciones para pruebas rápidas de proyectos de concepto o para pruebas generales.

2. Ingrese sus datos de contacto.
3. Lea y acepte el acuerdo de servicio.
4. Haga clic en **Enviar** o **Iniciar mi prueba gratuita**.

Una vez creada su organización, recibirá un email 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 fines de lucro.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa 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, ingrese `Gestión de programas y Case Management`. En Gestión de programas y Case Management, habilite los siguientes ajustes:
 - a. Seleccione **Configuración de afiliación a grupos** y habilite **Crear y gestionar domicilios y grupos**.
 - b. Seleccione **Interaction Summary Settings** (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 las partes](#).

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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Acción` y luego, 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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese [Con capacidad de acción](#) y luego, en Configuración guiada, seleccione **Actionable Segmentation** (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 a los usuarios agregar 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 Interaction Summaries (Resúmenes de interacción).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese [Interacción](#) y luego, en Configuración guiada, seleccione Interaction Summaries (Resúmenes de interacción).
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Interaction Summaries.

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 Life Events (Eventos de vida).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese [vida](#) y luego, en Configuración guiada, seleccione **Life Events** (Eventos de vida).
 - b. Siga la configuración guiada para configurar Life Events (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 Gestión de programas y Case Management

Active las funciones de Salesforce que mejoran las funciones de Gestión de programas y Case Management.

1. Asigne conjuntos de permisos para Gestión de programas, Case Management y otras funciones que esté usando.
2. Para ver las relaciones de las partes interesadas en un gráfico de fácil navegación, configure el Centro de relaciones con capacidad de acción (ARC).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `con capacidad de acción` y luego, en Configuración guiada, seleccione **Centro de relaciones con capacidad de acción**.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar el Centro de relaciones con capacidad de acción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Centro de relaciones con capacidad de acción \(ARC\)](#).
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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `acción` y luego, 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 Interaction Summaries (Resúmenes de interacción).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese **Interacción** y luego, en Configuración guiada, seleccione *Interaction Summaries* (Resúmenes de interacción).
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Interaction Summaries.

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](#).
- [Configurar la Gestión de programas](#).
- [Configurar Case Management](#).
- 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](#).

Gestión de programas

Para usar la gestión de programas, asigne estos conjuntos de permisos a los usuarios. Consulte [Seguridad y permisos para Gestión de programas](#).

Case Management

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

Gestión de resultados

Para usar Gestión de resultados, 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 ayudarlo a gestionar su departamento de contabilidad. Esta consolidación lo ayuda a comprender cómo y dónde se reciben, pagan y asignan los fondos.

Planes de acción

Los planes de acción 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 acción 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 Actionable Segmentation (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 Actionable Segmentation.

Acceso de ARC

El centro de relaciones con capacidad de acción (ARC) ayuda a los usuarios a comprender las relaciones entre personas y negocios presentándolas en un componente de visualización conveniente e interactivo.

Acceso de Eventos clave de negocio y Eventos de vida

Eventos clave de negocio y Eventos de vida muestra 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 lo ayuda a transformar los datos que están disponibles en su organización de Salesforce y a usar los resultados para crear o actualizar registros. Transforme los datos para objetos estándar y personalizados, y conjuntos de datos de análisis 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.

Suscripción de grupo

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.

Resumen de interacciones

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 las partes

Las cuentas y los contactos son excelentes métodos para organizar operaciones de negocio a negocio, pero ¿qué sucede si su contacto también es su cuenta? ¿Y si quiere ver información sobre todas las personas y organizaciones conectadas al individuo? 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 cuentas que combina los conceptos de contactos y cuentas. En los modelos tradicionales, un negocio u organización es la cuenta y las personas son los contactos de la cuenta. Las cuentas personales combinan algunos de los campos de cuenta y contactos en un registro único que utiliza los puntos más 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 mediante el Centro de relaciones con capacidad de acción (ARC), que crea una representación gráfica de las conexiones.

Para obtener más información, consulte [Gestionar grupos de relaciones de las partes](#). Aunque el contenido hace referencia a soluciones del sector público, también se aplica a Nonprofit Cloud. Para obtener más información sobre el ARC, consulte [Ley sobre las relaciones con los clientes con el Centro de relaciones con capacidad de acción \(ARC\)](#).

CONSULTE TAMBIÉN

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

Relaciones, eventos y cronologías

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 relaciones del Centro de relaciones con capacidad de acción (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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Con capacidad de acción* y luego seleccione **Centro de relaciones con capacidad de acción**.
2. Siga la configuración guiada para configurar el ARC y ver las relaciones con las partes interesadas.

CONSULTE TAMBIÉN:

- [Centro de relaciones con capacidad de acción \(ARC\)](#)
- [Configurar el Centro de relaciones con capacidad de acción](#)

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 casamiento y un nuevo empleo. Use los detalles para informar la recaudación de fondos, los planes de cuidados y otros servicios.

1. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `vida` y luego seleccione **Life Events** (Eventos de vida).
2. Siga la configuración guiada para configurar Life Events (Eventos de vida).

CONSULTE 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 sociales pueden ver todas las interacciones, los casos, las reclamaciones, las referencias y los planes de cuidado anteriores de un participante. Haga clic en un evento para ver más información y detalles relacionados.

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

Resúmenes de interacciones para tomar notas

Utilice los resúmenes de interacciones para tomar y almacenar notas detalladas de reuniones y pláticas. Puede especificar el nivel de confidencialidad de las notas, agregar elementos de acción o pasos siguientes, y buscar y filtrar resúmenes rápidamente para 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 Interaction Summaries (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 conocer los pasos, consulte [Resúmenes de interacciones](#) en la documentación de Financial Services Cloud. Aunque están escritas para los servicios financieros, las instrucciones también corresponden a Case Management.

Habilitar y usar los resúmenes de interacciones

Habilite Interaction Summaries (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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese **Interacción** y luego, en Configuración guiada, seleccione *Interaction Summaries* (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](#).

CONSULTE TAMBIÉN:

- [Resúmenes de interacciones](#)
- [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 y tareas de evaluación detalladas que incluyan lógica condicional y dependencias. 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 la admisión, por ejemplo, en su evaluación dinámica se pregunta si el participante trabajó durante 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.

Activar el Marco de trabajo de descubrimiento para las evaluaciones dinámicas
Las evaluaciones dinámicas usan el Marco de trabajo de descubrimiento para recopilar y gestionar datos de formularios con OmniStudio.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Marco de trabajo de descubrimiento` y, a continuación, seleccione **Configuración general** en el nodo Marco de trabajo de descubrimiento.
2. Active el Marco de trabajo de descubrimiento.

Crear y asignar el conjunto de permisos para evaluaciones dinámicas

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

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

Configurar las 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.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Configurar las categorías de las preguntas de evaluación

Antes de crear las preguntas de evaluación, cree las categorías en las que planea agruparlas. Por ejemplo, cree la categoría Historial laboral para las preguntas que use para obtener información sobre empleos anteriores o cree la categoría Instituciones educativas para las preguntas relacionadas con la formación académica de los participantes.

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

Configurar las preguntas de evaluación

Cree preguntas de evaluación que se ajusten a sus categorías y lo ayuden a encontrar las mejores soluciones para los participantes.

En la categoría Historial laboral, puede incluir preguntas sobre, por ejemplo, el empleador más reciente, la fecha en que se dejó el empleo y el motivo, y las recomendaciones disponibles.

Los pasos para crear las preguntas se explican con ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos de entrada para adaptarlos a su organización.

Para conocer los pasos, consulte [Crear preguntas de evaluación](#).

Configurar una Tarea de evaluación de Omni

Ahora que ya configuró sus categorías y preguntas, es el momento de crear una Tarea de evaluación de Omni. Las Tareas de evaluación de Omni almacenan tanto las preguntas de evaluación como la lógica de OmniScript que secuencia las preguntas.

Los pasos para crear la tarea se explican con un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos de entrada para adaptarlos a su organización.

Para conocer los pasos, consulte [Crear una Tarea de evaluación de Omni](#).

Agregar preguntas a la Tarea de evaluación de Omni

Cree un OmniScript para agregar sus preguntas de evaluación a la Tarea de evaluación de Omni.

Los pasos para agregar las preguntas se explican con un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos de entrada para adaptarlos a su organización.

Para conocer los pasos, consulte [Agregar preguntas de evaluación a la Tarea de evaluación de Omni](#).

Crear un OmniScript

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

Por ejemplo, si un participante responde que tuvo un empleo durante los últimos seis meses, la lógica del flujo a una respuesta afirmativa abre un nuevo conjunto de preguntas sobre su empleo más reciente.

Los pasos para crear el OmniScript se explican con un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos de entrada para adaptarlos a su organización.

Para ver los pasos, consulte [Crear y activar el OmniScript de la Tarea de evaluación de Omni](#).

Crear una plantilla de plan de acción para una evaluación dinámica

Para evitar duplicar el trabajo, cree una plantilla de plan de acción que incluya las acciones habituales y permita reutilizar el plan fácilmente.

Los pasos para crear la plantilla se explican con un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos de entrada para adaptarlos a su organización.

Para conocer los pasos, consulte [Crear una plantilla de plan de acción para una evaluación dinámica en soluciones para el sector público](#).

Crear un plan de acción para una evaluación dinámica

Cree un plan de acción que incluya su plantilla de plan de acción y asícielo a un registro, como una evaluación de preparación laboral.

Los pasos para crear el plan de acción se explican con un ejemplo específico. Asegúrese de cambiar los datos de entrada para adaptarlos a su organización.

Para conocer los pasos, consulte [Crear un plan de acción para una evaluación dinámica en soluciones para el sector público](#).

Agregar evaluaciones dinámicas a planes de cuidados

Agregue evaluaciones dinámicas a la página Plan de cuidados para que pueda iniciar la evaluación mientras trabaja en un plan de cuidados.

Para conocer los pasos, consulte [Iniciar evaluaciones dinámicas en soluciones para el sector público](#).

Configurar un sitio de experiencia en Nonprofit Cloud

Colabore 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 and Case Management para el conjunto de permisos Experience Cloud para los usuarios de su sitio. Revise el conjunto de permisos y descubra qué objetos de Nonprofit Cloud están disponibles en Experience Cloud.

Estas son algunas formas en las que puede usar Experience Cloud para colaborar con las partes interesadas.

- Permita que los proveedores de servicio gestionen programas y beneficios que tienen asignados, agreguen sesiones de beneficios, creen desembolsos y realicen un seguimiento de la asistencia y los desembolsos de los participantes beneficiarios.
- Fomente a que los voluntarios realicen un seguimiento de la asistencia, creen desembolsos y agreguen o eliminen participantes de una sesión.

- Proporcione una forma para que los beneficiarios vean y se inscriban en programas y beneficios, y accedan y revisen las inscripciones y la información de caso que tienen asignada.

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, prospectos 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 Actionable Segmentation.

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 las partes interesadas que estén interesadas 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 prospectos 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

finés de lucro a proteger la informaci3n de identificaci3n personal (PII) de un participante al procesar solicitudes, evitar el uso no autorizado y cumplir con las regulaciones 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 un n3mero de seguro social, la fecha de nacimiento, un email o un n3mero de tel3fono.

El proceso de verificaci3n de identidad se basa en objetos y flujos de verificaci3n de identidad, que se pueden personalizar seg3n las necesidades de su negocio.

Algunos registros de Verificaci3n de identidad se crean autom3ticamente en la organizaci3n. Estos registros almacenan metadatos sobre los objetos y campos que se usan en el flujo de verificaci3n de identidad.

- Defini3n del proceso de verificaci3n de identidad: Flujo de verificaci3n de muestra
- Detalles del proceso de verificaci3n de identidad: Ejemplo de b3squeda de cuenta y ejemplo de b3squeda de cuenta personal
- Campo del proceso de verificaci3n de identidad: PhoneSearch, EmailSearch, ContactNameResult, AccountNameResult, ContactName, AccountName, Tel3fono e Email.

Garantice la privacidad de los participantes con seguimiento de auditoría

El seguimiento de auditoría permite a sus usuarios inspeccionar los registros de verificaci3n de identidad de los participantes, detectar posibles casos de fraude de identidad y cumplir con los est3ndares de cumplimiento de auditoría. El seguimiento de auditoría funciona con los registros de verificaci3n de identidad del participante que se crean cuando los usuarios usan el flujo de verificaci3n 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 integral, cronológica e interactiva de las actividades relacionadas con las partes interesadas en un solo lugar. Por ejemplo, cuando una parte interesada interactúa con su organizaci3n sin fines de lucro, su usuario puede crear una interacci3n de participaci3n que se incluye en la cronología. De esa manera, cuando otros usuarios trabajan con la parte interesada, pueden ver f3cilmente lo que se analiz3.

Una cronología muestra datos de objetos como una secuencia de eventos que suceden en el tiempo. Usted determina qu3 informaci3n 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 múltiples 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 para recordarle 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 empresarial.

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 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](#)

Fundraising

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 diseñado para funcionar con organizaciones de todos los tamaños, desde pequeñas organizaciones comunitarias hasta organizaciones sin fines de lucro internacionales y de tamaño empresarial. Algunas de sus funciones son:

- 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 fines 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.

Implicación de donantes

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 y reportes para que la gestión de los esfuerzos de alcance sea rápida y eficaz.

Filantropía y asociaciones

Esta aplicación es un punto único de compra para solicitudes de subvenciones y regalos importantes. Investigue a los principales donantes y otorgantes de subvenciones, y registre las interacciones con ellos. Use esta aplicación para sentar las bases y gestionar los pasos necesarios para cultivar y solicitar grandes regalos.

Operaciones de recaudación de fondos

Esta aplicación es para las tareas esenciales de gestión de la recaudación de fondos. Use esta aplicación para realizar el ingreso y procesamiento de regalos de rutina, 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.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa 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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Acción` y luego, 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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Con capacidad de acción` y luego, en Configuración guiada, seleccione **Actionable Segmentation** (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 a los usuarios agregar 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 Interaction Summaries (Resúmenes de interacción).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Interacción` y luego, en Configuración guiada, seleccione Interaction Summaries (Resúmenes de interacción).
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Interaction Summaries.

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 Life Events (Eventos de vida).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `vida` y luego, en Configuración guiada, seleccione **Life Events** (Eventos de vida).
 - b. Siga la configuración guiada para configurar Life Events (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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Fundraising` y, a continuación, seleccione **Configuración de Fundraising**.
3. Active Fundraising.



Nota

Después de activar Fundraising, no podrá desactivarlo.

4. Configure los ajustes de Fundraising.
 - a. Para **Conteo 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. Para **Conteo 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. Para **Conteo 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 los 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.

Clonar plantillas para listas y totalizaciones de Fundraising

Use Canalizaciones de datos y el Motor de procesamiento de datos para crear listas con capacidad de acción y resúmenes y totalizaciones de Fundraising.




Nota

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

Para crear y ejecutar definiciones del Motor de procesamiento de datos, habilite Canalizaciones de datos. El Motor de procesamiento de datos aumenta la potencia de procesamiento y la manipulación de datos.

Para configurar Fundraising con DPE, clone las plantillas DonorGiftSummary, GiftDesignation, OutreachSummary y de lista con capacidad de acción de la cuenta de Fundraising, y ejecútelas.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Procesamiento de datos` y, a continuación, seleccione **Motor de procesamiento de datos**.
2. En la lista Definiciones del Motor de procesamiento de datos, busque la plantilla Resumen de DonorGift y ábrala.
3. Haga clic en  y seleccione **Guardar como**.
4. Asigne un nuevo nombre a la plantilla y asegúrese de que el Nombre de API se complete en el campo Nombre.
5. Guarde la plantilla clonada.
6. Haga clic en **Activar**.
7. Haga clic en **Ejecutar definición** y luego en **Siguiente**.
8. Ingrese los valores para las variables de entrada y haga clic en **Siguiente**.
9. (Opcional) A fin de mantener un registro para la resolución de problemas, seleccione **Mostrar conteo de registros de salida para nodos**.

Puede seleccionar hasta 10 nodos para hacer un seguimiento.

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

Puede configurar flujos para ejecutar las definiciones del Motor de procesamiento de datos automáticamente.

Mantener la precisión de su sistema de contabilidad

Accounting Subledger consolida datos entre Salesforce CRM y su sistema de contabilidad para ayudarlo a gestionar su contabilidad. El uso de Accounting Subledger (incluido con Fundraising) lo ayuda a hacer un seguimiento de la contabilidad de su recaudación de fondos en su sistema de contabilidad.

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

Una vez completada la configuración, puede crear conjuntos de contabilidad y trabajos de Account Subledger para mantener su sistema de contabilidad actualizado.

Acceder a datos de diferentes fuentes y segmentar las audiencias de campaña

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

1. Complete la lista de comprobación y las consideraciones de Data Cloud para [Empezar a usar Data Cloud](#).
2. Use la configuración de Data Cloud para configurar las 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.

Una vez que asignó objetos a Data Cloud, puede usar Data Cloud para segmentar la audiencia de sus campañas.

Procesar registros de Fundraising automáticamente con flujos

Configure la Gestión de lotes para optimizar sus operaciones de recaudación de fondos.

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

Programar un trabajo de procesamiento por lotes de compromiso de regalo

Ejecute trabajos por lotes para actualizar los registros de compromiso de regalos en función de las transacciones, la programación y otros parámetros.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Flujos` y luego seleccione **Flujos**.
2. Abra el flujo Coordinar procesamiento de compromiso de regalo.
3. Haga clic en **Guardar como** e ingrese un nombre para el flujo clonado.
4. Modifique el elemento Inicio y establezca una programación para que se ejecute el flujo.
5. Active el flujo clonado.
6. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Configuración de automatización de procesos` y luego seleccione **Configuración de automatización de procesos**.
7. Asigne el Usuario de flujo de trabajo predeterminado al usuario administrador que ejecuta el flujo.

