

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

Para un Evento con asignación estándar, elige uno, dos o tres meses consecutivos. Cada mes creado correctamente queda como un horario preliminar separado para revisar.

5. 5

Confirma el horario

Revisa y ajusta cada horario preliminar antes de confirmarlo. Los voluntarios solo reciben notificaciones después de la confirmación; un horario sin cambios se confirma automáticamente en uno o dos días.

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.

Formar equipos equilibrados con Reglas de equipo

Las Reglas de equipo te permiten exigir o preferir que un equipo programado incluya voluntarios con una etiqueta específica, además de la elegibilidad normal. Requiere Pro o Premium.

- **Crear una etiqueta de voluntario:** Una etiqueta describe quién es un voluntario o qué puede hacer, por ejemplo Experimentado o Conductor. Elige qué voluntarios activos tienen cada etiqueta. Puedes cambiar esta lista en cualquier momento.

- **Crear una regla de equipo:** Una regla indica al programador cómo deben ubicarse los voluntarios etiquetados en los equipos, por ejemplo: cada equipo debe tener al menos 1 voluntario Experimentado. Puedes limitar una regla a un evento o una función en lugar de aplicarla en todas partes.
- **Imprescindible o Deseable:** Marca cada regla como Imprescindible o Deseable. El programador trata las reglas Imprescindibles como su primera prioridad y solo mejora las reglas Deseables después.
- **Cuando no hay suficientes voluntarios elegibles:** Una regla Imprescindible nunca impide que se cree un horario. Si un equipo en una fecha concreta realmente no puede cumplir una regla Imprescindible —por ejemplo, porque muy pocos voluntarios activos tienen la etiqueta requerida, o quienes la tienen ya están asignados a otra parte o no están disponibles ese día— Servus Bonus restaura discretamente ese equipo de rol y fecha a la asignación que habría recibido sin la regla, y el resto del horario sigue generándose con normalidad. Ningún otro equipo se ve afectado y nada de lo que estabas haciendo se interrumpe. Recibirás un correo aparte con la lista exacta de los equipos que no pudieron cumplir por completo una regla Imprescindible, para que puedas revisar y reasignar manualmente, agregar más voluntarios con esa etiqueta o ajustar la regla si ya no es realista. Una regla Deseable se comporta igual, salvo que solo aparece como no cumplida en la pantalla de resultados del horario; no se envía ningún correo.
- **Dónde encontrarla:** Abre el menú de tu cuenta y elige Reglas de equipo dentro de Crear. Requiere Pro o Premium.

Crear, revisar y confirmar un horario

Los Eventos con asignación estándar pueden generar hasta tres horarios mensuales consecutivos en una sola acción. Cada mes creado se puede revisar por separado.

- **Elegir la cantidad de meses:** En Programar voluntarios, elige uno, dos o tres meses consecutivos antes de generar el horario de un Evento con asignación estándar. Cada mes cuenta como un horario independiente.
- **Leer el resultado:** El resultado identifica cada mes creado. Si un límite del plan o del período disponible detiene el proceso, los horarios ya creados se conservan y los meses posteriores aparecen como pendientes.
- **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:** Confirma cuando el horario preliminar esté listo. De lo contrario, un horario con al menos 24 horas se confirma en la siguiente ejecución diaria, normalmente dentro de uno o dos días.

Comprender los correos del horario y los recordatorios

Los avisos de publicación del horario y los recordatorios de próximas asignaciones son mensajes distintos, y ambos se agrupan para reducir correos innecesarios.

- **Después de confirmar:** Los correos de asignación se ponen en cola solo después de confirmar un horario. El proceso de notificación se ejecuta cada dos horas y puede combinar varios horarios recién confirmados en un solo correo por voluntario.
- **Antes de una asignación:** Cuando faltan entre 24 y 30 horas para una asignación, se genera un único correo de recordatorio. El mensaje también incluye las demás asignaciones del voluntario que aún no se hayan recordado y ocurran dentro de las siguientes 48 horas.
- **Qué se incluye:** Los recordatorios incluyen puestos ocupados en horarios confirmados y sesiones de rotación asignadas o elegidas. Cada asignación elegible se incluye una sola vez.
- **Idioma y hora:** El recordatorio usa el idioma y la zona horaria preferidos del voluntario cuando están disponibles, y utiliza la zona horaria de la organización como alternativa.
- **Controles de notificación:** En Configuración, usa Enviar notificaciones a los voluntarios para pausar correos, avisos push y textos durante las pruebas. Reactívalos antes de confirmar: los mensajes pausados no se envían después. Los mensajes para menores van al responsable familiar.

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.