



bitban
technologies

BBNX

CRM: Manual de uso

30/07/2025

Última versión: 24/06/2026

Índice

Introducción	10
Historial de versiones	10
Vocabulario	11
Acceso	14
Interfaz de bCube CRM	15
Panel de control	16
Accesos directos no modificables	17
Datos de hoy	17
Ingresos acumulados socios/as sin IVA (incluye Google y Apple Pay)	19
Códigos	20
Últimos informes automáticos	20
Actividad reciente	21
Accesos directos	21
Búsquedas	22
Perfil privado de staff	22
Datos personales	22
Personalizaciones	23
Avatar	23
Credenciales	23
Buscador	23
Búsquedas guardadas	27
Flujos de creación y gestión de entidades del CRM	28
Creación y edición	28
Barra de metadatos principal	29
Menú lateral de navegación	29
Guardado y publicación	31
Historial de publicaciones	32
Clonar versión	33
Historial de versiones	33
Bloqueo de usuarios concurrentes	34
Eliminación	36
CRM	37
Buscador de Usuarios	37
Nuevo usuario	41
Editor de usuario	42
Barra principal de metadatos	42
Datos resumen	42
E-mail	43
Datos personales	43

Datos de negocio	45
Tipos y Subtipos de usuarios para El Diario	45
Cuenta de registro	47
Datos de pago	48
Direcciones	51
Datos legales	52
Observaciones	52
Comunicaciones	52
Datos de origen	56
Redes sociales	56
Datos de conexión	56
Suscripciones	56
Donaciones	57
Apoyos	57
Contratos	58
Transacciones	58
Quejas	59
Borrado de datos	60
Acciones	61
Campos Custom	61
Suscripciones	62
Buscador de Suscripciones	62
Nueva suscripción	69
Editor de Suscripción	72
Barra principal de metadatos	75
Datos básicos	75
Regalo	77
Estado	78
Datos de pago	79
Donaciones asociadas	83
Moratoria	85
Origen	87
Promociones	87
Períodos	89
Regularizar período de gracia	90
Regularizar período de tarjeta o Paypal	91
Regularizar período de domiciliación bancaria	92
Solicitudes	98
Solicitud de no renovación	104
Solicitud de devolución	104
Solicitud de baja antes de tiempo	106

Recursos	106
Observaciones	107
Transacciones	107
Campos Custom	107
Estados de una suscripción	107
Donaciones	111
Buscador de Donaciones	112
Nueva donación	114
Editor de donación	115
Barra principal de metadatos	115
Datos básicos	116
Estado	116
Datos de pago	117
Historial	119
Transacciones	120
Estados de una donación	120
Apoyos	122
Buscador de Apoyos	122
Nuevo Apoyo	124
Editor de Apoyo	125
Barra principal de metadatos	125
Datos básicos	126
Estado	126
Datos de pago	127
Origen	127
Solicitudes	127
Transacciones	129
Estados de un apoyo	129
Gestión de oferta	131
Tarifas	131
Buscador de Tarifas	132
Nueva Tarifa	134
Editor de tarifa	135
Barra principal de metadatos	135
Datos resumen	136
Datos básicos	136
Requisitos de contratación	137
Configuración de tarifa	137
Datos avanzados	139
Configurar oferta inicial	140
Relaciones	140

Acciones	141
Editor de tarifa cuota 0	141
Barra principal de metadatos	141
Datos básicos	142
Datos avanzados	142
Configuración de tarifa	142
Relaciones	143
Acciones	143
Recursos	144
Buscador de Recursos	144
Nuevo recurso	145
Editor de Recurso	146
Barra principal de metadatos	146
Datos básicos	146
Códigos	147
Relaciones	149
Acciones	149
Combos	150
Buscador de Combos	150
Nuevo Combo	151
Editor de Combo	151
Barra principal de metadatos	151
Datos básicos	152
Relaciones	152
Acciones	152
Promociones	153
Buscador de Promociones	153
Nueva Promoción	155
Editor de Promoción	155
Barra principal de metadatos	155
Datos básicos	156
Datos avanzados	156
Periodicidad	156
Duración	156
Descuento	156
Recursos incluidos	157
Recursos excluidos	157
Configuración de la promoción	157
Códigos	158
Relaciones	158
Acciones	159

Causas	159
Buscador de Causas	160
Nueva Causa	161
Editor de Causa	162
Barra principal de metadatos	162
Datos básicos	162
Datos avanzados	163
Configuración de la causa	163
Relaciones	163
Acciones	164
Beneficiarios	164
Buscador de Beneficiarios	164
Nuevo Beneficiario	165
Editor de Beneficiario	165
Datos del sistema	165
Datos básicos	166
Relaciones	166
Acciones	166
Política de impuestos	167
Buscador de Políticas de impuestos	167
Nueva política de impuestos	168
Editor de política de impuestos	168
Barra principal de metadatos	169
Datos básicos	169
Tipos de impuestos	169
Acciones	170
Transacciones	170
Transacciones	170
Transacciones por domiciliación	173
Devolución de transacción por domiciliación	174
Nota de crédito de transacción por domiciliación	175
Buscador de transacciones	176
Generar SEPA Xml	178
Subida respuesta SEPA Xml	181
Editor de transacción	183
Barra principal de metadatos	183
Datos básicos	184
Estado	184
Datos de beneficiarios	185
Datos avanzados	186
Facturas	186

Acciones	186
Relaciones	189
Estados de una transacción	190
Facturas	191
Buscador de facturas	191
Editor de factura	192
Barra principal de metadatos	193
Datos básicos	193
Acciones	193
Empresas	194
Empresas	194
Buscador de Empresas	195
Añadir empresa	196
Editor de empresa	196
Datos del sistema	196
Datos básicos	196
Datos de la empresa	197
Relaciones	197
Acciones	197
Contratos	198
Buscador de contratos	198
Añadir contrato	199
Editor de contrato	199
Datos del sistema	199
Datos básicos	199
Datos avanzados	201
Configuración del contrato	201
Relaciones	202
Acciones	202
Informes programados	203
Informe OJD de suscripciones activas	203
Informe ARPU	204
Informe anual devengo	205
Informe mensual devengo	205
Altas indirectas EELL	206
Herramientas	207
Informes CRM	207
Informe Usuarios	210
Informe Suscripciones	210
Informe Regularizaciones	211
Informe Solicitudes	211

Informe Moratorias	211
Informe Suscripciones con direcciones	211
Informe Donaciones asociadas a suscripciones	211
Informe de períodos de gracia	212
Informe Donaciones	212
Informe Apoyos	212
Informe Transacciones	212
Informe Facturas	213
Informe Recursos	213
Informe Combos	213
Informe Tarifas	213
Informe Causas	213
Informe Beneficiarios	213
Informe Promociones	214
Informe de plantillas de emails transaccionales	214
Plantillas Emails	214
Editor de plantilla email	215
Barra principal de metadatos	215
Datos básicos	216
Variables	217
Flujos de emails transaccionales	223
Boletines	238
Añadir boletín	239
Editor de boletín	239
Barra principal de metadatos	239
Datos básicos	239
Sincronización de campos de usuario entre CRM y Mailchimp para El Diario	240
Notificaciones	243
Flujos de trabajo con el call center	244
Descarga de fichero de retención	244
Carga de fichero de retención	246
Configuraciones de Test (Entornos previos)	251
Herramientas > Backstage	251
Buscador Suscripciones > Procesar suscripciones	251
Buscador Transacciones > Generar SEPA Xml > Simular qué fecha es hoy	252
Buscador Transacciones > Generar simulación respuesta SEPA Xml	253
Buscador Transacciones > Subida respuesta SEPA Xml > Simular qué fecha es hoy	254
Editor Usuario > Comunicaciones > Campos sincronizados con Mailchimp	254
API de entidades en CRM	254
Log de operaciones en CRM	255