El flujo clonado aparece como un trabajo programado en la página Todos los trabajos programados. Puede supervisar el estado de sus trabajos por lotes con la opción Monitorear servicios de flujo de trabajo. Si procesa una gran cantidad de compromisos de regalo, considere aumentar el valor del campo Tiempo de espera.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Configurar un conjunto de contabilidad para Fundraising](#)
- [Motor de procesamiento de datos \(DPE\)](#)
- [Utilizar un flujo desencadenado por programación para programar una 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 Fundraising](#)
- [Empezar a usar Data Cloud](#)
- [Configurar la conexión de Salesforce CRM](#)

- [Instalar paquetes de datos estándar con tecnología de kits de datos](#)
- [Crear un flujo de datos de Salesforce CRM](#)
- [Kits de datos](#)
- [Flujo de trabajo de Gestión de lotes](#)
- [Flujos de Fundraising](#)
- [Automatizar los procesos de operación de regalos](#)

Personalizar los diseños de las páginas de Fundraising

Adapte las páginas de Fundraising para satisfacer sus necesidades. Por ejemplo, incluya una sección de activos no monetarios en la página Compromiso de regalo o agregue un campo para indicar si un compromiso es verbal o escrito.


Los campos Instrumento de pago se pueden agregar a los formatos de página

Actualice los formatos de página para incluir los campos Instrumento de pago nuevos.

Actualice los formatos de página de Transacción de regalo y Programación de compromiso de regalo de Lightning para incluir los campos Instrumento de pago.

Consultar el Resumen de donaciones de donantes en la página Cuenta personal

Facilite el seguimiento de las donaciones agregando el Resumen de donaciones de donantes en la página de la cuenta individual.

1. En la aplicación Filantropía y asociaciones, vaya a la página de una 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 predeterminado de la organización**.
6. Seleccione **Escritorio** o **Escritorio y teléfono**.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Guarde su trabajo.

Crear acciones rápidas en Fundraising

Para crear acciones rápidas en sus aplicaciones de Fundraising, cree implementaciones del Iniciador de acciones. Por ejemplo, en la aplicación Operaciones de recaudación de fondos, cree una implementación en el objeto Cuenta que incluya estos flujos.

- Cerrar compromiso de regalo
- Gestionar programaciones de compromiso de regalos
- Poner en pausa | Reanudar

- Actualizar la programación de compromisos de regalos recurrentes
 - Aumentar | Rebajar el compromiso
1. Modifique la página de registro Cuenta para que muestre el Iniciador de acciones de Operaciones de recaudación de fondos.
 2. Guarde los cambios.
 3. Active los cambios en la aplicación Operaciones de recaudación de fondos.

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

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

Mostrar relaciones de cuentas en el perfil de donante

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

1. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese con capacidad de acción y luego seleccione **Centro de relaciones con capacidad de acción**.
2. Haga clic en **Nuevo gráfico de relación**.
3. En Plantillas predeterminadas, seleccione **Relaciones de cuentas comerciales de recaudación de fondos** o **Relaciones de cuentas personales de recaudación de fondos**.

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

4. Haga clic en **Crear gráfico**.
5. Para Etiqueta, ingrese un nombre que describa el gráfico y haga clic en el campo Nombre del desarrollador para completarlo automáticamente.
6. Guarde su trabajo.

Configurar una totalización de resumen de datos

Visualización de detalles de registros relacionados es una aplicación Lightning que proporciona un componente de resumen para sus datos.

Visualización de detalles de registros relacionados le brinda datos agregados o resumidos de un vistazo. Un ejemplo de este componente es el Resumen de alcance en un Código de origen de alcance o en la página Campaña en las aplicaciones de Fundraising. El Resumen de alcance muestra un resumen de datos sobre una campaña. Para configurar la Visualización de detalles de registros relacionados, elija una página de inicio o de registro en la que desee colocar el componente. Luego, seleccione un objeto del cual extraer un resumen de datos. Por último, seleccione y agrupe los datos específicos que desea mostrar en las totalizaciones.

1. Modifique la página a la que desea agregar una Visualización de detalles de registros relacionados.
2. En el Generador de aplicación Lightning, arrastre el componente Visualización de detalles de registros relacionados a donde desea que esté en la página.
3. Para **Nombre de panel de detalle**, ingrese un nombre para el resumen.
Por ejemplo, si está creando una totalización del historial de donaciones, asígnele el nombre `Historial de donaciones de donantes`.
4. Para Entidad relacionada, seleccione el objeto desde el que desea crear el resumen.
El Resumen de regalos de donantes se usa comúnmente.
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. Ingrese 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 incluye fecha de inicio, conteo de regalos, índice de respuesta, costo real de la campaña e importe medio de los regalos.

8. Seleccione los campos para incluir en el grupo.
9. Para asegurarse de que campos específicos aparezcan en la vista previa del componente, arrástrelos a la parte superior de la lista.

Los campos de la parte superior de la lista tienen prioridad para la vista previa. El ancho del componente en la página determina la cantidad de campos que se muestran en la vista previa.

10. Repita estos pasos para cada grupo que cree.
11. Para agregar un filtro a su componente de resumen, abra el panel Set Component Visibility (Establecer visibilidad de componentes) y haga clic en **Agregar filtro** para configurar los parámetros del filtro.
12. Guarde su trabajo.
13. Active la página si está lista. Para activar la página en cualquier momento, también puede editarla.

A fin de que la página sea visible de inmediato para los usuarios, actívela como **Predeterminada de la organización** o **Predeterminada de la aplicación**.

Si elige Campaña o Cuenta como objeto para este componente, actívelo como Predeterminado de la aplicación y seleccione las aplicaciones de Fundraising donde

desea que aparezca el componente. Las personalizaciones de la página de inicio de Campaña y Cuenta no aparecen si se activan como Predeterminada de la aplicación.

Mostrar información del donante en una tarjeta de resumen

Una tarjeta de resumen enumera la fotografía, el nombre y la información clave de una persona o de un socio. Puede incluir campos personalizados.

1. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Lightning` y seleccione **Generador de aplicación Lightning**.
2. En la página donde desea colocar la tarjeta de resumen, haga clic en **Modificar**.
3. En la lista de componentes, arrastre el componente **Tarjeta de resumen** hasta donde desee que aparezca en la página.
4. Si es necesario, en el componente, ingrese un nombre para este resumen que reemplazará el nombre del registro.
5. Haga clic en **Seleccionar** y mueva los campos que desea incluir en la Tarjeta de resumen a la lista Seleccionado.

Los campos recomendados incluyen nombre, apellido, dirección de facturación y ciudad de facturación.

6. (Opcional) Para agregar un filtro para determinar cuándo está visible el resumen, en Set Component Visibility (Establecer visibilidad de componentes), haga clic en **Agregar filtro**.
7. Guarde su trabajo.
8. Active la página cuando esté lista.

Para activar la página en cualquier momento, también puede editarla.

A fin de que la página sea visible para los usuarios, actívela como Predeterminada de la aplicación.

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

CONSULTE TAMBIÉN

- [Formatos de página](#)
- [Crear tipos de registros](#)
- [Asignar diseños de página a perfiles o tipos de registros](#)
- [Iniciador de acciones](#)

- [Centro de relaciones con capacidad de acción](#)
- [Centro de relaciones con capacidad de acción](#)

Seguridad y permisos para Fundraising

Comprenda los conjuntos de permisos y los grupos de conjuntos de permisos de Fundraising y a quiénes asignarlos.

Conjunto de permisos de acceso a Fundraising

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

Grupo de conjunto de permisos de Fundraising_User

Asigna a personas que usan funciones de Fundraising. Proporciona acceso a todas las funciones de Fundraising y páginas relacionadas. Algunas características requieren habilitación.

Grupo de conjunto de permisos de Fundraising_Admin

Se asigna a administradores de Salesforce. Proporciona acceso a todas las funciones y páginas relacionadas de Fundraising, además del 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 flexipages. Úselo solamente para instalación y 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, clone el grupo del conjunto de permisos y luego agregue un conjunto de permisos de silenciamiento que deshabilite los permisos elegidos.

CONSULTE TAMBIÉN:

- [Conjuntos de permisos de Nonprofit Cloud](#)
- [Gestionar asignaciones de conjuntos de permisos](#)
- [Grupos de conjuntos de permisos](#)
- [Silenciar un conjunto de permisos](#)

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, clónelo, haga los cambios y luego active el flujo clonado. 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 la entrada y el procesamiento de los regalos

Obtenga información sobre los flujos de Nonprofit Cloud para crear y procesar entradas de regalos.

Gestionar entradas de regalos

Crea y actualiza una entrada de regalo.

Procesar lotes de regalos

Procesa entradas de regalos en un lote de regalos específico.

Procesar entradas de regalos

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

Automatizar el procesamiento de compromisos de regalos

Obtenga información sobre 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 y actualiza el estado de las transacciones de regalos asociadas.

Coordinar procesamiento de compromiso de regalo

Ejecuta trabajos por lotes que actualizan los compromisos de regalos en función de los programas de compromisos de regalos y las transacciones de regalos asociadas.

Obtener compromisos de regalos

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

Gestionar la programación de compromiso de regalo

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

Gestionar designaciones de regalos

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

Procesar compromiso de regalo

Procesa un compromiso de regalo asociado con programas de compromiso de regalo o transacciones de regalos. Procesar compromiso de regalo se activa desde el flujo Coordinar procesamiento de compromiso de regalo que se ejecuta según

una programación que configura su administrador de Salesforce. Para procesar compromisos de regalos al instante, agregue una acción personalizada al compromiso y asocie la acción con el flujo Procesar compromiso de regalo, o llame al flujo desde un flujo personalizado activado por registro.

Poner en pausa | Reanudar

Pone en pausa una programación de compromiso de regalo por un período de tiempo fijo o indefinidamente, y reanuda una 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

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

Crear o actualizar programas 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

Objeto	Leer	Crear	Actualizar
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 regalo	Sí	Sí	Sí
Transacción de regalo	Sí	No	No

Componentes web Lightning de Fundraising

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

Componente de entrada de la pantalla de flujo: Programación personalizada

Permite a los usuarios agregar hasta 30 registros de programación personalizados a un compromiso de regalo y, opcionalmente, especificar valores para campos definidos por el usuario en los registros de programación personalizados.



Nota

Este componente de pantalla requiere el tiempo de ejecución de Lightning.

Atributo	Descripción
Identificador de compromiso de regalo	Identificador del registro de compromiso de regalo asociado con la programación del compromiso de regalo.
Campos adicionales	Colección de campos adicionales para mostrar en una programación personalizada.
Identificadores de programación de compromiso de regalo eliminados	Colección de identificadores eliminados de la programación de compromiso de regalo.
Programaciones de compromisos de regalos asociados	Colección de registros de la programación de compromiso de regalos asociados con el compromiso de regalo.

Componente de entrada de la pantalla de flujo: Designación de regalo

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



Nota

Este componente de pantalla requiere el tiempo de ejecución de Lightning.

Atributo	Descripción
Tipo de designación	Indica si el registro de designación del regalo se asociará 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.

Atributo	Descripción
Conteo de designaciones de regalos	Inicialmente, el número máximo de registros de designación de regalos que se mostrarán en el componente es un máximo de 10. Actualizaciones de la cantidad de registros de designación de regalos especificados por el usuario.
Importe total de designación de regalo	Inicialmente, el importe total de todas las designaciones de regalos para una entrada de regalo. Actualizaciones de la suma de las designaciones de regalos especificadas por el usuario.
Información de designación de regalo	La designación de la transacción de regalo o el registro de designación predeterminado de regalos que contiene información, como el nombre, el importe y el porcentaje de designaciones de regalos a los que se asignará el importe del regalo.
Designación de regalo 1	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada de toda la organización o el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como la primera designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la primera designación de regalo.
Porcentaje de designación de regalo 1	Inicialmente, 100 % para la designación predeterminada en toda la organización o el porcentaje de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la primera designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la primera designación de regalo.
Importe de la designación de regalo 1	Inicialmente, el importe total del regalo para la designación predeterminada en toda la organización o el importe de la designación predeterminada o el registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el primer importe que se asignará a una entrada de regalo. Las actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la primera designación de regalo.

Atributo	Descripción
Designación de regalo 2	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como segunda designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la segunda designación de regalo.
Porcentaje de designación de regalo 2	Inicialmente, el porcentaje de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la segunda designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la segunda designación de regalo.
Importe de la designación de regalo 2	Inicialmente, el importe de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el segundo importe que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la segunda designación de regalo.
Designación de regalo 3	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como la tercera designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la tercera designación de regalo.
Porcentaje de designación de regalo 3	Inicialmente, el porcentaje de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la tercera designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la tercera designación de regalo.

Atributo	Descripción
Importe de la designación de regalo 3	Inicialmente, el importe de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el tercer importe que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la tercera designación de regalo.
Designación de regalo 4	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como la cuarta designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la cuarta designación de regalo.
Porcentaje de designación de regalo 4	Inicialmente, el porcentaje de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la cuarta designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la cuarta designación de regalo.
Importe de la designación de regalo 4	Inicialmente, el importe de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el cuarto importe que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la cuarta designación de regalo.
Designación de regalo 5	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como la quinta designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la quinta designación de regalo.

Atributo	Descripción
Porcentaje de designación de regalo 5	Inicialmente, el porcentaje de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la quinta designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la quinta designación de regalo.
Importe de la designación de regalo 5	Inicialmente, el importe de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el quinto importe que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la quinta designación de regalo.
Designación de regalo 6	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como la sexta designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la sexta designación de regalo.
Porcentaje de designación de regalo 6	Inicialmente, el porcentaje de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la sexta designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la sexta designación de regalo.
Importe de la designación de regalo 6	Inicialmente, el importe de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el sexto importe que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la sexta designación de regalo.

Atributo	Descripción
Designación de regalo 7	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como la séptima designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la séptima designación de regalo.
Porcentaje de designación de regalo 7	Inicialmente, el porcentaje de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la séptima designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la séptima designación de regalo.
Importe de la designación de regalo 7	Inicialmente, el importe de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el séptimo importe que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la séptima designación de regalo.
Designación de regalo 8	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como la octava designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la octava designación de regalo.
Porcentaje de designación de regalo 8	Inicialmente, el porcentaje de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la octava designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la octava designación de regalo.

Atributo	Descripción
Importe de la designación de regalo 8	Inicialmente, el importe de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el octavo importe que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la octava designación de regalo.
Designación de regalo 9	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como la novena designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la novena designación de regalo.
Porcentaje de designación de regalo 9	Inicialmente, el porcentaje de la designación predeterminada o el registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la novena designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la novena designación de regalo.
Importe de la designación de regalo 9	Inicialmente, el importe de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el noveno importe que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la novena designación de regalo.
Designación de regalo 10	Inicialmente, el nombre de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para asignar a la entrada de regalo como la décima designación de regalo. Actualizaciones del nombre especificado por el usuario para la décima designación de regalo.

Atributo	Descripción
Porcentaje de designación de regalo 10	Inicialmente, el porcentaje de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para la décima designación de regalo que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del porcentaje especificado por el usuario para la décima designación de regalo.
Importe de la designación de regalo 10	Inicialmente, el importe de la designación predeterminada o del registro de designación de transacción para la campaña, el compromiso, la oportunidad o la transacción de regalo asociados para el décimo importe que se asignará a una entrada de regalo. Actualizaciones del importe de designación especificado por el usuario para la décima designación de regalo.

Componente de entrada de la pantalla de flujo: Campos de registro de búsqueda

Permite a los usuarios buscar un registro y muestra los campos del registro seleccionado.



Nota

Este componente de pantalla requiere el tiempo de ejecución de Lightning.

Atributo	Descripción
Acción de recuperación de objeto	<p>El tipo de acción que se realizará para obtener registros de transacciones de compromiso de regalo. Los valores válidos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GET_COMMITMENT_MATCHING: Recupera los detalles del compromiso según la fecha de recepción del regalo y el identificador de cuenta del donante • GET_DEFAULT_DESIGNATION: Recupera detalles de designación de regalo según el identificador de compromiso. • GET_TRANSACTION_DESIGNATIONS: Recupera detalles de designación de regalo según el identificador de transacción. • GET_GIFT_ENTRY_DESIGNATION: Recupera designaciones de regalos relacionadas con la campaña o la transacción. Las designaciones de campaña se devuelven si la campaña asociada a la transacción y la campaña aprobada son diferentes; de lo contrario, se devuelven las designaciones de regalos relacionadas con la transacción.
Nombre de la API del objeto de salida	<p>Etiqueta del tipo de registro que devuelve el componente. Los valores válidos son los siguientes:</p> <p>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
Identificador del donante	Identificador de cuenta asociado con el registro del donante.
Identificador de compromiso	Opcional. Identificador del registro de compromiso de regalo que se usará para recuperar los detalles de la designación de la donación.
Identificador de campaña	Opcional. Identificador de campaña que se usa para recuperar los detalles de designación del regalo.
Fecha de recepción de regalo	Opcional. Fecha de recepción que se usa para determinar qué transacciones asociadas con compromisos de regalos se recuperarán.
Registros de transacciones de regalo	Colección de registros de transacciones de regalos asociados con el compromiso de regalo que se recupera.
Información de designación de regalo	Colección de registros de designación de transacción de regalo o designación predeterminada de regalo que están asociados con el compromiso de regalo, la transacción de regalo o la campaña.

