

Guía del usuario de Servus Bonus

Una guía práctica para configurar voluntarios, eventos, funciones y horarios.

Primeros pasos

1. 1

Agrega tus voluntarios

Ingresa voluntarios individualmente o importa tu lista. La fecha de nacimiento es opcional y solo se usa para las funciones de protección de menores.

2. 2

Crea un evento

Un evento es una actividad recurrente que necesita voluntarios, como un servicio, una reunión o un programa comunitario.

3. 3

Define las funciones

Las funciones describen lo que hacen los voluntarios en un evento, como lector, recepcionista o músico.

4. 4

Crea un horario preliminar

Genera un borrador y edita las asignaciones que necesiten atención. Los borradores no son visibles para los voluntarios.

5. 5

Confirma el horario

Confirma solo después de revisar las asignaciones. La confirmación publica el horario y notifica a los voluntarios.

Conceptos principales

Evento

Una actividad con fechas y horarios que necesita cobertura de voluntarios.

Función

Una responsabilidad que un voluntario puede realizar durante un evento.

Solicitud de cambio

Una solicitud de un voluntario para agregar, quitar o cambiar una asignación.

Familia

Una conexión protegida entre un voluntario menor y su adulto responsable.

Rotación

Equipos dedicados que se turnan para cubrir sesiones recurrentes.

Obtener ayuda

Abre Ayuda desde el menú principal o contacta a support@servusbonus.com cuando necesites asistencia.

Guía detallada

Abre un tema cuando necesites más información sobre un proceso del coordinador.

Agregar y organizar voluntarios

Comienza con datos precisos y después vincula a cada persona con las actividades que puede realizar.

- **Agregar un voluntario:** Usa el registro individual cuando necesites revisar o completar cuidadosamente la información de una persona.
- **Agregar varios voluntarios:** Usa el proceso masivo cuando ya tengas una lista y quieras crear el registro de voluntarios más rápidamente. Revisa los resultados antes de programar.
- **Fecha de nacimiento:** Este campo es opcional. Cuando se proporciona, activa las protecciones aplicables a voluntarios menores de 18 años.
- **Elegibilidad:** Asigna a los voluntarios los eventos, funciones y grupos adecuados para que las herramientas de programación sepan dónde puede servir cada persona.

Elegir el método de asignación adecuado

El mejor proceso depende de si asignas personas, permites que los voluntarios elijan vacantes o programas equipos establecidos.

- **Evento con asignación:** Úsalo para actividades en las que Servus Bonus debe crear un horario preliminar con voluntarios elegibles. Es adecuado para servicios y programas recurrentes.
- **Evento de inscripción:** Úsalo para una oportunidad única en la que los voluntarios eligen vacantes por orden de llegada. Requiere Pro o Premium.
- **Rotación:** Úsala cuando equipos fijos se alternan para cubrir sesiones. La rotación registra la carga reciente y ayuda a elegir el próximo equipo. Requiere Pro o Premium.

Configurar eventos y funciones

Los eventos describen dónde y cuándo sirven las personas. Las funciones describen lo que hacen durante el evento.

- **Crear el evento:** Define un nombre, horario y recurrencia claros que coincidan con la actividad real. Los Eventos de inscripción están pensados para oportunidades únicas.
- **Definir las funciones:** Crea cada responsabilidad que deba cubrirse, como recepción, lectura, transporte o música.
- **Vincular funciones y voluntarios:** Asegúrate de que cada función tenga suficientes voluntarios elegibles antes de crear un horario. La falta de personas elegibles produce vacantes difíciles de cubrir.

Crear, revisar y confirmar un horario

Trata el horario generado como preliminar hasta que hayas revisado cada asignación y advertencia.

- **Comenzar en Programar voluntarios:** Elige el método de asignación que corresponda a la actividad y proporciona las fechas y opciones requeridas por ese proceso.
- **Revisar el horario preliminar:** Comprueba las vacantes, los conflictos de disponibilidad, las asignaciones repetidas y las demás advertencias antes de publicar. Los voluntarios no pueden ver un horario preliminar.
- **Realizar ajustes:** Cambia las asignaciones individuales directamente mientras el horario siga siendo preliminar. No es necesario volver a generarlo para corregirlo.

- **Confirmar deliberadamente:** La confirmación hace que el horario esté disponible para los voluntarios y envía las notificaciones configuradas. Confirma solo cuando esté listo.

Gestionar la disponibilidad y los cambios

Los horarios siguen necesitando atención después de confirmarse. Usa las herramientas relacionadas para mantener la información actualizada.

- **Disponibilidad:** Las fechas bloqueadas ayudan a evitar asignaciones cuando un voluntario ha indicado que no está disponible.
- **Sustituciones:** Un voluntario programado puede solicitar una sustitución cuando no puede cubrir una asignación. Supervisa la solicitud hasta que otra persona elegible la acepte.
- **Solicitudes:** Las solicitudes permiten que los voluntarios pidan unirse o salir de funciones, eventos o grupos. Los coordinadores y administradores autorizados las revisan.
- **Cancelaciones y cambios:** Revisa las asignaciones y notificaciones afectadas siempre que cambie un evento, una sesión o un horario.

Proteger a menores y organizar familias

Servus Bonus aplica protecciones adicionales cuando la fecha de nacimiento indica que un voluntario es menor de 18 años.

- **Adulto responsable:** Vincula al menor con el responsable familiar adecuado para que las comunicaciones y la supervisión de la cuenta lleguen al adulto responsable.
- **Comunicación:** Las notificaciones externas de un menor se dirigen al responsable familiar en lugar de enviarse directamente al menor.
- **Restricciones de programación:** Algunas acciones de autoservicio y asignación no están disponibles hasta que se establezca la conexión familiar requerida.

Cuando un voluntario o coordinador se retira

Usa el proceso de desvinculación adecuado para eliminar el acceso sin dañar el historial de horarios ni los registros de la organización.

- **Desactivar a un voluntario:** La desactivación bloquea el acceso y conserva el historial de asignaciones. Reactiva la cuenta si la persona regresa.
- **Anonimizar cuando sea necesario:** La anonimización elimina la información identificable del voluntario y conserva el historial de horarios sin datos personales.

- **Eliminar la cuenta del propietario:** Primero debe resolverse cualquier suscripción activa. La eliminación de la organización inicia un período de recuperación de 30 días antes de la eliminación permanente.
- **Necesitas ayuda:** Contacta al equipo de soporte antes de continuar si no sabes qué acción de desvinculación corresponde.