API suscripciones Paypal	256
API boletines y datos Mailchimp	256
Editor de contrato > Finalizar membresías de contrato	256
Editor Usuario > Acciones > Verificar email de usuario	257
Buscador Usuarios > Borrado masivo	257
Mecanismos de comprobación y corrección de coherencia	257
Comprobar coherencia	258
Resucitar suscripción	258
Marcar transacción como pagada	259
Cancelar transacción	259
Exportación e importación de datos entre entornos	260
Tipos de solicitudes en suscripción	262
Devolución vs nota de crédito	263
Devolución de una transacción vs solicitud de devolución en suscripción	263
Regularización de período en suscripción	264
Oferta inicial vs promoción	267
Cómo marcar a un registrado como socio gratis	267
Cómo marcar a un registrado como socio gratis durante 15 día de prueba	268

Introducción

Este documento recoge toda la información necesaria para trabajar en bCube CRM, con las particularidades de edición y las funcionalidades permitidas en el mismo.

Historial de versiones

FECHA	NOMBRE	ACCESO
30.07.2025	Versión 1	PDF
21.08.2025	Versión 2	PDF
12.09.2025	Versión 3	PDF
19.09.2025	Versión 4	PDF
30.09.2025	Versión 5	PDF
28.10.2025	Versión 6	PDF
07.11.2025	Versión 7	PDF
20.11.2025	Versión 8	PDF
28.11.2025	Versión 9	PDF
12.12.2025	Versión 10	PDF
19.12.2025	Versión 11	PDF
19.01.2026	Versión 12	PDF
30.01.2026	Versión 13	PDF
13.02.2026	Versión 14	PDF
26.02.2026	Versión 15	PDF
06.03.2026	Versión 16	PDF
13.03.2026	Versión 17	PDF
18.03.2026	Versión 18	PDF
26.03.2026	Versión 19	PDF

10.04.2026	Versión 20	PDF
17.04.2026	Versión 21	PDF
24.04.2026	Versión 22	PDF
29.04.2026	Versión 23	PDF
06.05.2026	Versión 24	PDF
14.05.2026	Versión 25	PDF
22.05.2026	Versión 26	PDF
04.06.2026	Versión 27	PDF
15.06.2026	Versión 28	PDF
24.06.2026	Versión 29	PDF
07.07.2026	Versión 30	PDF
22.07.2026	Versión 31	

Vocabulario

- Staff. Usuario del CRM
- Permiso. Control de uso aplicable a un staff para permitir o limitar sus acciones en el CRM.
- Rol. Conjunto de permisos aplicables a un staff para su uso del CRM. Ejemplo: Admin; Marketing; Financiero; Atención al cliente
- Usuario. Usuario público de la web.
- Tipos de Usuarios. Segmentaciones de usuarios en base a N condiciones, personalizables por proyecto, por tipos y subtipos. Ejemplo:
 - Lead
 - L Ex registrado
 - L Ex socio
 - Registrado
 - R Regalador
 - R Ex socio
 - Socio
 - S Mecenass
 - S Promo /en Descuento

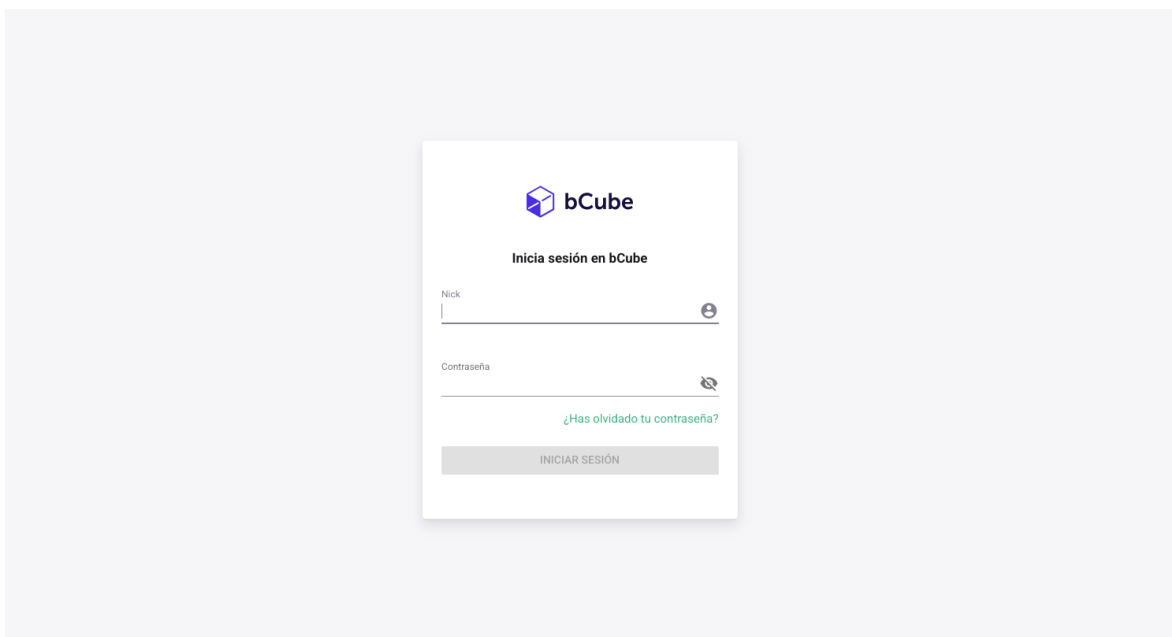
- **Recurso.** Lo que el usuario obtiene a cambio de una tarifa. Ej: navegar sin publicidad, acceso a contenidos premium, etc. Puede ser digital (ej: acceso web sin restricciones) o físico (ej: revista en papel).
- **Combo.** Agrupación de recursos que se ofrecen conjuntamente a los usuarios a cambio de una tarifa. Ej: combo Mongolia en eldiario.es que incluye acceso a eldiario.es + revista Mongolia.
- **Tarifa.** Lo que el usuario tiene que hacer para conseguir un recurso. Generalmente será un pago económico
- **Suscripción.** Es la contratación de una tarifa recurrente por parte de un usuario. En toda suscripción se manejan a su vez estos otros conceptos:
 - **Pagador:** el usuario que paga la tarifa
 - **Destinatario:** el usuario que disfruta de los recursos a que da acceso la tarifa. Por ejemplo, un regalo es una suscripción en la que el pagador es uno y el destinatario es otro
- **Promoción.** Entidad que modifica en una suscripción las condiciones bases de una tarifa. Generalmente implica un descuento en la cuota base de la tarifa. Ej: en vez de 80 euros al año, 40 euros al año.
- **Informe.** Listado con datos que puede generar el CRM en base a una búsqueda y descargar. Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe.
- **Empresa.** Empresa que tiene un acuerdo comercial especial con el medio en virtud del cual sus empleados tienen acceso a recursos por los que paga la empresa. No confundir con usuarios de la web que puedan ser empresas (ej: un usuario que tiene CIF en lugar de NIF). Son entidades a parte porque llegan a acuerdos con el medio, fuera del catálogo de productos disponible para los usuarios normales. Ej: BBVA compra 5000 suscripciones a eldiario.es
- **Contrato.** Es la formalización de las condiciones del acuerdo entre una empresa y el medio. En el contrato se especifican los recursos a los que se da acceso, los usuarios a quienes se da acceso, el tiempo durante el cual pueden acceder y la cuota a pagar por ello. Una misma empresa puede tener varios contratos a lo largo de su existencia.
- **Membresía de contrato.** Representa la relación entre un contrato y el usuario que disfruta de los recursos a que da acceso dicho contrato. Esta entidad vendría a ser el equivalente a la suscripción (asumiendo que el contrato fuese el equivalente a la tarifa). Su estado puede ser:
 - **Activo**
 - **Finalizado:** Cancelado (cuando la membresía se finaliza antes de su fin previsto, por petición del usuario o por algún otro imprevisto)
 - **Expirado** (cuando se ha completado la duración prevista del contrato)
- **Transacción.** Movimiento financiero que implica intercambio económico: pago, devolución.
- **Factura.** Es el documento en que se plasma una transacción con los datos del usuario pagador, de la empresa que cobra y los conceptos e importes incluidos.