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

Permite a los usuarios recuperar todos los campos de un registro de búsqueda seleccionado.



Nota

Este componente de pantalla requiere el 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 la API del campo	Nombre de la API de un campo de búsqueda en el objeto especificado por Nombre de la API del objeto.
Nombre de la API del objeto	El nombre de la API del objeto de origen usado para la búsqueda.
Etiqueta	La etiqueta que se usará para el campo de búsqueda en la pantalla de flujo en tiempo de ejecución.
Identificador de registro	El identificador del registro predeterminado que se usará para la búsqueda.
Obligatorio	Requiere que los usuarios ingresen un valor antes de poder pasar a la siguiente pantalla.

Componente de entrada de la pantalla de flujo: Crédito blando

Permite a los usuarios asociar hasta 50 registros de crédito blando con una entrada de regalo.



Nota

Este componente de pantalla requiere el tiempo de ejecución de Lightning.

Atributo	Descripción
Información de crédito blando	Inicialmente, se usaba una cadena JSON para completar la información de crédito blando predeterminada atribuida a una persona u organización para la transacción de regalo. Actualizaciones de una cadena JSON que contiene la información de crédito blando seleccionada por el usuario atribuida a una persona u organización para la transacción de regalo.
Importe de 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 una promesa de varios pagos o regalo comprometido que incluya 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. Desde el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Haga clic en **Nueva**.
3. Ingrese 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. Opcionalmente, ingrese información de campaña y cumplimiento.
6. Guarde los 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. Desde el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Abra un compromiso de regalo.
3. Haga clic en  y luego 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 los cambios.

**Nota**

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. Desde el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desea programar.
3. Haga clic en  y seleccione **Gestionar programación de compromiso de regalo** o, en la Configuración de compromiso de regalo, junto a Gestionar programación de compromiso de regalo, 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 Mensual como período de transacción, ingrese el día del mes para ejecutar la programación.

Por ejemplo, ingrese 1 para ejecutar la programación el primer día del mes o 15 para que se ejecute el día 15 del mes.
 - d. Ingrese el intervalo en el que desea ejecutar la programación. Por ejemplo, si el período de transacción es mensual, ingrese 3 para ejecutar la programación cada 3 meses.
 - e. Ingrese el importe de la transacción recurrente.
 - f. Seleccione un método de pago e ingrese cualquier información del instrumento de pago asociado, como Últimos 4 y fechas de caducidad.

**Nota**

Un método de pago de ACH o tarjeta de crédito y, al menos, el campo Últimos 4 completado, agrega una búsqueda de instrumento de pago a la programación. Esta búsqueda crea un registro de instrumento de pago si no existía uno previamente.

- g. Si es necesario, seleccione 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 sería la fecha de vencimiento de la transacción.
 - b. Seleccione un método de pago.
 - c. Ingrese el importe de la transacción.
 - d. Seleccione un método de pago e ingrese cualquier información del instrumento de pago asociado, como Últimos 4 y fechas de caducidad.

**Nota**

Un método de pago de ACH o tarjeta de crédito y, al menos, el campo Últimos 4 completado, agrega una búsqueda de instrumento de pago a

la programación. Esta búsqueda crea un registro de instrumento de pago si no existía uno previamente.

- e. Si es necesario, seleccione una campaña.
- f. Si desea programar otro compromiso de regalo, seleccione **Agregar programación de compromiso de regalo**.



Nota

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 los cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Compromisos de regalos](#)

Compromisos de regalos

Puede cambiar el importe de 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 efectiva.
- Una programación se crea, y las fechas de inicio y finalización se vuelven las fechas efectivas.
- Si la fecha de finalización efectiva es anterior a la fecha de finalización original, se crea otra programación. La fecha de inicio de la programación nueva es un día posterior a la fecha de finalización efectiva, y la fecha de finalización original no cambia.



Nota


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 cambio de compromiso de regalo. Esta sección, en la ficha Relacionado del Compromiso de regalo o la página Cuenta, contiene los detalles del cambio. El campo Cambiar importe por día en el registro representa el importe de la actualización o rebaja desglosado por día de la programación. En el registro, también se capturan la campaña y el código de origen de alcance para el cambio.

Si la actualización del compromiso de regalo está destinada a una campaña adicional, las designaciones predeterminadas de regalo atribuyen de forma automática el compromiso (y las transacciones) a varias campañas en la proporción en la que influyeron el importe de regalo. Esta atribución proporciona gran valor cuando se determina el valor del ciclo de vida del donante y se analiza el cálculo de ROI para todas 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. Desde 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, ingrese 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 los 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. Desde el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desee cambiar.
3. Haga clic en  y luego seleccione **Actualizar fechas**.



4. Seleccione la programación que desea cambiar.
5. Seleccione las fechas nuevas y, si lo desea, ingrese 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 ingresar un motivo de actualización.
7. Guarde los 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. Desde el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desee cambiar.
3. Haga clic en  y luego seleccione **Actualizar método de pago**.
4. Seleccione la programación que desea cambiar.
5. Seleccione un método de pago e ingrese cualquier información del instrumento de pago asociado, como Últimos 4 y fechas de caducidad.



Nota

Un método de pago de ACH o tarjeta de crédito y, al menos, el campo Últimos 4 completado, agrega una búsqueda de instrumento de pago a la programación. Esta búsqueda crea un registro de instrumento de pago si no existía uno previamente.

6. Seleccione la fecha de inicio en vigencia.
7. Si es necesario, seleccione la fecha de finalización efectiva, un motivo de actualización y la campaña que se aplica al 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 los 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. Desde 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 luego 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 los cambios.
4. Para poner en pausa una programación, haga clic en  y luego seleccione **Reanudar**.
 - a. Seleccione la programación en pausa.
 - b. Seleccione la fecha para reanudar el compromiso.
 - c. Guarde los cambios.

Cerrar un compromiso de regalo

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

1. Desde el Iniciador de aplicación () busque y seleccione **Compromisos de regalos**.
2. Seleccione el compromiso de regalo que desea cerrar.
3. Haga clic en  y luego 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

La recaudación de fondos 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 Conteo de transacciones no pagadas transcurridas. Cuando la configuración de Conteo 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 Conteo de transacciones con fallo. Cuando la configuración de Conteo de transacciones con fallo es 0, el estado no se actualiza.	Recurrente, personalizado	Con fallo

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 Conteo 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 Conteo 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 múltiples 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 múltiples monedas, cambiar el código ISO de moneda de una transacción de regalo no cambia los códigos ISO de moneda de los


registros asociados. Como resultado, cambiar el código ISO de moneda 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. Desde 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 los 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.




Nota

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. Desde 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 los 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. Desde 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. Ingrese el importe del reembolso y la fecha del reembolso.
5. Seleccione el estado del reembolso.



Nota

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 los 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 programa un compromiso de regalo.

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



Nota

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.



Nota

Un método de pago de ACH o tarjeta de crédito y, al menos, el campo Últimos 4 completado, agrega una búsqueda de instrumento de pago a la programación. Esta búsqueda crea un registro de instrumento de pago si no existía uno previamente.

- e. En **Importe original**, ingrese el importe de la transacción de regalo.
4. Guarde los 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 modo 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 forma 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 ingresar 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 la fuente de verdad 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.



Nota


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 ingresar regalos en Fundraising.

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



Nota

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 sus cambios y cree otras designaciones de regalos según sea necesario.

Entrada y procesamiento de regalos

Ingrese 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. Desde el Iniciador de aplicación () , busque y seleccione **Lotes de regalos**.
2. Haga clic en **Nueva**.
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 Conteo de regalos estimado y Valor estimado del lote, y luego seleccione **Coincidencia total del valor del regalo**.
5. Guarde los 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. Desde 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. Para Tipo de regalo, seleccione **Individual** u **Organizativo/Doméstico**.
4. Seleccione o agregue un donante.

**Nota**

Para un tipo de regalo individual, seleccione una cuenta de persona 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 Conteo 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 Conteo de días de ampliación de cuotas. Por ejemplo, si el valor de Conteo 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, ingrese 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, ingrese 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 elegible 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 los 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. Desde 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 procesó.	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 completó 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 se procesó el lote.

Estado del lote de regalos	Descripción	Siguiete acción
Parcialmente procesado; fallo	Algunas de las entradas de regalos del lote, o todas ellas, se procesaron con errores.	Para 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 luego 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 ingresar algunos de los regalos hoy y terminar de ingresarlos 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 conteo total de entradas de regalos del lote no coincide con el conteo estimado de entradas de regalos. Puede revisar el lote de regalos y verificar si faltan entradas, corregir el conteo estimado u omitir esta verificación por completo, y luego 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:

- Transacciones de regalos
- Designaciones de transacciones de regalos. 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.

- Créditos blandos de regalos. 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 Filantropía y asociaciones de Fundraising para ver de un vistazo las métricas relacionadas con las donaciones y las designaciones de regalos.



Nota

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 Filantropía y asociaciones. El Resumen de designación de regalos se encuentra en la página Designación de regalos en la aplicación Filantropía y asociaciones.

Si no ve el Resumen de donaciones de donantes o el Resumen de designación de regalos en la aplicación Filantropía y asociaciones, consulte [Clonar plantillas para listas y totalizaciones 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 Filantropía y asociaciones. Para cambiar qué datos se muestran en el resumen, edítelos en el Generador de aplicación Lightning.

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

Recurring Gift Summary (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.

Soft Credit Summary (Resumen de créditos blandos)

Totaliza los siguientes datos del objeto Resumen de regalos de donantes: conteo 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.

Soft Credit Summary (Métricas de regalos notables)

Totaliza los siguientes datos del objeto Resumen de regalos de donantes: mejor año de regalos, conteo 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, conteo de regalos de los últimos dos años, importe de los regalos de hace dos años, conteo de regalos del último año, importe de los regalos del último año, importe más bajo de regalos e importe total de regalos.

Gift Year Summary (Resumen regalos del año)

Totaliza los siguientes datos del objeto Resumen de regalos de donantes: Importe de regalos de este año, conteo 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 Filantropía y asociaciones actualiza los datos de regalos a medida que registra las designaciones. Para cambiar qué datos se muestran en el resumen, edítelos en el Generador de aplicación Lightning.

Gift Year Summary (Estadísticas generales)

Enumera las siguientes métricas del objeto Designación de regalos: fecha de la primera transacción pagada, fecha de la última transacción pagada, conteo 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.

Statistics by Year (Datos estadísticos por año)

Enumera las siguientes métricas del objeto Designación de regalos: conteo de transacciones del año actual, importe de transacciones del año actual, conteo de transacciones del año anterior, importe de transacciones del año anterior, conteo 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 lo 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 a un gestor de campaña o recaudador de fondos realizar 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 las comunicaciones con los donantes, los electores y el público.

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. Desde la página de la campaña, haga clic en  y seleccione **Nuevo código de origen de alcance**. O vaya a Códigos de origen de alcance y haga clic en **Nuevo**.
3. Ingrese los detalles del nuevo código de origen de alcance.
 - a. Asígnele un nombre descriptivo.
 - b. Ingrese 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 Fundraising.
 - e. Indique si el código de origen está activo.
 - f. En Conteo de audiencia, ingrese la cantidad de cuentas personales, contactos y negocios en la audiencia.



Nota

Si realizó 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 códigos de origen de alcance

Realice un seguimiento y evalúe el éxito de los esfuerzos de marketing, comunicación y alcance en los canales digitales mediante URL de códigos de origen de alcance.


Las URL de códigos de origen de alcance que se generan automáticamente permiten ahorrar tiempo a los recaudadores y proporcionar perspectivas valiosas a las fuentes, los medios y las campañas que impulsan un alcance y una recaudación digital eficientes. Estos vínculos web exclusivos se comparten en varios

Crear URL de códigos de origen de alcance

Cree una URL de código de origen de alcance rápidamente en la aplicación Implicación de donante.

La URL de código de origen de alcance se muestra en la página Código de origen de alcance. Use el vínculo en todos los alcances asociados a este código de origen de alcance.

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

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

2. En **Código de origen de alcance como URL**, ingrese la página de aportación o URL de destino.
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. Ingrese los detalles del regalo y luego 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 según el 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 cuando está activada la opción Canalizaciones de datos y 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 sus etiquetas.



Nota

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 sobre campañas individuales en Fundraising.

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

**Nota**

Si no se muestra el resumen de alcance en las páginas Campaña y Código de origen de alcance en las aplicaciones de Fundraising, consulte [Clonar plantillas para listas y totalizaciones de Fundraising](#).

Las totalizaciones de datos de Resumen de alcance están disponibles en los objetos Campaña y Código de origen de alcance.

El Resumen de la campaña se encuentra en la página Campaña en cualquiera de las cuatro aplicaciones de Fundraising. El Resumen del código de origen de alcance se encuentra en la página Código de origen de alcance en cualquiera de las cuatro aplicaciones de Fundraising. Los resúmenes de Campaña y Código de origen de alcance se actualizan automáticamente cuando los componentes reciben datos de sus objetos relacionados. Para cambiar los datos que se muestran en Resumen de alcance, edítelos en el Generador de aplicación Lightning. Estos resúmenes incluyen totalizaciones de los siguientes datos de campaña.

Resumen de campaña o resumen de código de origen de alcance

Totaliza datos de Conteo de regalos, Índice de respuesta e Importe total de transacciones de regalos del objeto Campaña.

Conteos de donantes

Totaliza datos de Conteo de donantes, Conteo de donantes únicos y Conteo de donantes recurrentes del objeto Campaña.

Media de regalos

Totaliza datos de Importe medio de regalos, Importe medio de regalo único e Importe medio de regalo recurrente del objeto Campaña.

Perfiles de donantes

El perfil de donante contiene toda la información clave acerca de sus donantes en un solo lugar.

Un perfil de donante es una página de cuenta en la aplicación Filantropía y asociaciones de Fundraising que está personalizada para contener información financiera, demográfica y de relaciones pertinente sobre un donante o prospecto. Esta visión integral 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 del Centro de relaciones con capacidad de acción. 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.
- Agregue 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 un donante interactúa 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:

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

Detalles de 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 al lugar que desee en la página.
3. Ingrese 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 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 fines de lucro.

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

9. Use la opción Asignar como predeterminada de la aplicación para la aplicación Filantropía y asociaciones.

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 ícono  y seleccione **Nuevo** o **Modificar**.
2. Ingrese o actualice la información.
3. Guarde los 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 Filantropía y asociaciones 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. Para 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. Para el gráfico Cuenta personal, en Valor, seleccione **Verdadero**. Para el gráfico Cuenta de negocio, seleccione **Falso**.
6. De forma similar, cree un Gráfico de relaciones de ARC con el gráfico de cuenta de negocio que creó a partir de las plantillas de Fundraising y configure 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 Filantropía y asociaciones.

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 prospectos, 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:

- Determine si un donante califica para una solicitud específica y su disposición a donar evaluando el historial de regalos del prospecto.
- 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.

CONSULTE TAMBIÉN:

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

Perfiles de asistencia al donante

El perfil de asistencia al donante proporciona asistencia rápida y personal para sus donantes.

El perfil de asistencia al donante es una página Cuenta en la aplicación Operaciones de recaudación de fondos que está personalizada para contener información pertinente acerca de los compromisos de regalos, regalos únicos, cuotas de compromisos, alertas y cronología de evento de un donante o candidato. Esta vista exhaustiva permite que el equipo de

asistencia entienda y ayude a sus donantes. Puede personalizar tanto cuentas personales (para donantes individuales) como cuentas de negocio (para hogares y socios). Personalice el perfil para que cumpla con las necesidades exclusivas de su organización y preferencias de su equipo de asistencia. Use el perfil de asistencia al donante como punto único para ayudar a los integrantes con sus cuentas, donaciones y compromisos.

Diseñar un perfil de asistencia al donante

Personalice el perfil de asistencia al donante para que cumpla con las necesidades exclusivas de su organización y equipo de asistencia.

Puede configurar el perfil del donante del modo que desee. Sin embargo, se recomienda esta configuración.

1. En la aplicación Operaciones de recaudación de fondos, modifique la página de cuenta con el Generador de aplicación Lightning.
2. Cambie la plantilla de formato de página a **Tres regiones**.
3. En la parte superior izquierda de la página, reemplace el Panel de aspectos destacados por la Tarjeta de resumen.
4. Personalice la Tarjeta de resumen con los campos que resulten más útiles para el equipo de asistencia de su organización.
5. Agregue un componente Cronología debajo de Tarjeta de resumen.
6. Personalice la Cronología o use la configuración Cronología de Fundraising que está incluida.
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 que son más útiles para el equipo de asistencia. Las acciones que se recomiendan son Pausar cuota, Actualizar/Rebajar y Cancelar cuota.



Nota

Pida a su administrador que cree la implementación del Iniciador de acciones que necesita si todavía no existe.

9. En el componente Fichas de página, agregue y configure las fichas para Visión general, Compromisos de regalos, Regalos únicos, Casos, Hogar del donante y Detalles del donante.
10. En la parte superior derecha de la página, agregue un componente Flexcard y configúrelo para que muestre las alertas de registro recientes.

11. Debajo del panel Elementos recientes, agregue el componente Visualización de detalles de registros relacionados y configúrelo para que muestre las cuotas de compromisos de regalo atrasadas y próximas.

Cómo usar el perfil de asistencia al donante

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

Los responsables de asistencia al donante pueden usar el perfil de asistencia al donante para realizar procesos de asistencia para los donantes, candidatos a donantes, voluntarios u otros integrantes de forma eficiente y precisa. Estos son los procesos de asistencia que están disponibles en el perfil de asistencia al donante:

- Recibir y responder a solicitudes de donantes existentes o candidatos a donantes.
- Buscar información para responder consultas de donantes existentes o candidatos a donantes.
- Usar el componente Flexcard de elementos recientes a fin de ver y abordar las alertas para acción necesarias para el integrante.
- Usar la cronología para ver o crear casos, compromisos de regalo, transacciones de regalo, oportunidades y mensajes de email nuevos.
- Use las fichas de la página para:
 - Buscar el registro del donante que coincida con las interacciones entrantes.
 - Actualizar la información de contacto de los integrantes.
 - Actualizar las preferencias de comunicación de los integrantes.
 - Verificar los detalles de instrumentos de pago para las transacciones de regalo.
- Use los botones del Iniciador de acciones para realizar acciones de asistencia, como:
 - Actualizar los métodos y la información de pago de los integrantes.
 - Actualizar los importes o las fechas de una programación de compromiso de regalo.
 - Pausar y reanudar una programación de compromiso de regalo.
 - Cancelar una o más cuotas de compromiso de regalo.
 - Cerrar un compromiso de regalo.

CONSULTE TAMBIÉN:

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

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

Gestión de programas

Aumente la productividad, elimine los sistemas aislados de datos y anímese a tomar decisiones oportunas al gestionar y ofrecer programas con la Gestión de programas.

Descubrir y explorar

Descubra cómo la Gestión de programas ayuda a las organizaciones sin fines de lucro a gestionar y ofrecer sus programas.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Introducción a la Gestión de programas

Las organizaciones sin fines de lucro llevan a cabo iniciativas o programas para lograr su misión y ofrecer sus servicios a su población objetivo. Por ejemplo, como parte de su misión de empoderamiento de las mujeres, una organización sin fines de lucro realiza un programa de preparación laboral en la ciudad para que las mujeres mejoren sus habilidades para la inserción laboral y se capaciten para desarrollar su trayectoria profesional.

La Gestión de programas, creada en la plataforma de Salesforce, les permite a las organizaciones definir, planificar y ofrecer sus programas de forma eficiente, además de hacer un seguimiento del progreso de estos. La Gestión de programas funciona como una “ventanilla única” de detalles clave de programas y beneficios que ofrece la información más actualizada a las organizaciones.

Si un programa corresponde a un objetivo o una misión de la organización, los beneficios corresponden a actividades que ayuden a lograr esa misión. Por ejemplo, los beneficios de un programa de preparación laboral para mujeres pueden incluir un taller de redacción de currículums, una sesión de orientación y una sesión de desarrollo de habilidades para entrevistas laborales.

¿Quién puede utilizar la Gestión de programas?

La Gestión de programas ayuda a las organizaciones que llevan a cabo iniciativas o programas para mejorar el mundo, independientemente de cuál sea su misión. Los siguientes son solo algunos ejemplos:

- Organizaciones de preservación de la naturaleza que proporcionan servicios de limpieza de hábitats
- Organizaciones de protección de animales que supervisan servicios de rescate y ubicación de animales
- Organizaciones de concientización sobre el cáncer que organizan grupos de apoyo de pacientes y sus familiares
- Organizaciones de apoyo para personas sin hogar que distribuyen alimentos como parte de programas comunitarios
- Agencias de protección de menores que dirigen programas de apoyo a familias
- Instituciones educativas que ofrecen programas e iniciativas para apoyar a los estudiantes

El departamento de Responsabilidad Social Corporativa (Corporate Social Responsibility, CSR) de una organización también puede utilizar la Gestión de programas para definir sus programas filantrópicos y hacer un seguimiento.

Entre los usuarios de la Gestión de programas, se incluyen principalmente a los administradores y los gerentes de programa.

- Los administradores configuran la Gestión de programas y las funciones.
- Los gerentes de programa definen y supervisan los programas y los beneficios incluidos en los programas. Gestionan las inscripciones de los participantes y hacen un seguimiento del progreso de los programas.


Los gestores de casos forman parte de programas que incluyen la entrega individual de beneficios a participantes, como asesoramiento personalizado. Utilizan la integración de programas con Case Management para optimizar los flujos de trabajo y gestionar programas de casos individuales.

Términos clave en la Gestión de programas

Revise esta lista de términos clave y sus definiciones en la aplicación:

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Programa	<p>Es un área temática que constituye la misión de la organización sin fines de lucro.</p> <p>Puede agregar participantes y beneficios a un programa.</p> <p>Ejemplos: mitigación de incendios forestales, preparación laboral para jóvenes, limpieza del medioambiente, rescate de animales, apoyo para pacientes y distribución de alimentos para personas sin hogar.</p>
Gerente de programa	<p>Es la persona que se encarga de la planificación, la provisión de recursos y la entrega de los programas de la organización.</p>
Gestor de casos	<p>Es la persona que gestiona la inscripción de los participantes de caso en programas, y que hace un seguimiento de su progreso y su participación en los programas. Un gestor de casos es el punto de contacto principal de un participante de caso.</p>
Inscripción en programa	<p>Es un registro en el que se almacena la asociación entre un programa y un participante. Utilice la vista de lista de inscripción en programa para conocer a todos los participantes inscritos en un programa.</p>
Tipo de beneficio	<p>Es un registro con información sobre un tipo de beneficio. Los tipos de beneficios se pueden clasificar de forma general en monetarios, de servicio y de bienes. Puede crear tipos de beneficios, como “taller” o “preparación”.</p>

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Beneficio	<p>Es una actividad que se ofrece a la comunidad o a personas como parte de un programa. Los programas pueden incluir varios beneficios. Todos los beneficios tienen una unidad de medida que cuantifica la actividad, por ejemplo, horas para una sesión de preparación, cantidad de artículos u otro tipo de medida que sea significativo para su organización.</p> <p>Los beneficios se pueden clasificar en tres tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio: abarca las actividades de tipo participativo, como clases y talleres. • Bienes: abarca las actividades de distribución de artículos, como donaciones de alimentos y distribución de kits médicos. • Monetario: abarca las donaciones o la distribución monetaria. <p>Puede agregar participantes a un beneficio y crear una programación de beneficio para instancias recurrentes de un beneficio, o crear sesiones de beneficio individuales.</p> <p>Ejemplos: Los beneficios de un programa de mitigación de incendios forestales pueden incluir la distribución de agua no contaminada y la provisión de refugio de emergencia, mientras que los beneficios de un programa de apoyo para personas con cáncer pueden incluir grupos de apoyo para pacientes y recursos de educación para proveedores de cuidados.</p>
Programación de beneficio	<p>Son instancias programadas de un beneficio a ofrecer, como una sesión o un taller. Una programación puede ser una única sesión de beneficio o una programación de sesiones recurrentes.</p> <p>Ejemplo: Una clase de inglés que se realiza todos los miércoles por la noche, de 6 a 8 p. m., durante 6 semanas.</p>

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Sesión de beneficio	<p>Es una instancia de una programación de beneficio con una fecha y hora específicas de inicio y finalización. En una programación de beneficio de clases que se imparten durante 6 semanas, cada clase es una sesión de beneficio.</p> <p>Ejemplos: Una sesión de Aspectos básicos de HTML que se ofrece un lunes de 10 a. m. a 5 p. m. o una campaña de donación de ropa que se realiza un domingo de 9 a. m. a 5 p. m.</p>
Participante, persona inscrita o destinatario	<p>Un contacto o una cuenta que se inscribió en un programa es un participante de programa. Un contacto o una cuenta que se inscribió en una programación o una sesión de beneficio es un participante de beneficio.</p> <div data-bbox="841 787 1464 1039" style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px;"> <p> Nota En los casos en que otras entidades, como animales o lechos fluviales, sean las beneficiarias, puede crear un objeto personalizado e incluirlo como participante.</p> </div> <p>Un participante que se agrega a un programa o beneficio es una persona inscrita.</p> <p>Un destinatario es un participante que recibe un beneficio.</p>

Funcionalidades de la Gestión de programas

Estas son algunas acciones que puede realizar con la Gestión de programas, en lugar de utilizar hojas de cálculo:

- Crear programas y beneficios para definir las iniciativas de la organización.
- Programar sesiones individuales y recurrentes de beneficio según los requisitos de negocio.
- Inscribir participantes en programas y beneficios.
- Hacer un seguimiento de las inscripciones de participantes y gestionarlas.
- Hacer un seguimiento de los desembolsos de beneficio por programa o participante, y gestionarlos.
- Realizar ajustes para incluir participaciones y desembolsos no planificados, y hacer un seguimiento de estos.

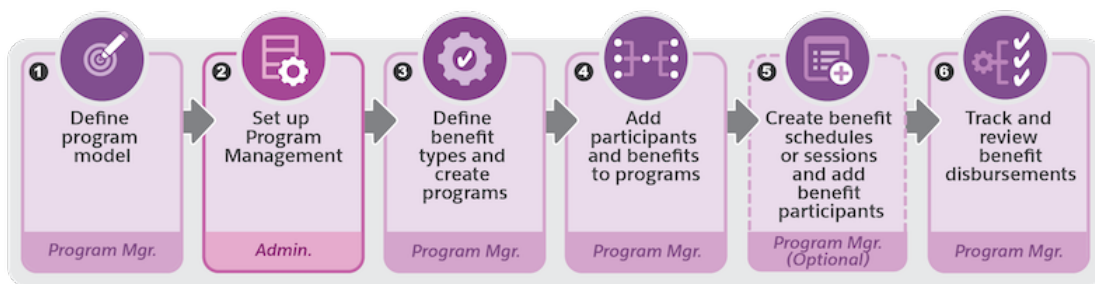
- Agregar información sobre el programa y el beneficio a fin de elaborar reportes con facilidad para las partes interesadas.
- Inscribir a los participantes de caso en programas.

CONSULTE TAMBIÉN

- [Flujo de trabajo de Gestión de programas](#)
- [Documentación para desarrolladores: Modelo de datos de la Gestión de programas](#)
- [Case Management](#)

Flujo de trabajo de Gestión de programas

Antes de implementar o utilizar la Gestión de programas, comprenda un flujo de trabajo típico de principio a fin.



1. Definir el modelo de programa

Los programas definen lo que una organización sin fines de lucro debe ofrecer para cumplir su misión. Antes de utilizar la aplicación de Gestión de programas, los gerentes de programa deben diseñar un modelo de programa para detallar qué ofrece el programa, a quién, con qué frecuencia y con qué beneficios. Un modelo de programa bien estructurado permite que los gerentes de programa se expandan y logren un mayor impacto. Proporciona visibilidad en tiempo real de los programas y su progreso, y ayuda a realizar ajustes oportunos en los programas para continuar alcanzando objetivos de impacto.

2. Configurar la Gestión de programas

Los administradores habilitan la Gestión de programas y configuran los perfiles de usuario, los usuarios y los conjuntos de permisos. Luego, los administradores activan plantillas de trabajo de procesamiento de datos y definen los tipos de reporte personalizados en la organización de Gestión de programas.

3. Definir los tipos de beneficios y crear programas

En función de si un programa ofrece beneficios de tipo participativo, bienes o beneficios de tipo monetario, el gerente de programa crea tipos de beneficios y, luego, crea programas.

4. Agregar participantes y beneficios a los programas

Los gerentes de programa agregan participantes a los programas. Por cada par programa-participante, se crea un registro de inscripción en programa. A continuación, los gerentes de programa agregan beneficios a los programas. Para un beneficio, pueden especificar la cantidad de beneficio que puede recibir un participante.

5. Crear sesiones o programaciones de beneficio y agregar participantes de beneficio (opcional)

Los gerentes de programa definen la frecuencia en la que se ofrece un beneficio, por ejemplo, de forma semanal, mensual o anual. Por cada instancia de entrega del beneficio, se crea un registro de sesión de beneficio. Luego, los gerentes de programa pueden agregar participantes a una programación de beneficio para que reciban el beneficio en todas las sesiones de la programación. Los gerentes de programa pueden optar por crear sesiones de beneficio individuales y agregar participantes a estas.

Los gerentes de programa pueden llevar a cabo programas con beneficios que no sigan el modelo participativo de entrega. Estos beneficios no tienen programaciones ni sesiones asociadas. Por ejemplo, distribución de kits de alimentos de emergencia, una sesión única de concientización sobre salud mental y una sesión de declaración de impuestos. Los gerentes de programa también pueden hacer un seguimiento de los desembolsos correspondientes a estos beneficios.

6. Hacer un seguimiento de los desembolsos de beneficio y revisarlos

Por cada sesión de beneficio, los gerentes de programa controlan y registran la asistencia de los participantes, además de la cantidad desembolsada real de beneficio que reciben. Los registros de desembolso de beneficio correspondientes se actualizan con la cantidad de beneficio desembolsada. Por ejemplo, el participante de beneficio Robin recibió 30 minutos de asesoramiento financiero. Los gerentes de programa pueden revisar la cantidad total desembolsada y el estado por destinatario en la vista de lista de desembolsos de beneficio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Programas y beneficios](#)

[Programaciones y participantes de beneficio](#)

[Seguimiento de la asistencia y los desembolsos de beneficio](#)

[Revisar los programas y los beneficios, y generar reportes](#)

[Case Management para organizaciones sin fines de lucro](#)

Configurar la Gestión de programas

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



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

[Flujo de trabajo de Gestión de programas](#)

Activar las funciones básicas para Gestión de programas y Case Management

Active las funciones de Salesforce que mejoran las funciones de Gestión de programas y Case Management.

1. Asigne conjuntos de permisos para Gestión de programas, Case Management y otras funciones que esté usando.
2. Para ver las relaciones de las partes interesadas en un gráfico de fácil navegación, configure el Centro de relaciones con capacidad de acción (ARC).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Con capacidad de acción* y luego, en Configuración guiada, seleccione **Centro de relaciones con capacidad de acción**.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar el Centro de relaciones con capacidad de acción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Centro de relaciones con capacidad de acción \(ARC\)](#).
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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Acción` y luego, 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 Interaction Summaries (Resúmenes de interacción).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese **Interacción** y luego, en Configuración guiada, seleccione `Interaction Summaries` (Resúmenes de interacción).
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Interaction Summaries.

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](#).

Habilitar la Gestión de programas

Para acceder a las capacidades de gestión de programas y utilizarlas, active la Gestión de programas y beneficios.

1. Configure Nonprofit Cloud.
2. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Gestión de programas y Case Management` y seleccione **Configuración de la gestión de programas y beneficios**.

3. En Gestión de programas y beneficios, habilite los siguientes ajustes:
 - **Crear y gestionar sus programas, beneficios y objetivos.**
 - **Permitir a los usuarios acceder a todos los registros de asignación de beneficio y objetivo cuando el usuario cuente con acceso a los registros principales de asignación de beneficio y objetivo.**

**Nota**

Habilite esta configuración si desea que los gerentes de programa vean todos los registros de asignación de beneficio que crearon otros gerentes de programa.

Crear usuarios para la Gestión de programas

Cree registros de usuario para los gerentes de programa y gestores de casos que utilizan la Gestión de programas.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `usuarios` y, luego, seleccione **Usuarios**.
2. Cree un usuario y asígnele la licencia de usuario de Salesforce.
3. En función de la función del usuario, asigne el perfil adecuado, como Gerente de programa o Gestor de caso.
4. Guarde los cambios.

Seguridad y permisos para Gestión de programas

Comprenda qué son los conjuntos de permisos en la Gestión de programas y cómo asignarlos a 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 Gestión de programas y le permite agregar o eliminar permisos específicos según las necesidades de sus usuarios. Consulte [Grupos de conjuntos de permisos](#).

Gestión de programas incluye conjuntos de permisos administrados para diferentes funciones de Gestión de programas. También necesita permisos para otras funciones

de Salesforce. Revise [Conjuntos de permisos de Nonprofit Cloud](#) para obtener más información.

Gestión avanzada de programas

Otorga a los usuarios acceso a la programación de beneficio, la gestión de reclamaciones y los objetos relacionados.

Conjuntos de permisos de Case Management

Para usar Gestión de programas 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 Gestión de programas y beneficios

Brinda a los usuarios acceso a los objetos y funciones de Gestión 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](#)

Activar las plantillas de definición del Motor de procesamiento de datos de la Gestión de programas

Duplique las plantillas disponibles de definición del Motor de procesamiento de datos de la Gestión de programas y actívelas antes de ejecutar las definiciones.

El Motor de procesamiento de datos transforma los datos en Salesforce y utiliza los resultados para crear o actualizar registros. Utilice estas plantillas de definición del Motor de procesamiento de datos listas para usarse a fin de transformar los datos para los objetos de la Gestión de programas.

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

PLANTILLA DE DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN
Agregar inscripción en programa	Agrega el total de inscripciones en programa y las inscripciones activas de todos los programas.
Agregar asignación y desembolso de beneficio	Agrega la cantidad total de asignaciones y desembolsos por beneficio durante el año actual y los anteriores.

Antes de comenzar, habilite la canalización de datos. Para ver las instrucciones, consulte [Habilitar funciones y canalización de datos](#).

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

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Procesamiento de datos` y, a continuación, seleccione **Motor de procesamiento de datos**.
2. Seleccione **Agregar inscripción en programa**.
3. Haga clic en **Guardar como**.
4. En Nombre, ingrese un nombre para la definición del Motor de procesamiento de datos.
5. En Tipo de proceso, seleccione **Acumulaciones de la Gestión de programas**.
6. Guarde los cambios.
7. Haga clic en **Activar**.

De manera similar, duplique y active la plantilla del siguiente trabajo.