- **Apoyo.** Aportación económica puntual y única que un usuario hace al medio, de manera voluntaria y sin obtener nada a cambio. Ej: Apoyo a la edición local Cantabria.
- **Donación.** Aportación económica recurrente, con cierta periodicidad definida, que un usuario hace al medio, de manera voluntaria y sin obtener nada a cambio. Ej: Donación mensual a la edición local Cantabria. La donación implica recurrencia mientras que el apoyo es puntual.
- **Causa.** Es la entidad a través de la cual un usuario puede realizar un apoyo puntual o una donación recurrente a un objetivo concreto del medio. Es el equivalente a la tarifa con respecto a la suscripción. En el CRM el medio deberá crear las causas para las cuales pide apoyos y donaciones a los usuarios (ej: Apoyo a la edición local Cantabria, Apoyo a eldiario.es, Financiación para publicar un libro).
- **Beneficiario.** Es el destinatario final de una causa o de una tarifa, la entidad destinataria de los cobros realizados a través de suscripciones, apoyos y donaciones. Ej: en la campaña “Apoyo a la edición local de Cantabria”, el beneficiario es “Edición local Cantabria”, con lo que el dinero de las apoyos y donaciones que los usuarios hagan a esta causa será para esa “Edición local Cantabria”.
- **Procedencia.** Fuente de creación de la entidad en CRM. Puede ser:
 - Backoffice (creado en el CRM directamente)
 - Externo (creado desde fuera del CRM: web, app, etc)
 - Instalador (cargado a través del instalador de entidades)
 - Proceso interno (procesos internos ejecutados de forma autónoma, como el procesador periódico de suscripciones para crear nuevos períodos)
 - Legacy (migrado de sistema anterior)
 - Desconocido
 - Operación técnica manual (ejecutado manualmente por personal técnico del sistema; por ejemplo si en un script de consola ejecutado por un técnico se clona y republica una entidad; es poco frecuente).
- **Solicitud.** Entidad que se crea sobre la Suscripción para reflejar que el usuario pagador ha pedido alguna acción sobre la misma encaminada a su finalización. La solicitud tiene 5 posibles estados: Sin resolver, Retención potencial, Retención positiva, Retención negativa, No contacto. Los 3 últimos son estados finales. Si una solicitud tiene una retención potencial sigue abierta. Si una solicitud se retiene positivamente, la suscripción vuelve a estar activa y renovable. Si una solicitud se retiene negativamente o con no contacto, la suscripción finalizará (bien en ese momento bien en la fecha de renovación según el tipo de solicitud). Si una solicitud no se retiene antes de la fecha de renovación de la suscripción, ésta se finaliza. Existen 3 tipos de solicitudes:
 - **Solicitud de no renovación.** El usuario pagador solicita no renovar en la próxima fecha prevista para ello. La suscripción sigue existiendo y aportando los recursos al usuario destinatario de la misma hasta su fecha prevista de renovación en que finalizaría.

- Solicitud de devolución. El usuario pagador solicita la baja inmediata de la suscripción, sin esperar a su próxima renovación, y además la devolución de la última transacción.
- Solicitud de baja inmediata. El usuario pagador solicita la baja inmediata de la suscripción, sin esperar a su próxima renovación.
- Queja. Entidad que se crea sobre la Suscripción o el Usuario para reflejar que se ha recibido una queja o reporte. A pesar de que la solicitud y la queja son muy similares en cuanto a su creación y datos, la diferencia es que una queja no se retiene, simplemente se crea y se guarda entre los datos de la suscripción, de manera que puede consultarse pero no se pueden realizar más acciones sobre la misma. En cambio, la creación de la solicitud implica un cambio de estado la suscripción y es necesario aplicar un flujo posterior para cerrarla, indicando incluso qué acciones de retención desencadena.

Acceso

El acceso a bCube CRM se hace a través de una pantalla de login con nick y contraseña. El staff debe haber sido dado de alta previamente en el proyecto con su set de permisos y su correspondiente contraseña.



Tras logarse, el staff accede a la pantalla que haya configurado como su página de inicio en bCube. Puede elegir esto en su [Perfil Privado](#). Por defecto esta pantalla es un [Panel de Control](#) con el resumen de su actividad y el acceso directo a sus opciones de trabajo preferentes.

IMPORTANTE:

- Cada Staff puede tener un máximo de 4 sesiones activas simultáneamente. Si se abre una nueva sesión por encima de esas 4, se cerrará alguna de las anteriores.