Ahora puede ejecutar la definición guardada del motor de procesamiento de datos. Organice un flujo mediante Flow Builder para ejecutar una definición del Motor de procesamiento de datos en intervalos regulares. Los flujos activan las definiciones del Motor de procesamiento de datos para actualizar los registros agregados.

Se puede usar la opción Monitorear servicios de flujo de trabajo para hacer un seguimiento de la ejecución de cada definición.

CONSULTE TAMBIÉN

[Motor de procesamiento de datos](#)

[Monitorear sus trabajos por lotes](#)

Utilizar un flujo desencadenado por programación para programar una definición del Motor de procesamiento de datos

Asocie una definición del Motor de procesamiento de datos a un flujo desencadenado por programación y active el flujo para que se ejecute según la programación establecida.

El flujo se ejecuta según la programación establecida.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Flujos` y, luego, seleccione **Flujos**.
2. Haga clic en **Nuevo flujo**, seleccione **Flujo desencadenado por programación** y, luego, haga clic en **Crear**.
3. En el Nodo de inicio, haga clic en **Definir programación** y especifique la fecha, la hora y la frecuencia de ejecución del flujo.
4. Haga clic en **Agregar 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 desea programar y ejecutar.
7. Ingrese un nombre de API y una etiqueta para el flujo.
8. Ingrese los valores adecuados para las variables de entrada.

**Nota**

Para la definición de Agregar asignación y desembolso de beneficio, especifique los valores de entrada para la fecha actual, las fechas de inicio del año y el mes actuales y las fechas de inicio del año y el mes anteriores.

9. Haga clic en **Listo**.
10. Ingrese una etiqueta de flujo, guarde los cambios y, luego, active el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

[Ejecutar una definición del motor de procesamiento de datos en flujos](#)

[Flujos](#)

[Programador de APEX](#)

Configurar tipos de reportes personalizados

A fin de generar reportes según sea necesario para su empresa, cree tipos de reportes personalizados para los objetos de gestión de programas y beneficios.

Por ejemplo, puede crear un tipo de reporte personalizado para ver los programas en los que se inscribieron las cuentas. Seleccione Cuentas como el objeto principal. Especifique Inscripciones en programa como el siguiente objeto en la jerarquía de relaciones de objetos.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar un tipo de reporte personalizado](#)

Configurar unidades de medida para la Gestión de programas

Configure los tipos de unidades de medida en función de los requisitos de su organización y los casos de uso. Por ejemplo, las unidades de medida Periodo por horas o Cantidad de kits.

Las unidades de medida se clasifican en tipos para su uso en distintos escenarios. Los tipos se implementan como un campo de lista de selección en el objeto Unidad de medida. La Gestión de programas cuenta con un tipo predeterminado: Período.

1. En Configuración, en el Gestor de objetos, seleccione **Unidad de medida**.

2. Haga clic en **Campos y relaciones** y, a continuación, en **Tipo**.
3. En la sección Valores de lista de selección de tipo, haga clic en **Nuevo**.
4. Agregue valores de lista de selección y guarde los cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Definir unidades de medida para la Gestión de programas](#)

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 luego 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.



Nota

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

3. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque 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 los cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Crear y modificar conjuntos de campos](#)

Agregar programas de caso en listas relacionadas del objeto Caso

Personalice el formato de la página del objeto Caso para agregar Programas de caso en las listas relacionadas, de forma que un Gestor de casos pueda acceder con facilidad al programa e inscribir participantes de caso en este.

1. En Configuración, en el Gestor de objetos, busque y seleccione **Caso**.
2. Haga clic en **Formatos de página de caso** y, luego, en **Formato de caso**.
3. Haga clic en **Listas relacionadas**.

4. Arrastre **Programas de casos** y suéltelo en la sección Listas relacionadas.
5. Guarde los cambios. De forma alternativa, haga clic en Guardado rápido y siga modificando el formato de la página.

CONSULTE TAMBIÉN

[Personalizar 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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *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 los cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Seguridad a nivel de campo](#)

Habilitar y configurar cronología 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 múltiples 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 conteo de desembolsos del año actual.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `cronología` y luego seleccione **Cronología**.
2. Habilite **Configuración de Cronología**.



Nota

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. Ingrese `Inscripciones del programa de cuenta` como nombre de la cronología.
 - b. Ingrese 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 los 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 luego 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, y luego haga clic en **Siguiente**.

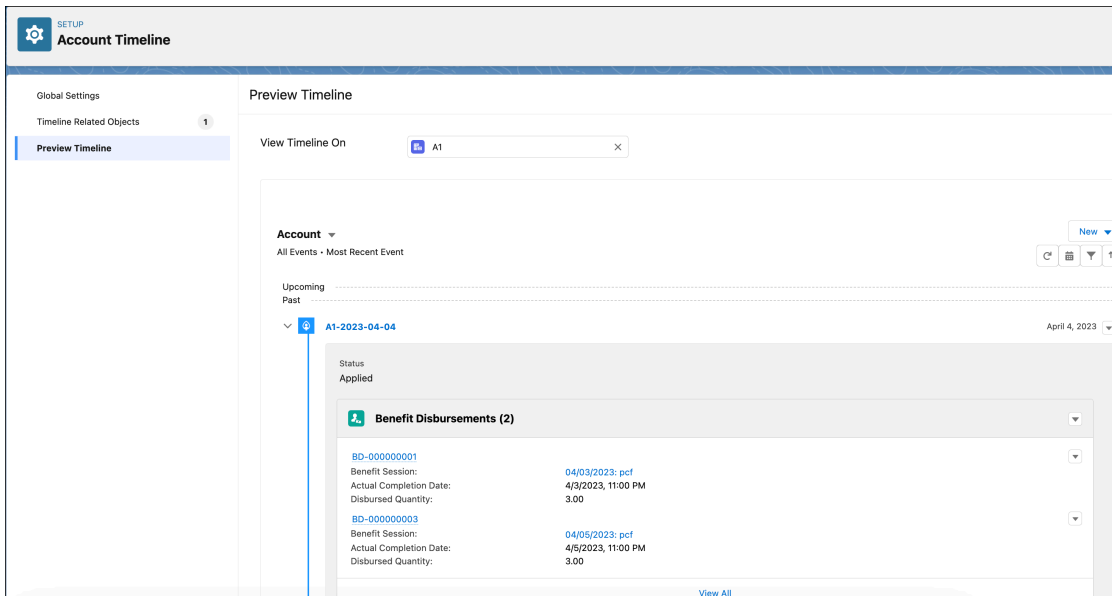
Todos los eventos en una cronología tienen un título, un subtítulo opcional y una marca de tiempo, que provienen de los campos del objeto relacionado.

- 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 **Current Year Disbursed Count** (Conteo de desembolsos del año actual), y, en las listas relacionadas, seleccione **Desembolsos de beneficios** y luego 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**.



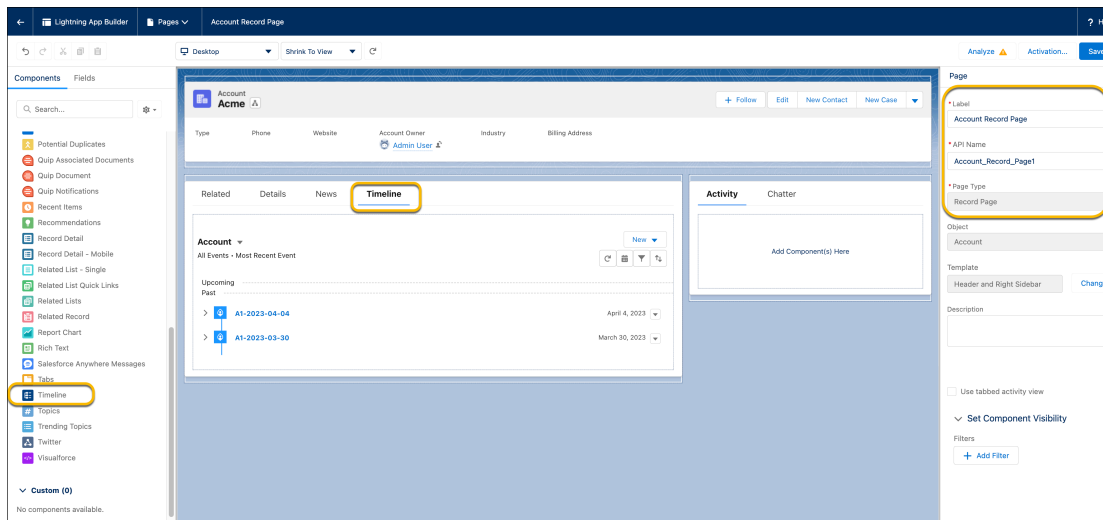
CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar una cronología en Salesforce](#)

Mostrar la cronología en una página de registro

Para permitir que sus usuarios de Gestión de programas 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 ícono de engranaje en la esquina superior derecha de la página y luego haga clic en **Modificar página**.
- Arrastre el componente Cronología al área de contenido modificable.
- 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 luego 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 de 2024

Comprenda las tareas que debe llevar a cabo antes de usar la aplicación Gestión de programas 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 de 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 cronología para programas y beneficios](#).

Programas y beneficios

Cree programas para hacer el seguimiento de las iniciativas sin fines de lucro, gestionarlas y ofrecer beneficios a los participantes de forma eficaz.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Con la Gestión de programas, puede definir un modelo de programa que contenga los detalles de un programa, sus beneficios, el plan de entrega y los participantes que los recibirán.

Por ejemplo, Sui, una gerente de programa, crea un programa de preparación laboral para jóvenes que se proyecta llevar a cabo desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023 con el objetivo de mejorar las habilidades de los jóvenes para la inserción laboral y capacitarse para desarrollar su trayectoria profesional. Además, define los beneficios, como un taller de redacción de currículums, sesiones de desarrollo de habilidades para entrevistas laborales y sesiones de aseo personal. Agrega participantes al programa. Con la Gestión de programas, Sui puede supervisar y gestionar fácilmente el programa y su progreso general.

CONSULTE TAMBIÉN

[Flujo de trabajo de Gestión de programas](#)

Definir unidades de medida para la Gestión de programas

Agregue unidades de medida a fin de especificar las unidades predefinidas para la cantidad de beneficios.

Las unidades de medida se clasifican en tipos para su uso en distintos escenarios. La Gestión de programas viene con una unidad de medida predeterminada, Horas, del tipo Periodo. Antes de definir unidades de medida adicionales, trabaje con el administrador de Salesforce para agregar más valores de tipo en el objeto Unidad de medida.

Tenga en cuenta que el objeto Unidad de medida está configurado con otro valor de tipo: número. Creemos la unidad de medida de kits.

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Unidades de medida**.
2. Haga clic en **Nueva**.

3. Especifique los siguientes detalles.
 - a. En el nombre, ingrese `kits`.
 - b. En el código de la unidad, ingrese `kits`.
 - c. En Tipo, seleccione **Número**.
4. Guarde la unidad de medida.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar unidades de medida para la Gestión de programas](#)

Crear 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 de forma general en monetarios, de servicio y de bienes.

Se puede utilizar un registro de tipo de beneficio para agregar beneficios en varios programas. A modo de ejemplo, creemos un tipo de beneficio para un programa de preparación laboral para jóvenes que ofrezca talleres grupales de redacción de currículums como uno de los beneficios.

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Tipos de beneficios**.
2. Haga clic en **Nueva**.
3. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En Nombre del tipo de beneficio, ingrese `Taller`.
 - b. En Tipo de proceso, asegúrese de que **Gestión de programas** esté seleccionado.
 - c. En Tipo, seleccione **Servicio**.
 - d. En Unidad de medida, busque y seleccione **Horas**.
 - e. De manera opcional, ingrese una descripción del tipo de beneficio.
4. Guarde los cambios.

Crear programas

Cree un programa para hacer un seguimiento de la iniciativa de su organización sin fines de lucro, gestionarla y ofrecer beneficios a los participantes.

Los programas de una organización de apoyo pueden incluir la recaudación de fondos para una escuela local y otros eventos comunitarios. En una organización de servicios humanos, los programas podrían incluir asistencia para viviendas y un banco de alimentos.

A continuación, se muestra cómo crear el Programa de preparación laboral para jóvenes.

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Programas**.

2. Haga clic en **Nueva**.
3. Especifique los siguientes detalles.
 - a. En Nombre, ingrese Programa de preparación laboral para jóvenes.
 - b. De forma opcional, proporcione valores para estos campos.

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Estado	<p>Es el estado del programa. Puede hacer un seguimiento de un programa en función de su estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activo • Planificado • Completado • Cancelado <p>Si se está preparando para un futuro programa, marque su estado como Planificado. En el caso de un programa que está listo para comenzar, márkelo como Activo.</p>
Fecha de inicio	Es la fecha de inicio del programa.
Fecha de finalización	Es la fecha de finalización del programa.
Resumen	Ingrese una descripción breve del programa.

4. Guarde los cambios.

Agregar participantes a un programa

Agregue participantes a su programa.

Los participantes son beneficiarios potenciales que se deben agregar previamente como contactos o cuentas en su organización de Salesforce. Se crea un registro de inscripción en programa para cada participante que agregue al programa. Puede agregar un máximo de 20 participantes a un programa a la vez. A continuación, se explica cómo agregar participantes a un programa:

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Programas**.
2. Elija un programa y haga clic en **Agregar participantes**.
3. En Elegir participantes de, seleccione **Cuentas** o **Contactos**.
4. Seleccione participantes de la lista.

Puede buscar un nombre específico o filtrar la lista disponible mediante vistas de lista. Si no se muestra la vista de lista, actualice la página y vuelva a intentarlo.

5. Guarde los cambios.

**Nota**

Puede utilizar la página Nueva inscripción en programa para agregar participantes a un programa de forma individual. En este caso, asegúrese de marcar de forma explícita el registro de inscripción en programa como activo.

Agregar beneficios a un programa

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

Un beneficio de un programa que tiene como objetivo preparar a los participantes para un trabajo puede ser un taller grupal de redacción de currículums. Otro beneficio podría ser una sesión de seguimiento de desarrollo de habilidades para entrevistas laborales.

Todos los beneficios tienen un tipo de beneficio relacionado y deben ser cuantificables. Para comenzar, defina la unidad de medida, cree el tipo de beneficio y, luego, cree el beneficio.

Agregue el beneficio al programa Preparación laboral para jóvenes de la siguiente manera:

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Beneficios**.
2. Haga clic en **Nueva**.
3. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En Nombre del beneficio, ingrese `Taller grupal de redacción de currículums`.
 - b. En Tipo de beneficio, busque y seleccione **Preparación**.
 - c. Seleccione la casilla **Activo**.

**Importante**

Solo se crean registros de asignación de beneficio para los beneficios activos. Además, para agregar participantes a una programación, el beneficio asociado debe estar activo.

- d. En Programas, busque y seleccione **Programa de preparación laboral para jóvenes**. También puede crear un programa.
 - e. En Conteo de inscripciones, ingrese `6`, que es el tiempo total del taller, en horas.
 - f. De forma opcional, 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 los 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.

Configura la plantilla del plan de acción una vez y la actualiza 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. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Plantillas de plan de acción**.
 - b. Haga clic en **Nueva**.
 - c. En Nombre, ingrese 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 los 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. Ingrese un asunto. Este valor es el nombre de la tarea.
 - c. Defina la prioridad en **Alta**.
 - d. Ingrese 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 **Required** (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.

**Nota**

Puede crear múltiples 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, ingrese `Identificaciones gubernamentales válidas de los proveedores`.
- k. Seleccione **Prueba de identificación** como tipo de documento.

**Nota**

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

- l. Seleccione **Required** (Obligatorio).
- m. Guarde los cambios.

The screenshot shows the 'Action Plan Template' interface for 'Workforce Readiness Program Plan'. At the top, there are buttons for 'Publish Template', 'Clone Template', and 'Delete Template'. Below this, the status is 'Draft', created by 'Admin User', and dated 'Apr 18, 2023'. A checkbox 'Let users add items to action plans' is checked. The main content area is divided into 'Items' and 'Details' tabs. Under 'Items', there are two sections: 'Tasks' and 'Document Checklist Items'. The 'Tasks' table has columns for Subject, Prerequisites, Priority, Days to Complete, Assigned To, Required, and Reminder Time. One task is listed: 'Budget approval' with a priority of 'High', 10 days to complete, assigned to 'Program Manager', and a reminder at 8:00 AM. The 'Document Checklist Items' table has columns for Name, Document Type, Instructions, and Required. One item is listed: 'Valid government IDs of providers' with a document type of 'Identification_Proof' and is required.

3. Haga clic en **Publicar plantilla** y luego 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**.

The screenshot shows the 'Action Plan' interface for 'Job readiness program plan'. At the top, there are buttons for 'New Contact', 'New Opportunity', and 'New Case'. Below this, the status is 'Not Started', owner is 'Admin User', start date is '4/3/2023', and schedule frequency is 'None'. The main content area is divided into 'Items' and 'Details' tabs. Under 'Items', there are two sections: 'Tasks (2)' and 'Document Checklist Items (1)'. The 'Tasks (2)' table has columns for Subject, Status, Due Date, Prerequisites, Priority, Required, Reminder, and Assigned To. Two tasks are listed: 'Budget approval' (Not Started, Due Date: Apr 13, 2023, Priority: High, Required: checked, Reminder: Apr 13, 08:00 AM, Assigned To: Program Manager) and 'Provider training' (Not Started, Due Date: Apr 19, 2023, Priority: High, Required: checked, Reminder: Apr 19, 08:00 AM, Assigned To: Program Manager). The 'Document Checklist Items (1)' table has columns for Name, Status, Document Type, Instructions, File Pertains To, and Required. One item is listed: 'Valid government IDs of providers' (Status: New, Document Type: Identification Proof, Required: checked).

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 y participantes de beneficio

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



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Una sesión de beneficio es una instancia o un suceso incluidos en una programación de beneficio. Una programación puede tener una o más sesiones de beneficio en función del beneficio seleccionado. Puede agregar participantes a todas las sesiones de beneficio de una programación o a 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.

**Nota**

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 Gestión de programas](#)

[OmniScripts](#)

Programar sesiones de beneficio únicas o recurrentes

Programa un beneficio que pueda tener una sola sesión de beneficio o varias sesiones recurrentes.

Para un beneficio de taller grupal de redacción de currículums, una sesión de beneficio de un solo día es suficiente. Sin embargo, un beneficio de desarrollo de habilidades para entrevistas laborales puede incluir varios temas, como aseo personal, preparación para preguntas estándares de Recursos Humanos y comunicación no verbal. El gerente de programa puede programar una serie de sesiones para abarcar estos temas.

Cuando se crea un registro de programación de beneficio, se crea un registro de sesión de beneficio por cada instancia en la programación de beneficio.

Puede elegir una de entre un conjunto de opciones de frecuencia de recurrencia (por ejemplo, semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral y anual) para programar sesiones recurrentes. Para programar un beneficio que solo tenga una sesión o uno que tenga sesiones diarias, deberá seleccionar la combinación correcta de opciones en la programación de beneficio.

Programar una sesión de beneficio única

A modo de ejemplo, a continuación se muestra cómo programar una sesión única para el Taller grupal de redacción de currículums.

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Beneficios**.
2. Elija el beneficio **Taller grupal de redacción de currículums** y haga clic en **Nueva programación de beneficio**.
3. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En Nombre, ingrese `Tallercurrículumsnov`.
 - b. En Cantidad de beneficio, ingrese 6 y tenga en cuenta que una sesión de beneficio del Taller grupal de redacción de currículums se llevará a cabo durante 6 horas.
 - c. En Fecha de sesión, ingrese 10/11/22.
 - d. En Hora de inicio de sesión y Hora de finalización de sesión, seleccione 11 a. m. y 5 p. m., respectivamente.
4. Para programar una sesión única, haga lo siguiente:
 - a. En Frecuencia de recurrencia de sesiones, seleccione **Semanal**.
 - b. En Días de la semana, seleccione **Lunes**.



Nota

Asegúrese de que el día de la Fecha de primera sesión coincida con el primer día de la semana que seleccionó. En caso de que no coincida, el día seleccionado tiene prioridad.

- c. Seleccione **Después de** y, en Cantidad de sesiones, ingrese 1. También puede seleccionar **En la fecha de la última sesión** y especificar la fecha de la última sesión.
5. De forma opcional, ingrese la cantidad máxima de participantes.
 6. Haga clic en **Siguiente**.
 7. Revise la sesión de beneficio que se muestra en Obtener una vista previa de las sesiones de beneficio.
 8. Guarde los cambios.

Programar sesiones de beneficio semanales

Si desea cambiar su programación a sesiones semanales que duran un mes (es decir, 4 sesiones), especifique estos valores en el [paso de programación](#):

1. En Frecuencia de recurrencia de sesiones, seleccione **Semanal**.
2. En Días de la semana, seleccione **Lunes**.
3. Seleccione **Después de** y, en Cantidad de sesiones, ingrese 4. También puede seleccionar **En la fecha de la última sesión** y especificar la fecha de la última sesión.

Programar sesiones de beneficio diarias

Si desea cambiar la programación para que incluya sesiones diarias que se lleven a cabo en días de semana durante un mes (20 sesiones), especifique estos valores en el [paso de programación](#).

1. En Frecuencia de recurrencia de sesiones, seleccione **Semanal**.
2. En Días de la semana, seleccione **Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes**.
3. Seleccione **Después de** y, en **Cantidad de sesiones**, ingrese **20**. También puede seleccionar **En la fecha de la última sesión** y especificar la fecha de la última sesión.

Programar un beneficio con sesiones de beneficio irregulares o no recurrentes

Para programar sesiones de beneficio irregulares, poco frecuentes o no recurrentes, cree una programación de beneficio y, luego, agregue sesiones de beneficio de forma individual.

Le recomendamos utilizar este enfoque solo para sesiones no recurrentes o que presenten un patrón irregular. Por ejemplo, un beneficio de asesoramiento para proveedores de cuidado se programa en función de la disponibilidad del asesor. Por lo tanto, es mejor que cada sesión de beneficio se programe de forma individual. Luego de agregar sesiones de beneficio, agregue participantes a cada sesión por separado.

Si desea programar una sesión para un beneficio, primero debe crear una programación de beneficio y, luego, agregarle una sesión de beneficio.

A modo de ejemplo, a continuación, se muestra cómo crear una programación de beneficio para el beneficio Asesoramiento para proveedores de cuidado.

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Beneficios**.
2. Elija el beneficio **Asesoramiento para proveedores de cuidado** y haga clic en **Relacionado**.
3. En la sección Programaciones de beneficio, haga clic en **Nueva**.

4. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En Nombre, ingrese `Asesoramiento2023`.
 - b. En Fecha y hora de inicio de primera sesión, y Fecha y hora de finalización de primera sesión, seleccione **10/01/23, 10 a. m.** y **10/01/23, 2 p. m.**, respectivamente.
 - c. En Cantidad predeterminada de beneficios, ingrese 4.

Debido a que la unidad de medida es Horas, este valor indica que una sesión de la programación de beneficio es de 4 horas.

5. Guarde los cambios.

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

CONSULTE TAMBIÉN


[Agregar una sesión de beneficio a una programación existente](#)

Agregar una sesión de beneficio a una programación existente

Agregue una sesión de beneficio a una programación de beneficio que ya se haya creado.

Los participantes agregados a la actual programación de beneficio no se asocian de forma automática a las sesiones de beneficio nuevas. Debe agregarlos a cada sesión de beneficio de forma individual.

A modo de ejemplo, agreguemos una sesión para el beneficio de Asesoramiento para proveedores de cuidado.

1. Desde el Iniciador de aplicación () , busque y seleccione **Programaciones de beneficio**.
2. Elija la programación de beneficio **Asesoramiento2023** y haga clic en **Relacionada**.
3. En la sección Sesiones de beneficio, haga clic en **Nueva**.
4. Especifique los siguientes detalles:
 - a. En Nombre, ingrese `En2023`.
 - b. En Fecha y hora de inicio de sesión, y Fecha y hora de finalización de sesión, seleccione **10/01/23, 10 a. m.** y **10/01/23, 2 p. m.**, respectivamente.
 - c. Ingrese un nombre.
 - d. En Estado, seleccione **Programado**.
5. Guarde los cambios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar participantes a una sesión de beneficio](#)

Agregar participantes a una programación de beneficio

Agregue participantes a una programación de beneficio para que se los agregue de forma automática a todas las sesiones de beneficio de dicha programación.

Puede agregar un máximo de 20 participantes a la vez a una programación de beneficio. Estos registros se crean para cada par participante-sesión de beneficio de una programación de beneficio:

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



Nota

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

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

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Programaciones de beneficio**.
2. Elija una programación de beneficio y haga clic en **Agregar participantes de beneficio**.
3. En Seleccionar participantes de, seleccione **Cuentas**, **Contactos** o **Inscripciones en programa**.



Nota

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 los cambios.

Agregar participantes a una sesión de beneficio

Agregue participantes a sesiones individuales de beneficio en función de su disponibilidad y sus preferencias.

Puede agregar un máximo de 20 participantes a la vez a una sesión de beneficio. Estos registros se crean para cada par participante-sesión de beneficio de una programación de beneficio:

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



Nota

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

Para agregar participantes a una sesión de beneficio:

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



Nota

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 los 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:

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Sesiones de beneficio**.
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 los desembolsos de beneficio

Haga un seguimiento de la asistencia y de las unidades reales de beneficio que reciben los participantes por sesión de beneficio. También haga un seguimiento de los desembolsos ad hoc que incluyan aquellos a destinatarios que recibieron un beneficio sin inscribirse y los que obtuvieron un beneficio no asociado a una programación ni a una sesión.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

La asistencia lo ayuda a evaluar la eficacia de una sesión de beneficio. Puede analizar la asistencia a una sesión para determinar el compromiso de los participantes, identificar

tendencias y realizar ajustes en las futuras sesiones, además de considerar realizar cambios en beneficios similares.

Se crean registros de asignación y desembolso de beneficio para cada participante que agregue a una programación o una sesión de beneficio. Para los participantes de la programación, también se crean registros de asignación de la programación de beneficios. Todos los cambios en el estado de asistencia y la cantidad de desembolso de un participante se actualizan en los registros correspondientes de desembolso de beneficios.

CONSULTE TAMBIÉN

[Flujo de trabajo de Gestión de programas](#)

Hacer un seguimiento de la asistencia y los desembolsos para participantes de beneficios


Haga un seguimiento de las cantidades desembolsadas de beneficio y de la asistencia de los participantes de una sesión de beneficio.

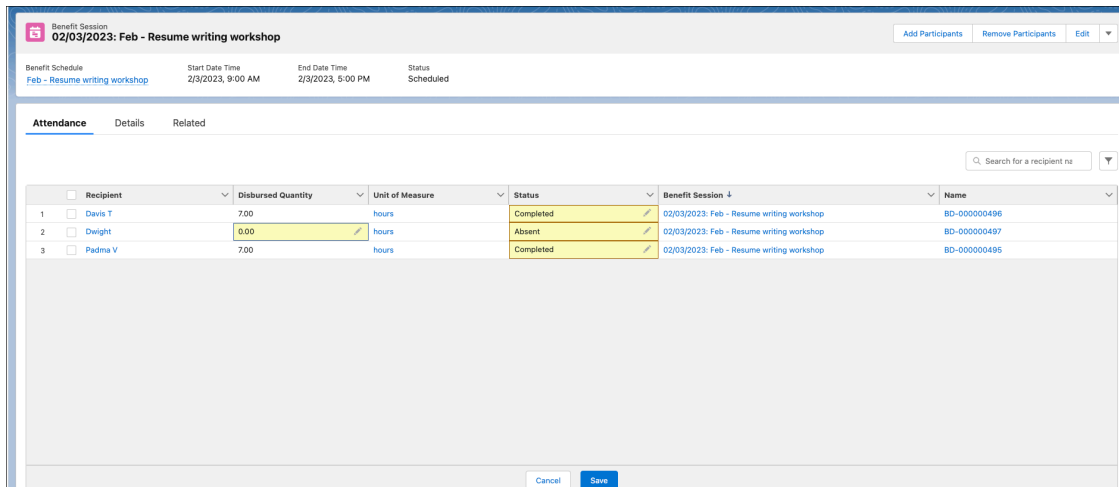
En la ficha Asistencia de un registro de sesión de beneficio, se informa el estado de asistencia y la cantidad desembolsada de todos los participantes. Estos valores de sesión de beneficio se actualizan de forma automática en los registros correspondientes de desembolso de beneficio. Actualice la cantidad desembolsada para informar el beneficio real que recibió el participante en función de su estado de asistencia. Por ejemplo, si el participante solamente asiste a 4 de las 8 horas de una sesión de beneficio, se debe actualizar la cantidad desembolsada a 4.

Para ver 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 beneficios y luego asocie el conjunto de campos con el registro de beneficios. Por ejemplo, si está realizando una sesión de asesoramiento, puede capturar detalles adicionales, como la salud mental de los participantes y si tienen alguna experiencia previa. Los campos del conjunto de campos también se muestran en la ficha Asistencia.

A modo de ejemplo, a continuación se muestra cómo hacer un seguimiento de la asistencia y de la cantidad desembolsada de un participante que no pudo asistir a la sesión de beneficio.

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

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 correspondiente, por ejemplo, **Completada**.



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 seleccionados** y haga clic en **Aplicar**.
5. Para cada participante, en la columna Cantidad desembolsada, revise el valor predeterminado y realice actualizaciones según sea necesario.

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

6. Guarde los 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 se presentan a una charla de concientización sobre salud mental de forma no programada. También puede hacer un seguimiento de los desembolsos para los beneficiarios de beneficios sin una programación o sesión. por ejemplo, las personas de un área afectada por una inundación que reciben kits de emergencia como parte de un beneficio de distribución de kits por única vez.

Los tipos de destinatarios son los siguientes:

Inscripción en programa

Son los destinatarios que participan de, al menos, un programa.

No programado

Son los destinatarios que tienen una cuenta o un registro de contacto en Salesforce, pero no se incluyeron como participantes en ningún programa.

Anónimo

Son los destinatarios que no tienen una cuenta ni un registro de contacto en Salesforce.

Seleccione el tipo de destinatario en función de su caso de uso. Por ejemplo, seleccione No programado para hacer un seguimiento del desembolso a una persona con una cuenta de Salesforce que se presenta a un taller de producción de bolsas de papel sin haberlo programado. Seleccione Anónimo para hacer un seguimiento de los desembolsos a las personas que recibieron los kits de emergencia durante una inundación, teniendo en cuenta que sus cuentas o contactos no están disponibles en Salesforce.

Cuando selecciona un destinatario no programado, se crean de forma automática los registros de inscripción en programa, asignación de beneficio y desembolso de beneficio. Además, el valor de tipo de destinatario en el registro de desembolso de beneficio se actualiza a No programado. En el caso de destinatarios anónimos y con inscripción en programa, se crea un registro de desembolso de beneficio por destinatario.

Si su organización admite destinatarios anónimos, se debe crear un registro de inscripción en programa para un tipo de destinatario anónimo. Cuando seleccione un recipiente anónimo, se crearán de forma automática los registros de asignación y desembolso de beneficio, y el registro de inscripción en programa que creó se asociará con el registro de asignación de beneficio.



Nota

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 ~10 000 desembolsos de beneficios, cree otra inscripción en un programa de tipo anónimo y defina la inscripción anterior en el programa como inactiva.

Crear una inscripción en programa para los destinatarios anónimos de beneficios

Antes de poder hacer un seguimiento de los desembolsos de beneficio de destinatarios anónimos, debe crear al menos un registro de inscripción en programa.

Para todas las asignaciones de beneficio se requiere un registro asociado de inscripción en programa. Los destinatarios anónimos no tienen una cuenta ni un registro de contacto en

Salesforce. Para guardar desembolsos de beneficio de destinatarios anónimos, debe crear un registro de inscripción en programa para un tipo de destinatario anónimo.

A continuación, se explica cómo crear una inscripción en programa.

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Inscripciones en programa**.
2. Haga clic en **Nueva**.
3. Ingrese un nombre y seleccione un programa.
4. Seleccione **Anónimo** y **Activo**.
5. Guarde los cambios.

Crear desembolsos de beneficio 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.



Nota

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

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



Nota

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 (☰), busque y seleccione **Beneficios**.
2. Elija un beneficio y haga clic en **Nuevo desembolso masivo ad hoc**.
3. Seleccione **No programado**.
4. Ingrese la cantidad de horas asistidas como cantidad desembolsada y la fecha de desembolso, y haga clic en **Siguiente**.
5. De 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 no se muestra la vista de lista, actualice la página y vuelva a intentarlo.
6. Guarde los cambios.

También puede hacer un seguimiento de los desembolsos ad hoc mediante la creación de registros de desembolso de beneficio directamente en la página Nuevo desembolso de beneficio.

CONSULTE TAMBIÉN

[Agregar participantes a una programación de beneficio](#)

[Agregar participantes a una sesión de beneficio](#)

Revisar los programas y los beneficios, y generar reportes

Revise las cifras de reportes rápidos de fácil acceso, como la cantidad total de participantes del programa, el total de participantes activos del programa y la cantidad total desembolsada de un beneficio. Con el Centro de relaciones con capacidad de acción (ARC), revise las relaciones de objetos en un gráfico de fácil navegación. Genere reportes para obtener una visión actualizada de sus programas y beneficios, como la cantidad de beneficio entregada correspondiente a todos los beneficios de todos los programas y la cantidad de participantes activos en el programa.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Los reportes lo ayudarán a analizar los datos para hacer un seguimiento de sus programas y beneficios, y evaluar su eficacia. Puede identificar tendencias, y tomar decisiones meditadas y fundamentadas.

Revisar conteos con rapidez

Obtenga una vista rápida de sus datos en la aplicación Gestión de programas usando los conteos proporcionados en algunas páginas de detalles de objetos.

Estos conteos 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 conteos periódicamente. Para un conteo en tiempo real, puede activar la ejecución manualmente.