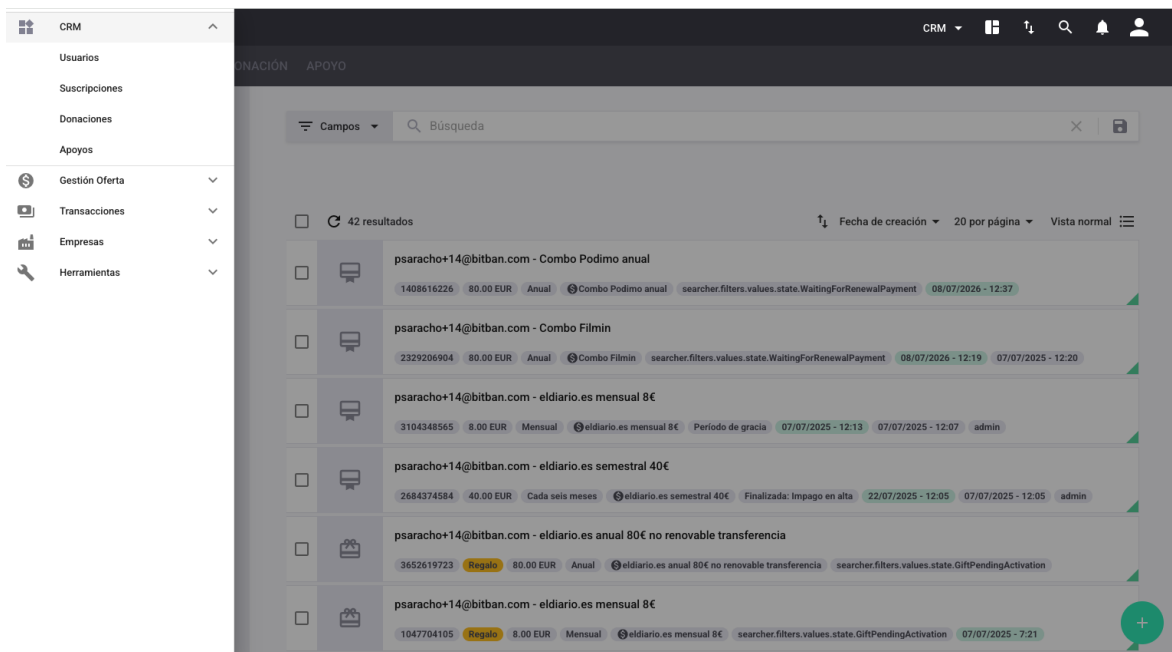
- La sesión de un Staff se cierra tras inactividad de 48 horas.
- Si un staff no hace login en bCube CRM durante 30 días o no tiene ninguna sesión activa durante ese periodo, pasa al estado desactivado de forma automática

Interfaz de bCube CRM

En el menú de la izquierda aparece el acceso a los distintos apartados de edición del CRM, siempre que el staff logado tenga permisos para ello, divididos en los siguientes bloques:

- CRM
 - Usuarios
 - Suscripciones
 - Donaciones
 - Apoyos
- Gestión Oferta
 - Tarifas
 - Recursos
 - Combos
 - Promociones
 - Causas
 - Beneficiarios
 - Políticas de impuestos
- Transacciones
 - Transacciones
 - Facturas
- Empresas
 - Empresas
 - Contratos
- Herramientas
 - Informes CRM
 - Plantillas email
 - Boletines
 - Backstage
- Administración
 - Staffs

Al desplegar cada uno de ellos, aparece el acceso a los otros elementos.



En el menú superior a la derecha hay otro conjunto de opciones y accesos:

- Menú [Multisite](#). Permite acceder a los distintos sites existentes en el proyecto.
- Panel de control. Es un acceso directo al mismo. [Se explica su funcionamiento aquí](#).
- Subidas activas. Para visualizar las subidas de archivos que está realizando el staff (imágenes por ejemplo)
- Buscador. Es un acceso directo al buscador de Usuarios
- Notificaciones. Abre un panel lateral donde se almacenan las [notificaciones](#).
- Perfil privado de staff. [Se explica su funcionamiento aquí](#).

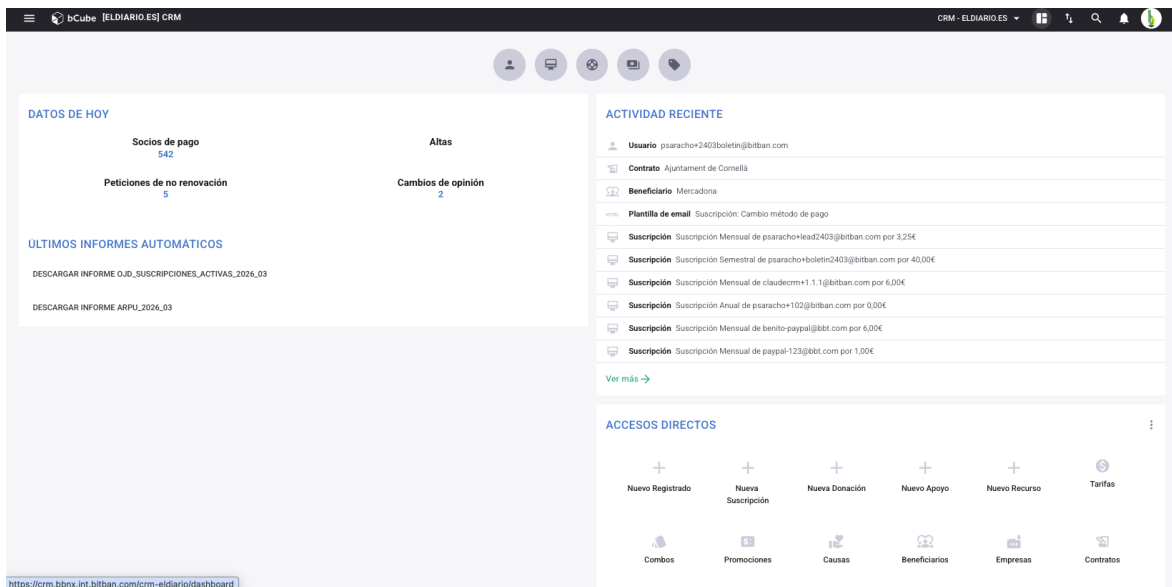


Fuera de los menús, en la página cargará el buscador o el editor correspondiente en función de dónde se sitúe el staff.

Panel de control

Es el panel al que el staff accede por defecto tras loguearse en bCube CRM. También está disponible en todo momento a través de un icono en el menú superior.

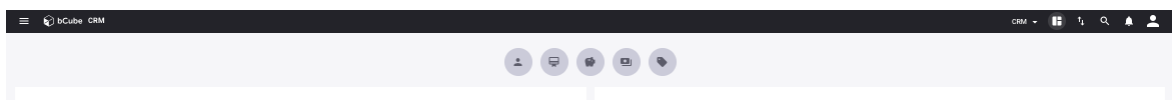
Aquí encuentra el listado de sus últimas acciones, el acceso directo al contenido de sus búsquedas guardadas y los atajos a acciones o editores de mayor frecuencia de uso. Se subdivide por tanto en varios apartados que describimos a continuación.



Accesos directos no modificables

Aparece una primera fila con una serie de iconos que dan acceso directo a los editores principales de bCube CRM. Estos accesos son los mismos para todos los staffs y no se pueden modificar.

- Buscador: Usuarios
- Buscador: Suscripciones
- Buscador: Apoyos
- Buscador: Transacciones
- Buscador: Recursos



Datos de hoy

Son datos de solo lectura, reflejan las cifras más relevantes del negocio y se actualizan dinámicamente solas.