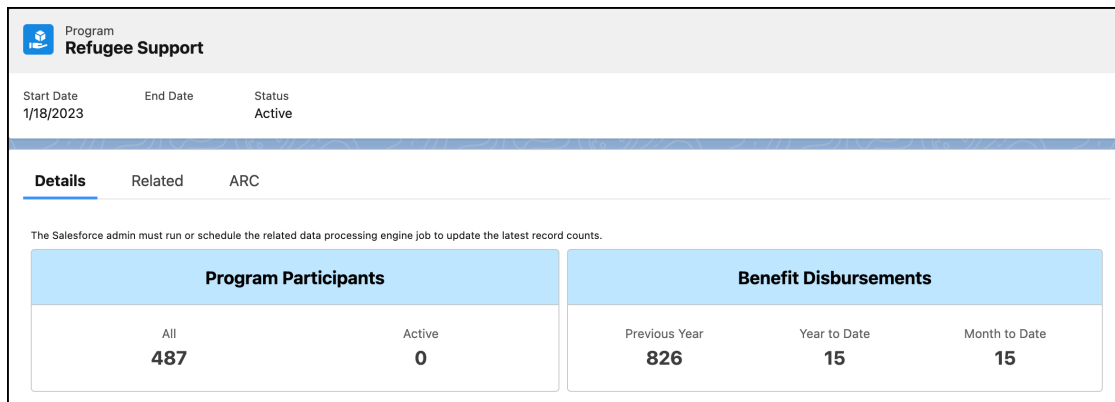
CONTEO

PÁGINA DE LA APLICACIÓN

Nivel de programa

CONTEO	PÁGINA DE LA APLICACIÓN
Todos los participantes de programa	Detalles de programa
Participantes de programa activos	Detalles de programa
Todos los desembolsos de beneficio de un programa del año anterior, del mes actual hasta la fecha y del año actual hasta la fecha	Detalles de programa
Todos los desembolsos de beneficio a un participante de programa del año anterior, del mes actual hasta la fecha y del año actual hasta la fecha	Detalles de inscripción en programa
Nivel de beneficio	
Cantidad asignada y cantidad desembolsada totales de un beneficio del año anterior, del mes actual hasta la fecha y del año actual hasta la fecha	Detalles de beneficio

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Programas**.
2. Haga clic en un programa.
3. En las tarjetas Participantes de programa y Desembolsos de beneficio, revise los conteos.



CONSULTE TAMBIÉN

[Activar las plantillas de definición del Motor de procesamiento de datos de la Gestión de programas](#)

Ver representaciones gráficas de las relaciones de los programas
 Utilice el Centro de relaciones con capacidad de acción (ARC), un componente interactivo de visualización, para comprender las relaciones entre objetos en un gráfico de fácil navegación.

Trabaje con el administrador de Salesforce para que le asigne el conjunto de permisos de Acceso al ARC y puedan crear los gráficos de relaciones. Debe agregar el componente Gráfico de relación de ARC a las páginas de registros para ver los registros e interactuar

con ellos. Se crea un gráfico en la página de registro y se agrega una ficha con un ARC de nombre personalizado en el registro de programa.

Por ejemplo, para un programa, puede ver todos los beneficios asociados, las inscripciones en programa y los participantes de programa que también son participantes de beneficio.

Comprobemos cómo puede acceder al gráfico de relaciones de un programa.

1. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Programas**.
2. Haga clic en un programa y seleccione **ARC**.
3. Comience con el objeto del programa y haga clic en cada objeto para mostrar los objetos relacionados.

The screenshot shows the 'ARC' (Action Relationship Center) for the 'Rebuild Futures' program. The interface is organized into sections: 'Details', 'Related', and 'ARC'. The 'ARC' section is active and displays a list of related items. At the top, there is a box for 'Rebuild Futures' (Program). Below it, there are two main categories: 'Benefits' (2 items) and 'Program Enrollments' (8 items). The 'Benefits' category includes 'English Language Coaching' and 'Food Bank'. The 'Program Enrollments' category includes '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'. The 'Sam Suarez-2023-01-23' enrollment is expanded to show a 'Benefit Assignment' (1 item) with the ID 'BA-000000153'.

CONSULTE TAMBIÉN

[Centro de relaciones con capacidad de acción \(ARC\)](#)

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 integral del participante y lo 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 inscribió el participante.

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

- Busque los datos de contacto del cliente y edítelos, 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.



Nota

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 reportes

Utilice el potente conjunto de herramientas de generación de reportes para analizar los datos, tomar medidas en función de estos, mostrarlos en formatos fáciles de comprender y compartir la información resultante con otras personas.

Trabaje con el administrador de Salesforce para crear tipos de reportes personalizados en función de sus requisitos. Luego, utilice Report Builder para generar los reportes que elija. Para obtener más información, consulte [Reportes](#).

Por ejemplo, puede revisar las cuentas que se inscribieron en un programa y generar una lista de los próximos desembolsos de beneficio que recibirá una cuenta.

CONSULTE TAMBIÉN

[Configurar tipos de reportes 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 cronología 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.

The screenshot shows the 'Account Timeline' interface. On the left, there are navigation options: 'Global Settings', 'Timeline Related Objects' (with a count of 1), and 'Preview Timeline' (selected). The main area is titled 'Preview Timeline' and includes a search bar 'View Timeline On' with 'A1' entered. Below this, there's a section for 'Account' with a dropdown menu and a 'New' button. The timeline shows 'All Events - Most Recent Event' with a filter for 'Upcoming' and 'Past'. A specific event is expanded, showing 'A1-2023-04-04' on 'April 4, 2023'. The event status is 'Applied'. A sub-section titled 'Benefit Disbursements (2)' lists two entries:

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

A 'View All' link is visible at the bottom right of the disbursement list.

CONSULTE TAMBIÉN

[Cómo funciona la cronología](#)

Gestión de programas para participantes de caso

Inscriba en programas a los participantes de caso para habilitarlos a recibir beneficios y mejorar su bienestar.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Por ejemplo, Anna, una gestora de casos, se encarga del caso de John. John es un refugiado que sufre de un trauma por haber padecido abuso físico y emocional. Anna inscribe a John en un programa de Apoyo para refugiados a fin de ayudarlo mediante sesiones de asesoramiento y facilitar su integración en la comunidad. Con la Gestión de programas, Anna puede inscribir a John en un programa de forma sencilla, gestionar su participación en el programa y sus beneficios, y hacer un seguimiento de esto.

Inscribir en programas a participantes de caso

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 correspondiente de programa de caso y uno de inscripción en programa. 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. Desde el Iniciador de aplicación (☰), busque y seleccione **Casos**.
2. Elija un caso y haga clic en **Relacionado**.
3. En Programas de caso, 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 la información de inscripción.
7. Guarde los cambios.

**Nota**

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

[Case Management](#)

[Agregar programas de caso en listas relacionadas del objeto Caso](#)

Ejemplos de implementación de la Gestión de programas

Revise estos ejemplos para aprender cómo aportar valor con la Gestión de programas y aplicar lo aprendido para satisfacer sus propias necesidades de programas.

**Nota**

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Ejemplo 1: Gestionar un programa de preparación laboral para jóvenes

NTOCareers desea llevar a cabo un programa de preparación laboral para jóvenes a fin de que puedan mejorar sus habilidades para la inserción laboral y capacitarse para desarrollar su trayectoria profesional.

Asin, la gerente de programa de NTOCareers, trabaja con su equipo de liderazgo y termina el modelo de programa en su reunión de planificación anual. Revisemos los pasos que realiza Asin en la Gestión de programas de Salesforce para gestionar este programa. Pida a su administrador de Salesforce la confirmación de que se hayan completado las tareas de configuración necesarias que preparan a la organización para la aplicación de Gestión de programas.

Definir el modelo de programa y de beneficio

Asin decide iniciar con una tarea pequeña y sencilla. El programa está diseñado para las personas que expresaron su interés en desarrollar sus habilidades para la inserción laboral

en una encuesta reciente. Llevará a cabo el programa durante tres meses y, luego, lo revisará para asegurar su continuidad. El siguiente es el modelo de programa.

Beneficio	Cuándo	Duración
Sesión de desarrollo de la confianza	De forma semanal, los lunes	5 horas
Taller de redacción de currículums	De forma semanal, los viernes	8 horas
Sesión de desarrollo de habilidades para entrevistas laborales	De forma semanal, los lunes, miércoles y viernes	4 horas
Asesoramiento lingüístico del idioma inglés	De forma diaria, todos los días de semana	5 horas
Capacitación práctica de MS Word	De forma diaria, todos los días de semana	5 horas

Con esta definición de modelo, Asin inicia sesión en la aplicación de Gestión de programas y comienza a crear los registros necesarios.

Definir los tipos de beneficios y crear el programa

Asin crea un tipo de beneficio llamado Preparación 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, ella 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 [Crear tipos de beneficios para un programa](#) y [Crear programas](#).

Agregar participantes y beneficios al programa

Asin utiliza los resultados de la encuesta para obtener la lista de participantes interesados y los agrega 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"/>

Con los detalles del modelo de programa, Asin crea de forma individual los registros de beneficios. Debido a que Asin debe agregar participantes a los beneficios y programarlos, selecciona Activo para marcar cada beneficio como activo.

mode=Create, version=RRH

New Benefit

Benefit Details

Benefit Name
Resume writing workshop

Description
Use tips and guidance in the workshop to build a resume.

Program
Youth Job Readiness

Active

Benefit Type
Coaching

Enrollment Count
10

Unit of Measure
hours

Benefit Options

Benefit Status
Active

Start Date
Date: 2/3/2023 Time: 9:00 AM

Minimum Benefit Amount

Goal Definition
Search Goal Definitions...

Benefit Manager
Search People...

End Date
Date: Time:

Maximum Benefit Amount

Cancel
Save & New
Save

Para obtener más información, consulte [Agregar participantes a un programa](#) y [Agregar beneficios a un programa](#).

Crear sesiones y programaciones de beneficio, y agregar participantes de beneficio

Asin ahora programa los beneficios de forma individual. A continuación, se muestra cómo ella crea un registro de beneficio para el Taller de redacción de currículums. Como puede que Asin cambie el horario o el día de la semana 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 Start time: * Session End time:

* Session Recurrence Frequency:

* Days of the Week: SUN MON TUE WED THU FRI SAT

Benefit Schedule Ends:

On After

* Last Session Date:

Se crean de forma automática los registros de la sesión de beneficio en función de la programación.

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

Benefit Sessions (4)			
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	

Recurrence Schedule (1)			
Schedule Frequency	End Date	Schedule Day Value	Total Recurrences Count
Weekly	2/24/2023	FRI	

Upcoming Sessions	
02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	<input type="button" value="Add Participants"/>
02/10/2023: Feb - Resume writing workshop	<input type="button" value="Add Participants"/>
02/17/2023: Feb - Resume writing workshop	<input type="button" value="Add Participants"/>

Ahora, Asin agrega participantes de beneficio 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

<input type="checkbox"/>	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 beneficio para cada par participante-sesión de beneficio. El registro de desembolso de beneficio utiliza de forma automática la cantidad de beneficio del registro de programación de beneficio asociado y el estado predeterminado de cada participante se marca como Inscrito. Asin abre un registro de sesión de beneficio y revisa los registros de desembolso de beneficio de 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 registraron en la aplicación de Gestión de programas, Asin puede hacer un seguimiento de la asistencia, generar reportes y revisar los desembolsos con facilidad.

Para obtener más información, consulte [Programar sesiones de beneficio únicas o recurrentes](#) y [Agregar participantes a una programación de beneficio](#).

Hacer un seguimiento de los desembolsos de beneficio y revisarlos

Consideremos un escenario de desembolso. Al completar la primera sesión de beneficio del taller de redacción de currículums, Asin registra la asistencia de cada participante.

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 se muestran de forma automática en los registros correspondientes de desembolso de beneficio.

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 [Hacer un seguimiento de la asistencia y los desembolsos para participantes de beneficios](#).

Ejemplo 2: Gestionar una actividad de distribución de kits escolares para niños de comunidades en riesgo

HelpAChild planea llevar a cabo un programa de Apoyo para inscripciones escolares a fin de evitar que los niños de comunidades en riesgo abandonen la educación primaria. Como parte de este programa, HelpAChild desea realizar y gestionar una actividad de distribución de kits escolares.

Ken, el gerente de programa de HelpAChild, trabaja con su equipo de liderazgo y termina el modelo del programa de apoyo para inscripciones escolares en su reunión de planificación anual. Revisemos los pasos que realiza Ken en la Gestión de programas de Salesforce para gestionar este beneficio.

Pida a su administrador de Salesforce la confirmación de que se hayan completado las tareas de configuración necesarias que preparan a la organización para la aplicación de Gestión de programas.

Definir el modelo de programa y de beneficio

Ken define el modelo de programa. Los niños que obtienen los beneficios del programa ya se encuentran registrados como Contactos en Salesforce. Primero, planea llevar a cabo el programa en una ciudad y, luego, revisarlo para asegurar su continuidad. El siguiente es el modelo de programa.

Beneficio	Cuándo	Duración
Distribución de kits escolares	Una vez, durante el primer domingo de septiembre	5 horas
Clases comunitarias: educación primaria y secundaria	De forma semanal, los sábados	8 horas

Con esta definición de modelo, Ken inicia sesión en la aplicación de Gestión de programas y comienza a crear los registros necesarios.

Definir los tipos de beneficios y crear el programa

Ken crea dos tipos de beneficios.

Nombre del tipo de beneficio	Tipo	Unidad de medida
Distribución	Bienes	Kits
Preparación	Servicio	horas

Este ejemplo se enfoca en el beneficio de distribución de kits escolares.

New Benefit Type

Benefit Type Details

* Benefit Type Name	* Process Type
<input type="text" value="Distribution"/>	<input type="text" value="Program Management"/>
Type	Category
<input type="text" value="Goods"/>	<input type="text" value="--None--"/>
Unit of Measure	
<input type="text" value="kits"/>	
Description	
<input type="text"/>	

Luego, Ken crea el registro del programa de Apoyo para inscripciones escolares.

New Program mode=Create, version=RRH

Program Details

* Name School Enrollment Support	Status Active
* Start Date 8/1/2023	End Date
Summary Program to support and encourage children from at-ri:	Additional Context

Para obtener más información, consulte [Crear tipos de beneficios para un programa](#) y [Crear programas](#).

Agregar participantes y beneficios al programa

Ken agrega niños al programa como participantes. Se crea un registro de inscripción en 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 actividades anteriores de desembolso de kits escolares, Ken observó que puede haber niños de otras localidades que visitan a su familia que ingresen a último momento a la actividad de distribución y que él tal vez deba utilizar el flujo de trabajo de desembolso anónimo para entregar los kits a estos niños.

Ken crea un registro activo y anónimo de inscripción en programa para asociarlo a estos desembolsos.

New Program Enrollment

mode=Create, version=RRH

Program Enrollment Details

* Name Anonymous for school kits	Is Active <input checked="" type="checkbox"/>
Contact Search Contacts...	Account Search Accounts...
Status Applied	* Program School Enrollment Support
Is Anonymous <input checked="" type="checkbox"/>	

Additional Enrollment Details

Start Date 9/1/2023	End Date 11/30/2023
Application Date 8/30/2023	

Cancel Save & New Save

Con los detalles del modelo de programa, Ken crea el registro de beneficio. Se asegura de haber marcado el beneficio como activo.

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
<input type="text" value="9/3/2023"/> 📅	<input type="text" value="12:00 PM"/> 🕒

End Date

Date	Time
<input type="text"/> 📅	<input type="text"/> 🕒

Minimum Benefit Amount

Maximum Benefit Amount

Goal Definition

🔍

Cancel
Save & New
Save

Para obtener más información, consulte [Agregar participantes a un programa](#), [Crear una inscripción en programa para los destinatarios anónimos de beneficios](#) y [Agregar beneficios a un programa](#).

Desembolsar el beneficio

El beneficio “Distribución de kits escolares: Sitka” es un evento único y no necesita contar con una programación. Además, si bien todos los niños que se agreguen al programa cumplen con los requisitos para recibir este beneficio, Ken no puede asegurar quiénes se presentarán en el centro de distribución.

En la fecha de inicio del beneficio, Ken y su equipo distribuyen los kits a los niños que se presentan al evento de distribución de forma no programada. Ken usa el flujo de trabajo de desembolso masivo ad hoc para registrar el desembolso.

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

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

Se crean los registros de asignación y desembolso de beneficio para cada participante del beneficio.

Como se esperaba, un niño de otra localidad se presenta al centro de distribución para recibir un kit. Ken usa la opción Anónimo del flujo de trabajo de desembolso masivo ad hoc para registrar el desembolso a este niño.

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

Por último, Ken revisa todos los desembolsos en la vista de lista Desembolsos de beneficio.

Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session †	Name
<input type="checkbox"/> Geoff Minor	123.00	hours	Completed		BD-000000415
<input type="checkbox"/> Acme	123.00	hours	Completed		BD-000000416
<input type="checkbox"/> Edward Stamos	123.00	hours	Completed		BD-000000417
<input type="checkbox"/> Davis T	123.00	hours	Completed		BD-000000418
<input type="checkbox"/> Dwight	123.00	hours	Completed		BD-000000419
<input type="checkbox"/> Howard Jones	123.00	hours	Completed		BD-000000420
<input type="checkbox"/> Ruth S	123.00	hours	Completed		BD-000000421
<input type="checkbox"/> Keshav Singh	123.00	hours	Completed		BD-000000422
<input type="checkbox"/> Joe M	123.00	hours	Completed		BD-000000423
<input type="checkbox"/> Padma V	123.00	hours	Completed		BD-000000424
<input type="checkbox"/> Seth Reuters	123.00	hours	Completed		BD-000000425
<input type="checkbox"/> Sam Suarez	123.00	hours	Completed		BD-000000426
<input type="checkbox"/> Jameela R	123.00	hours	Completed		BD-000000427
<input type="checkbox"/> Michael Scott	123.00	hours	Completed		BD-000000428
<input type="checkbox"/> salesforce.com	123.00	hours	Completed		BD-000000429
<input type="checkbox"/> Keshav Singh	10.00	kits	Completed		BD-000000448
<input type="checkbox"/> Joe M	10.00	kits	Completed		BD-000000449
<input type="checkbox"/> Davis T	5.00	kits	Completed		BD-000000450
<input type="checkbox"/> Joe M	1.00	kits	Completed		BD-000000451
<input type="checkbox"/> Joe M	1.00	kits	Completed		BD-000000526
<input type="checkbox"/> Davis T	1.00	kits	Completed		BD-000000527
<input type="checkbox"/> Anonymous	1.00	kits	Completed		BD-000000528

Para obtener más información, consulte [Seguimiento del desembolso de beneficios ad hoc](#).