- Socios de pago. Número total de suscripciones con la dimensión "Activa = Sí", excluyendo suscripciones con tarifa 0€ + Número total de membresías de contrato activas
- Altas. Suscripciones con fecha de inicio de suscripción hoy (desde las 00:00), excluyendo suscripciones con tarifa 0€

- Bajas. Suscripciones con fecha real de finalización a día de hoy, descartando aquellas que nunca han tenido fecha de inicio de suscripción (ej: las que están en estado "Finalizada: Impago en alta")
- Peticiones de no renovación. Solicitudes de no renovación creadas hoy (desde las 00.00) sobre suscripciones
- Cambios de opinión. Retenciones positivas hechas hoy (desde las 00:00) sobre solicitudes de no renovación (sin importar la fecha en que fueron creadas las solicitudes sobre las suscripciones)
- Período de gracia tarjeta. Suscripciones en estado período de gracia y con método de pago tarjeta (dato acumulado total)
- Período de gracia domiciliación. Suscripciones en estado período de gracia y con método de pago domiciliación (dato acumulado total)
- No renovables por solicitud. Suscripciones no renovables porque el usuario ha solicitado no renovar. Es decir, suscripciones en estado Solicitada no renovación, Solicitada devolución, Solicitada baja inmediata, No renovará: no cumple requisitos o Cancelada en plataforma de pago (dato acumulado total)
- No renovables por naturaleza. Suscripciones activas no renovables porque no tienen renovación automática posible: regalos no renovables, suscripciones por transferencia (dato acumulado total)
- Apoyos de socios. Apoyos Activos creados hoy siendo el usuario pagador tipo Socio.
- Apoyos de no socios. Apoyos Activos creados hoy siendo el usuario pagador tipo Registrado.

DATOS DE HOY

Socios de pago 500 	
Altas 0 	Bajas 1 
Peticiones de no renovación 0 	Cambios de opinión 0 
Período de gracia tarjeta 0 	Período de gracia domiciliación 0 
No renovables por solicitud 58 	No renovables por naturaleza 14 
Apoyos socios 0 	Apoyos no socios 0 

Ingresos acumulados socios/as sin IVA (incluye Google y Apple Pay)

Tabla que contiene 3 bloques:

1. Real año en curso. El CRM lo calcula dinámicamente al minuto, para el mes en curso. El dato para meses cerrados es consolidado.
2. Presupuesto año en curso. Los datos los proporciona el medio y se cargan por el equipo técnico del proyecto vía código.
3. Real año anterior. El CRM lo calcula a año cerrado, datos consolidados.

En cada caso se muestran, mes a mes y el total acumulado de todo el año para los siguientes conceptos:

- Altas: importe sin impuestos de transacciones con factura (cualquier tipo, cualquier estado) + importe sin impuestos de transacciones de método de pago Google Pay y Apple Pay, correspondientes al primer período de suscripciones, cuya fecha de creación es del mes en cuestión
- Renovaciones: importe sin impuestos de transacciones con factura (cualquier tipo, cualquier estado) + importe sin impuestos de transacciones de método de pago Google Pay y Apple Pay, correspondientes a períodos no primero de suscripciones, cuya fecha de creación es del mes en cuestión
 - Las transacciones de Google Pay y Apple Pay no tienen factura, luego no puede aplicarse este mismo criterio; para este caso se tienen en cuenta todas las transacciones, tanto en Altas como en Renovaciones
 - Las donaciones asociadas a las suscripciones cuentan como parte de los importes de las suscripciones y se consideran para el desglose de Altas / Renovaciones en base a las fechas de las suscripciones
- Colectivas: importe sin impuestos de las cuotas de nuevos contratos creados en el mes en cuestión
- Apoyos: importe sin impuestos de transacciones con factura (cualquier tipo, cualquier estado), correspondientes a Apoyos, cuya fecha de creación es del mes en cuestión
- Total: suma de los anteriores

INGRESOS ACUMULADOS SOCIOS/AS SIN IVA (INCLUYE GOOGLE Y APPLE PAY)

VER TABLA COMPLETA

Ingresos acumulados socios/as sin IVA (incluye Google y Apple Pay)

Mes	Real 2025					Presupuesto 2025					Real 2025				
	Total	Altas	Renovaciones	Colectivas	Apoyos	Total	Altas	Renovaciones	Colectivas	Apoyos	Total	Altas	Renovaciones	Colectivas	Apoyos
Enero	13.615	1.866	109	11.635	5	662.700	78.161	574.122	0	10.417	654	0	0	654	0
Febrero	11.680	12.059	-423	0	43	614.793	46.258	558.118	0	10.417	1.923	0	0	1.923	0
Marzo	13.389	11.659	1.547	154	29	1.107.058	40.087	1.056.554	0	10.417	654	0	0	654	0
Abril	2.288	618	1.659	17	-5	1.054.614	32.434	1.011.763	0	10.417	0	0	0	0	0
Mayo	21.516	1.261	554	19.712	-10	690.178	33.684	646.077	0	10.417	0	0	0	0	0
Junio	4.853	3.508	1.267	0	77	675.723	32.648	632.658	0	10.417	0	0	0	0	0
Julio	3.288	1.589	1.515	0	184	667.486	35.621	600.615	0	31.250	5.212	0	0	5.212	0
Agosto	336	0	336	0	0	557.037	34.634	491.153	0	31.250	77	12	0	58	7
Septiembre	214	0	214	0	0	696.025	41.202	623.573	0	31.250	72	55	5	0	12
Octubre	325	0	325	0	0	765.708	49.121	685.337	0	31.250	2.610	2.552	0	58	0
Noviembre	724	0	724	0	0	710.979	58.817	620.912	0	31.250	6.466	5.366	1.064	0	37
Diciembre	118	0	118	0	0	799.695	55.754	712.691	0	31.250	2.702	-122	2.074	750	0
TOTAL	72.346	32.560	7.945	31.517	324	9.001.996	538.421	8.213.573	0	250.002	20.368	7.862	3.142	9.308	56

Códigos

Son datos de solo lectura, indican el número de códigos disponibles de cada uno de los recursos que implican códigos en el proyecto y enlazan con el editor de cada recurso. Ej de El Diario:

- Códigos Filmin
- Códigos Teatro Real
- Códigos Opera Player 25% dto

CÓDIGOS

Códigos Filmin	68
Códigos Teatro Real	9964
Códigos Opera Player 25% dto	9432

Últimos informes automáticos

Son los informes que el CRM genera periódicamente de manera programada, sin necesidad de que ningún staff lo genere o realice acción ninguna (a diferencia de los otros [informes que se descargan a demanda](#) desde los distintos buscadores). Aquí aparece descargable el último informe generado por el CRM de cada tipo. También están disponibles en el menú general en [“Informes programados”](#).

- [OJD SUSCRIPCIONES ACTIVAS](#) (el día 2 de cada mes se renueva)
- [ARPU](#) (el día 2 de cada mes se renueva)

Actividad reciente

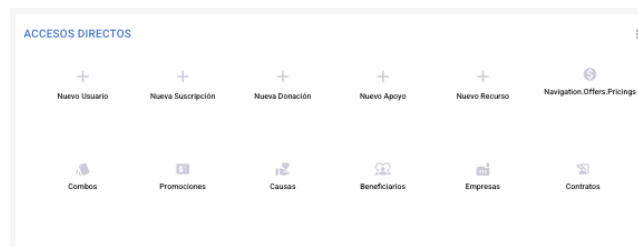
Se listan de más reciente a más antigua las últimas acciones realizadas por el staff en bCube CRM. Para cada acción se indica:

- La tipología de entidad a que se refiere: Usuario, Suscripción...
- El nombre o título del objeto en sí modificado. Es enlace además a dicho objeto dentro de bCube CRM

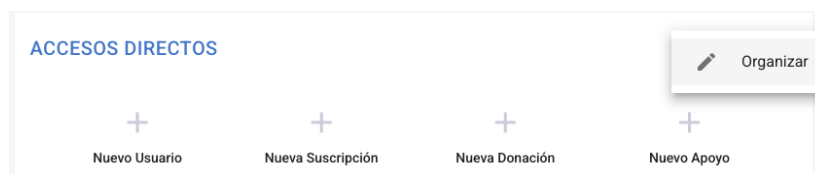
ACTIVIDAD RECIENTE	
	Message.entity.type.stafftestingoverrides message.entity.type.staffTestingOverrides
	Causa Donación mensual a Edición Local Castilla y León (recurrente)
	Transacción psaracho+14@bitban.com - FP202636
	Tarea programada Job 1000125
	Suscripción psaracho+14@bitban.com - Combo Podimo anual
	Tarea programada Job 1000123
	Tarea programada Job 1000069
	Usuario psaracho+14@bitban.com
	Suscripción psaracho+14@bitban.com - Combo Filmin
	Transacción psaracho+14@bitban.com - FP202533
Ver más →	

Accesos directos

bCube CRM asigna unos accesos directos por defecto para que el staff no encuentre este área directamente en blanco al entrar:

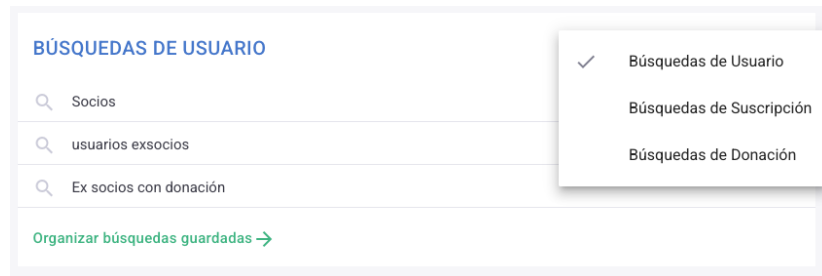


El staff puede personalizar los accesos directos que ve aquí en todo momento: eliminar los que le salen por defecto, reordenar, etc.



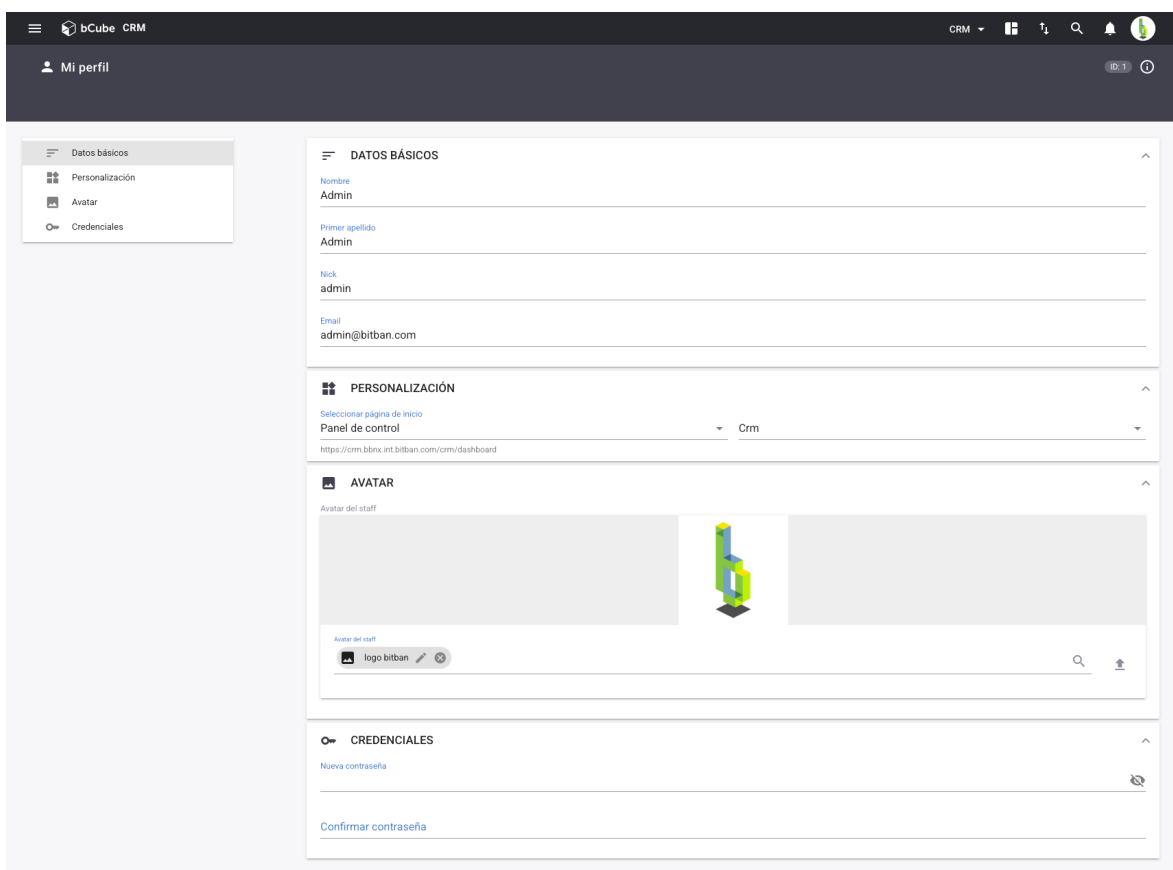
Búsquedas

Se listan las búsquedas guardadas por el staff, por bloque temático (Usuarios, Suscripciones, etc).



Perfil privado de staff

Es el área personal del Staff dentro del CRM donde puede consultar y modificar datos relativos a su experiencia de trabajo. Se subdivide a su vez en varios bloques.



Datos personales

El staff puede consultarlos y modificarlos:

- Nombre
- Primer Apellido
- Nick
- Email

Personalizaciones

Aparecen dos campos para seleccionar cuál se desea que sea la página de entrada y de qué site en bCube CRM. Las opciones posibles son:

- [Panel de control](#) (opción por defecto)
- Buscador: Usuarios
- Buscador: Suscripciones

Y en otro campo se puede elegir en qué site se abriría (en el caso de que el staff tenga permisos de acceso a más de un site).

Avatar

Permite subir una imagen representativa del staff. Se admiten formatos de imagen svg, png, jpeg y gif.

Credenciales

El staff puede aquí modificar su contraseña de login.

Buscador

El CRM tiene integrado un potente buscador con el que se puede acceder fácilmente a cualquier tipo de elemento creado en bCube: desde usuarios hasta suscripciones o transacciones y facturas.