Case Management

Nonprofit Cloud Case Management incluye funciones para gestionar planes de cuidados, referencias de casos y seguimiento de casos.

Obtener información acerca de Case Management para organizaciones sin fines de lucro

Salesforce Case Management impulsa los logros de los participantes, ya que ayuda a que los administradores cuenten con una visión completa de cada participante, ofrezcan experiencias de participante individualizadas y colaboren ampliamente con el soporte.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Salesforce Case Management incluye:

- Planes de cuidados
- Evaluaciones dinámicas
- Visión completa de un participante

- Incidentes
- Admisión y referencias entrantes
- Resúmenes de interacción para tomar notas

A medida que explore Case Management, podrá encontrar algunos términos que no coincidan con los que usted está acostumbrado. Por ejemplo, en términos generales, un plan de cuidados es un plan de caso, los beneficios son servicios y las quejas son incidentes.

Configurar Case Management

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



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa 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 Gestión de programas y Case Management

Active las funciones de Salesforce que mejoran las funciones de Gestión de programas y Case Management.

1. Asigne conjuntos de permisos para Gestión de programas, Case Management y otras funciones que esté usando.
2. Para ver las relaciones de las partes interesadas en un gráfico de fácil navegación, configure el Centro de relaciones con capacidad de acción (ARC).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Con capacidad de acción* y luego, en Configuración guiada, seleccione **Centro de relaciones con capacidad de acción**.
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar el Centro de relaciones con capacidad de acción.

Para conocer los pasos de configuración detallados, consulte [Centro de relaciones con capacidad de acción \(ARC\)](#).

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. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Acción` y luego, 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 Interaction Summaries (Resúmenes de interacción).
 - a. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese **Interacción** y luego, en Configuración guiada, seleccione `Interaction Summaries` (Resúmenes de interacción).
 - b. Siga la ayuda guiada para configurar Interaction Summaries.
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. [Configurar la Gestión de programas](#).
2. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Gestión de programas y Case Management`. En Gestión de programas y Case Management, habilite los siguientes ajustes:
 - a. Seleccione **Care Plan Settings** (Configuración del plan de cuidados) y habilite **Crear y gestionar planes de cuidados**.
 - b. Seleccione **Gestión de programas y Case Management** y habilite **Create and manage referrals** (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 cuidados

Brinda a los usuarios acceso a los objetos y funciones de los planes de cuidados.

Referencia 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 Gestión de programas y beneficios

Brinda a los usuarios acceso a los objetos y funciones de Gestión 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 cuidados

Un plan de cuidados contiene los elementos que los gestores de casos necesitan para ayudar a los participantes y se visualiza en la página de caso de los participantes. Un plan de cuidados puede constar de un objetivo general y subobjetivos, beneficios o servicios, y tareas o acciones específicas para ayudar al participante a alcanzar su objetivo.

**Nota**

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Configurar planes de cuidados

Cree un plan de cuidados, agréguelo al formato de la página Caso y, a continuación, agréguele campos, beneficios, objetivos y acciones.

Agregar la lista relacionada con el plan de cuidados al formato de la página de casos

Facilite a los gestores de casos el acceso a los planes de cuidados de los casos que gestionan.

1. En Configuración, en el Gestor de objetos, haga clic en **Caso**.
2. Seleccione Formatos de la página de caso y, luego, haga clic en **Formato de caso**.
3. En la paleta, haga clic en **Listas relacionadas**.
4. Arrastre Plan de cuidados a Listas relacionadas en el formato.
5. Guarde los cambios.

Agregar un campo personalizado a un plan de cuidados

Crear y agregar campos personalizados a sus planes de cuidados para adaptarlos a sus necesidades.

1. En Configuración, en el Gestor de objetos, haga clic en **Plan de cuidados**.
2. En la página Campos y relaciones, haga clic en **Nuevo**.
3. Elija el tipo de campo y haga clic en **Siguiente**.
4. Asigne un nombre al campo.
5. Configure los ajustes del campo y haga clic en **Siguiente**.
6. Configure la seguridad de nivel de campo y haga clic en **Siguiente**.
7. En Agregar a formatos de página, asegúrese de que esté seleccionado el formato de la página del plan de cuidados.
8. Guarde los cambios.

Determinar los beneficios del plan de cuidados

Los beneficios son servicios disponibles para los participantes que los ayudan a alcanzar los objetivos de su plan de cuidados. Aplique los beneficios a una persona o a un grupo.

Para conocer los pasos, consulte [Definir los beneficios y los tipos de beneficios para los programas](#). Aunque el contenido menciona la Gestión de programas de soluciones para el sector público, los pasos también se aplican a Case Management.

Crear definiciones de objetivos para planes de cuidados

Cree definiciones de objetivos para los logros clave de los participantes y utilícelas en planes de cuidados y plantillas de planes de cuidados.

Tenga en cuenta la diferencia entre una definición de objetivo y un objetivo. Una definición de objetivo es un objetivo común que se utiliza en toda la organización, como por ejemplo Conseguir empleo. Un objetivo es la instancia específica asignada a un participante, como completar la capacitación para entrevistas laborales.

Para conocer los pasos, consulte [Crear 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 cuidados

Para ahorrar tiempo y mejorar la coherencia, cree planes de cuidados a partir de plantillas y personalícelos según las necesidades únicas del participante.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Crear una plantilla de plan de cuidados

Incluya beneficios y objetivos repetibles en una plantilla de plan de cuidados, de modo que pueda reutilizar fácilmente los elementos para conectar a los participantes con los tipos estándares de servicios y asistencia.

Por ejemplo, si su programa de capacitación laboral ofrece los mismos beneficios y objetivos básicos a todos los participantes, el uso de una plantilla de plan de cuidados agiliza el proceso de admisión. Las plantillas son personalizables, por lo que puede introducir los detalles más convenientes para su organización.

Para conocer los pasos, consulte [Crear una plantilla de plan de cuidados](#).

Agregar objetivos y beneficios a las plantillas de planes de cuidados

Una vez configurada la plantilla base, puede agregar información sobre objetivos y beneficios para completarla.

Para conocer los pasos, consulte la sección Agregar objetivos y beneficios a las plantillas de planes de cuidados en [Crear una plantilla de plan de cuidados](#).

Crear plantillas de plan de acción para planes de cuidados

Cree una plantilla de plan de acción que contenga tareas repetibles para asignaciones de beneficios, asignaciones de objetivos o planes de cuidados. A continuación, asocie la plantilla de plan de acción a la definición de objetivo, la plantilla de plan de cuidados o el objetivo adecuados.

Si continuamos con nuestro ejemplo de Conseguir empleo, una plantilla de plan de acción podría contener tareas como Enviar borrador de currículum y Contactar al empleador anterior para pedir referencias. A continuación, puede asociar la plantilla a la plantilla de plan de cuidados relacionada. Cuando un nuevo participante se inscribe, y se le asigna el plan de cuidados, las tareas del plan de acción aparecen en el plan de cuidados.

Para conocer los pasos, consulte [Crear tareas para planes de cuidados con plantillas de plan de acción](#).

Otorgar a los trabajadores sociales acceso a las asignaciones de beneficios y objetivos

Proporcione a los usuarios acceso a los registros de asignación de objetivos y beneficios en función del nivel de permiso del plan principal de cuidados. Con este método, los trabajadores sociales pueden acceder a todos los registros relacionados del plan de cuidados correspondientes al caso de un participante, y colaborar o transferir casos fácilmente.

Para conocer los pasos, consulte [Otorgar a los trabajadores sociales acceso a las asignaciones de objetivos y beneficios relacionadas con los planes de cuidados](#).

Uso de planes de cuidados

Una vez implementados el plan de cuidados y la plantilla de plan de cuidados, puede agregarlos a un caso, agregar participantes y comenzar.

**Nota**

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Crear un plan de cuidados para un caso y agregar participantes

Cree un plan de cuidados basado en una plantilla de plan de cuidados y agregue la información del participante para individualizarlo. Si asoció un plan de acción a la plantilla, esta agrega tareas al plan de cuidados.

Para conocer los pasos, consulte [Crear un plan de cuidados para un caso](#).

Gestionar planes de cuidados

Actualice sus planes de cuidados para que sigan satisfaciendo las necesidades de su organización.

Para conocer los pasos, consulte [Ver y gestionar planes de cuidados](#).

Hacer un seguimiento de la asistencia y los desembolsos para participantes de 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

Preste servicios y brinde asistencia a los participantes mediante la remisión a proveedores de servicios dentro o fuera de su organización.

**Nota**

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Por ejemplo, para ayudar a un participante a adquirir habilidades laborales, remítalo a un programa de desarrollo de habilidades ofrecido por un departamento de capacitación y empleo (proveedor).

Crear el flujo guiado de admisión de referencia

Configure un flujo para guiar las referencias y evaluaciones, y facilitar al personal de admisión la atención a los participantes.



Nota

Para descargar los DataPacks requeridos para este proceso, necesita acceso a la Biblioteca de procesos de Salesforce Industries. De ser necesario, [solicite acceso mediante este formulario](#). Obtener acceso a la biblioteca de procesos puede demorar un par de días hábiles.

Para conocer los pasos, consulte [Configurar el flujo guiado de admisión de referencia](#).

Habilitar las referencias de casos

Active las referencias de casos para poder crear y gestionar las referencias para los participantes.

1. En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Configuración de programa social` y, a continuación, seleccione **Configuración de programa social**.
2. Active las referencias de casos.

Crear valores de campo de referencia

Como opción, puede crear categorías para las referencias de casos de participantes. Estos valores pueden incluir el tipo de referencia (interna o externa, por ejemplo) o quizás el nivel de asistencia necesario. Asegúrese de agregar el campo Categoría al formato de la página cuando haya terminado para que aparezca en la página.

Para conocer los pasos, consulte [Crear valores para campos de referencia](#).

Habilitar OmniCanal para las referencias de casos

Configure OmniCanal para dirigir automáticamente las referencias de casos a las personas adecuadas.

OmniCanal se integra a la consola tanto en Salesforce Classic como en Lightning Experience. Para conocer los pasos, consulte [Configurar OmniCanal](#).

Uso de referencias de casos

Puede crear una referencia de caso para un participante y recopilar toda la información necesaria para derivarlo a una organización interna o externa que le brinde asistencia adicional.

Para conocer los pasos, consulte [Crear referencias de casos en soluciones para el sector público](#).

Agregar participantes de caso a programas

Con la Gestión de programas, puede agregar participantes a los programas que más les convengan.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Para ver los pasos, consulte [Agregar participantes a un programa](#).

Seguimiento de casos de participantes

Utilice el seguimiento de asistencia y beneficios para ver si sus participantes reciben los servicios que necesitan.



Nota

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Para conocer los pasos, consulte [Seguimiento de desembolsos de beneficio y asistencia](#).

Quejas

Cree registros que documenten un evento o una inquietud sobre el bienestar de una persona.

**Nota**

Salesforce ofrece Nonprofit Cloud, que incluye soluciones integradas a la plataforma para Fundraising, Gestión de programas, Case Management y Grantmaking. En este artículo, se proporciona información sobre estas soluciones. Puede encontrar la documentación de paquetes gestionados en [Salesforce for Nonprofits](#). Si no está seguro de qué versión usa su organización, consulte a su administrador de Salesforce.

Varias cosas pueden ser una queja o un incidente. Quizás un participante tiene un altercado con otro participante o no se toma en serio un simulacro de entrevista. La creación de un registro de la queja, denominado Denuncia pública en las soluciones para el sector público, lo ayuda a hacer un seguimiento de estos sucesos y a mantener un registro completo de los participantes.

Configurar el flujo guiado de quejas

La creación de un flujo guiado simplifica la recopilación de información y ayuda a que la documentación de las quejas sea eficiente y precisa.

Para conocer los pasos, consulte [Configurar un flujo guiado de recepción de reclamaciones](#).

Agregar botón de caso a una queja

Instale un DataPack que contenga los componentes necesarios para terminar de configurar Quejas y agregue un botón de caso a la página.

**Nota**

Para descargar los DataPacks requeridos para este proceso, necesita acceso a la Biblioteca de procesos de Salesforce Industries. De ser necesario, [solicite acceso mediante este formulario](#). Obtener acceso a la biblioteca de procesos puede demorar un par de días hábiles.

Para conocer los pasos, consulte [Agregar botón de caso a páginas de detalles de registros de denuncias públicas](#).

Configurar participantes de casos y quejas

Defina las funciones y los estados de los participantes de casos y quejas.

Cada persona en un caso tiene una función y un estado que usted crea. Las funciones pueden ser participante, miembro de la familia, profesor u oficial correccional. Los estados de la función pueden ser activo, inactivo y sin capacidad de respuesta. Puede decidir qué es lo mejor para su organización y cambiar los valores para adaptarlos a sus necesidades.

Para conocer los pasos, consulte [Configurar participantes de reclamaciones y casos](#).

Documentar una queja

Utilice el registro Denuncia pública para recopilar los datos de una queja asociada a un participante. Utilice la sección de descripción para añadir todos los detalles pertinentes.

Para conocer los pasos, consulte [Documentar la inquietud 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

- [Gestión de resultados](#)
- *Documentación para desarrolladores:* [Gestión de resultados](#)

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 sobre la plataforma de Salesforce e incluye herramientas para otorgar subvenciones y gestionar su trabajo sin fines de lucro.

Use Nonprofit Cloud for Grantmaking para hacer 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 Gestión de programas 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 frecuentes

Obtenga respuestas a preguntas sobre localización, incluida la frecuencia, los idiomas y la documentación.

¿Con qué frecuencia localiza los productos de Salesforce.org?

Localizamos las etiquetas y el texto de nuestros productos como parte de cada lanzamiento importante de una temporada.

¿A qué idiomas localiza?

Salesforce.org localiza por paquete, no por producto, por lo que los idiomas varían. Consulte [Idiomas disponibles](#). Salesforce ofrece tres niveles de compatibilidad con idiomas: idiomas totalmente admitidos, idiomas del usuario final e idiomas exclusivos de la plataforma. Para obtener más información, consulte [Idiomas admitidos](#).

¿Localiza la documentación de los productos?

Actualmente, localizamos la documentación para los siguientes productos: 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 más detalles. Consulte la [Documentación localizada](#) a fin de obtener una lista de vínculos para la documentación.

Encontré un error o que falta algo en una traducción. ¿Dónde lo informo?

Tenga en cuenta que actualizamos las traducciones solo para los lanzamientos principales, por lo que pueden no estar sincronizadas tras lanzamientos secundarios. Para informar de un error, [cree un caso](#) con el tema establecido en [Configuración y seguridad](#), y la categoría establecida en [Globalización y localización](#).

¿Puedo anular traducciones?

Por supuesto. Puede utilizar Sistema de traducción para anular traducciones. Para obtener más información, consulte [Sistema de traducción](#).

¿Cuál es la diferencia entre idioma y configuración local?

En Salesforce, verá los ajustes de idioma y de configuración local. La configuración regional determina los formatos de visualización de fecha y hora, direcciones, números de teléfono, y comas y puntos en los números. El idioma determina el idioma en el que aparecen los objetos, los campos, la configuración y el texto de la interfaz de usuario.

¿Aceptan traducciones de la comunidad?

Aunque muchos de nuestros productos son de código abierto, actualmente no aceptamos solicitudes de extracción de GitHub para contribuciones de localización. El proceso de localización requiere un nivel de mantenimiento que no es realista ni sostenible para los colaboradores de la comunidad y, por lo tanto, confiamos en nuestros propios programas de localización para ofrecer traducciones puntuales y 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, los campos, la configuración y el texto de la interfaz de usuario de Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy se muestran en dicho idioma.

Accounting Subledger Legacy

Idioma	IU	Documentación
Catalán	√	√
Neerlandés	√	√
Inglés (Reino Unido)	√	√
Finés	√	√
Francés	√	√
Alemán	√	√

Idioma	IU	Documentación
Japonés	√	√
Español	√	√
Español (México)	√	√

Nonprofit Cloud

Consulte [Idiomas admitidos por Salesforce](#).

Documentación localizada

Obtenga vínculos a la documentación en otros idiomas.

Utilice estos vínculos para acceder a la documentación localizada en cada idioma disponible.

Accounting Subledger Legacy

- [Catalán](#)
- [Neerlandés](#)
- [Inglés \(Reino Unido\)](#)
- [Finés](#)
- [Francés](#)
- [Alemán](#)
- [Japonés](#)
- [Español \(España\)](#)
- [Español \(México\)](#)

Nonprofit Cloud

- [Chino \(simplificado\)](#)
- [Chino \(tradicional\)](#)
- [Danés](#)
- [Neerlandés](#)
- [Finés](#)
- [Francés](#)
- [Alemán](#)
- [Italiano](#)

- Japonés
- Coreano
- Noruego
- Portugués (Brasil)
- Ruso
- Español (España)
- Español (México)
- Sueco

Habilitar idiomas

Habilite la localización en Salesforce para su producto de Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy .

Le recomendamos que complete estos pasos a fin de habilitar idiomas para su uso en Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy :

1. Antes de utilizar cualquier idioma traducido, habilite el Sistema de traducción en Configuración. Para obtener información, consulte [Habilitar y deshabilitar Sistema de traducción](#).
2. Si está habilitando un idioma exclusivo de la plataforma (por ejemplo, catalán):
 - a. En Configuración, busque y seleccione **Habilitar idiomas exclusivos de la plataforma**.
 - b. Mueva el idioma deseado a la lista Idiomas mostrados.
 - c. Guarde sus cambios.