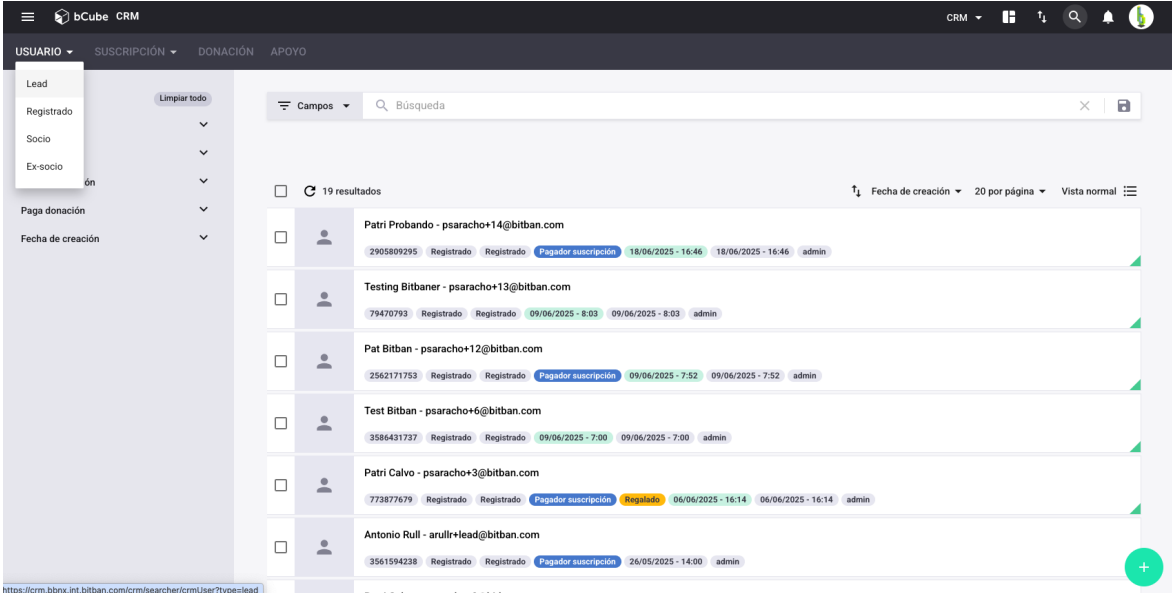
El buscador permite buscar simplemente introduciendo una (o varias) palabra(s) a localizar o bien refinar la búsqueda añadiendo filtros.

El buscador actúa sobre todo tipo de elementos del CRM, no solo contenidos editoriales: cualquier elemento generado desde el Administrador es susceptible de indexarse y por tanto, de buscarse.

En función del tipo de elemento a buscar, los filtros y posibilidades de búsqueda se personalizan.

En cada bloque del CRM (CRM, Gestión de Oferta, Transacciones, Empresas) como primer elemento aparece una navegación horizontal. En ese menú se muestran como primeros filtros los grandes tipos de elementos que existen para cada bloque. Por ejemplo en el de CRM:

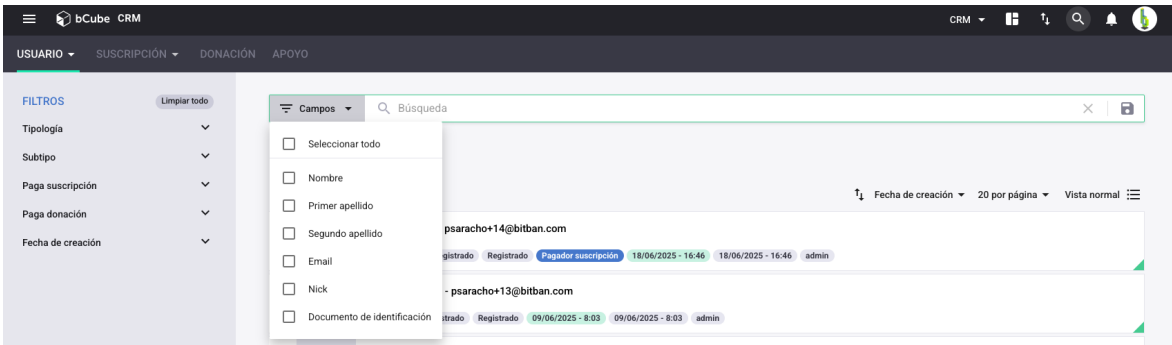
Usuarios, Suscripciones, Donaciones y Apoyos. Cuenta además con un submenú para acceder a los subtipos de cada entidad. Cada ítem de navegación desplegará el submenú pero si se clica sobre el ítem general, se navega a esa entidad sin filtros. El submenú no está disponible en la versión móvil.



Buscador de Usuarios

En segundo lugar aparece el campo para búsqueda textual: el término introducido se busca entre todas las posibles entidades de la tipología en que estás situado en el menú horizontal superior.

En la zona izquierda de la barra de búsqueda existe un botón con un desplegable que permite filtrar el campo específico sobre el que se quiere realizar la búsqueda. Por ejemplo, en el buscador de Usuarios permite seleccionar sobre qué campo específico de los siguientes realizar la búsqueda del texto introducido.



Buscador de Usuarios

A la derecha se encuentran los iconos de X para limpiar la búsqueda y el icono de disquete para guardar la búsqueda, que levanta el modal de gestión de búsquedas guardadas (tal y como se explica en el apartado de [“búsquedas guardadas”](#)).

Una vez se haya seleccionado el tipo de elemento en el menú y/o escrito el término a buscar, se recargan los resultados en la página, mostrando solo los correspondientes a la búsqueda realizada y además aparecen en interfaz los filtros concretos aplicables a ese tipo de elemento seleccionado, para que el usuario pueda aplicar los que le interese. Por tanto el bloque con los filtros es dinámico y varía en función del tipo de elemento prefiltrado.

The screenshot displays the 'bCube CRM' interface for managing promotions. The top navigation bar includes 'CRM', a search icon, and a user profile icon. The main header shows the 'PROMOCIÓN' tab selected, with other tabs like 'TARIFA', 'RECURSO', 'COMBO', 'CAUSA', 'BENEFICIARIO', and 'POLÍTICA DE IMPUESTO'. The left sidebar contains a 'FILTROS' section with various filter categories: 'Periodicidad de pago', 'Número de cuotas' (with checkboxes for 'Limitada' and 'Todas'), 'Tarifas compatibles', 'Recursos incluidos', 'Recursos excluidos', 'Aplica a suscripción con cuota extra' (with checkboxes for 'Sí' and 'No'), 'Componentes de la promoción' (with checkboxes for 'Descuento único', 'Incluye recursos', and 'Excluye recursos'), and 'Fecha de creación' (with checkboxes for 'Últimas 24 horas' and 'Última semana'). The main content area shows a search bar with the text 'Búsqueda' and a dropdown for 'Campos'. Below the search bar, it indicates '6 resultados'. The results are displayed as a list of promotion cards, each with a checkbox, a promotion ID, a title, and details. The first card is 'Promoción semestral 10% para siempre' with ID 1545351330. The second card is 'Promo sin descuento (mensual) suma revista papel para siempre' with ID 2235763140. The third card is 'Promo Podimo 10€ menos primer año' with ID 3539098660. The fourth card is 'Promo Podimo 63% descuento 6 primeros meses' with ID 2115851124. The fifth card is 'Promo 20% para siempre (mensual) sin revista papel permite cuota extra' with ID 3178212429. The sixth card is 'Promo 50% para siempre (anual sin cuota extra), excluye revista digital y papel' with ID 1028143062. Each card also shows details like frequency, discount, and dates. A green circular button with a plus sign is located at the bottom right of the results area.

Buscador de Promociones

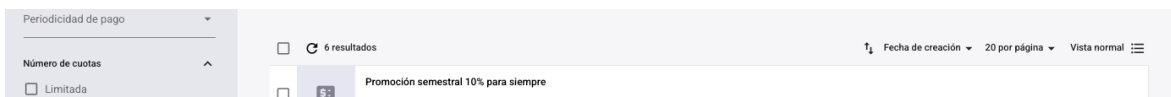
Todos los filtros son combinables entre sí.

Cuando se realiza una búsqueda, también aparecen bajo la barra de búsqueda unos chips que hacen referencia a los filtros utilizados (cada filtro genera un chip). Se muestra un primer chip para "Limpiar todo" que elimina todos los filtros aplicados o se pueden eliminar individualmente pulsando sobre el icono X a la derecha del texto de cada chip.

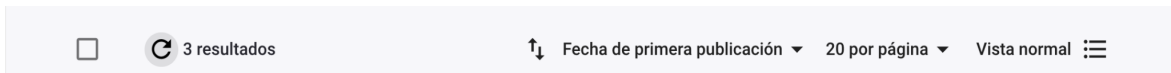
Además de los filtros, existen otras opciones para personalizar cómo el staff quiere ver los resultados:

- Ordenación ascendente o descendente (icono de flechas)
- Criterio de ordenación: por fechas, por relevancia, etc
- Número de elementos por página: 20 - 50 - 100

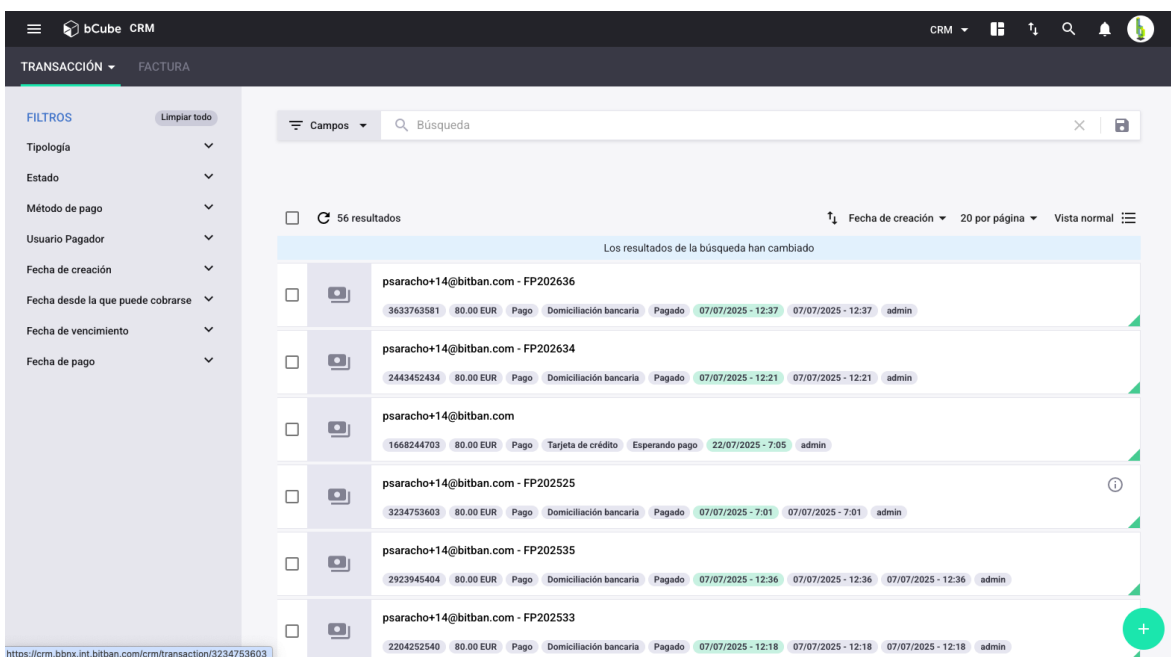
- Selección de formato de visualización (modo listado, modo comprimido, etc).



Así mismo existe un botón para recargar resultados sin necesidad de recargar la página en el navegador.

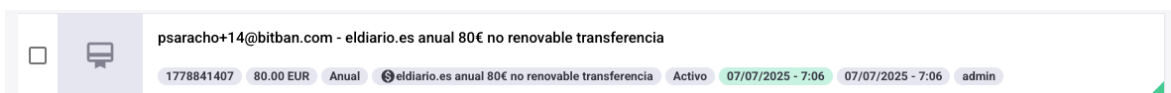


Y si ocurren cambios mientras está el buscador abierto con los resultados, el CRM muestra un aviso alertando de que estos han cambiado para que el staff actualice y pueda verlos.



Buscador de Transacciones

En cada resultado listado se pueden consultar directamente ciertos datos de cada objeto listado y además se pueden realizar determinadas acciones.



Resultado en buscador de Suscripciones

Por ejemplo, para las Suscripciones:

- Si clicas en el ID, lo copias
- Si clicas en la Periodicidad de pago es el equivalente a añadir el filtro de Periodicidad en el buscador (ej: te mostraría todas las suscripciones anuales)

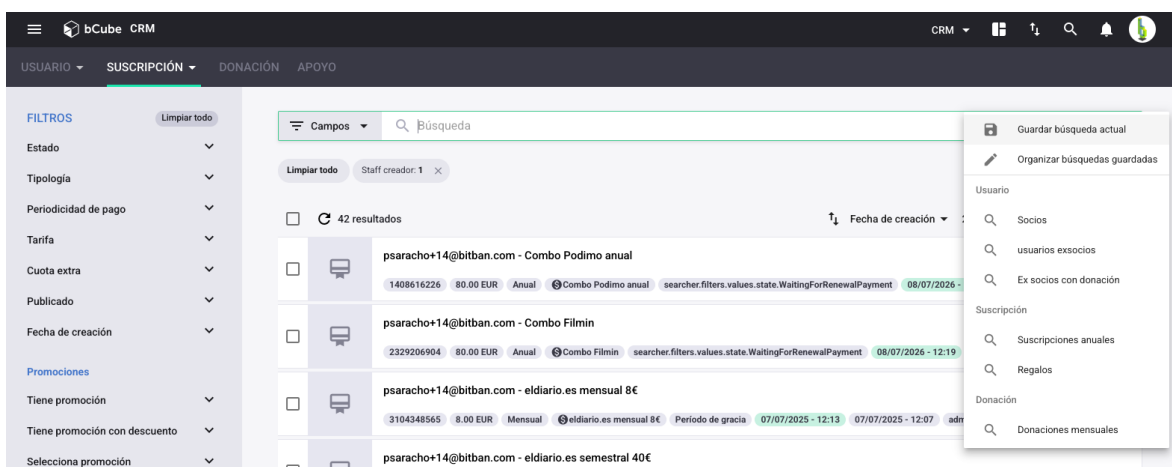
- Si clicas en la Tarifa es el equivalente a añadir el filtro de Tarifa en el buscador (ej: te mostraría todas las suscripciones de esa tarifa)
- Si clicas en el Estado es el equivalente a añadir el filtro de Estado en el buscador (ej: te mostraría todas las suscripciones activas)
- Las chips de Fechas tienen distintos colores:
 - Verde = fecha de publicación (primera y última)
 - Gris = fecha de modificación
- Indicación gráfica en la esquina inferior derecha para indicar el Estado del objeto:
 - Verde = publicado
 - Rojo = despublicado
 - Gris = entidad solo lectura no editable

La lógica y diseño de elementos es igual para todos los tipos de resultados posibles a listar en el buscador, adaptando los datos a mostrar según cada tipología.

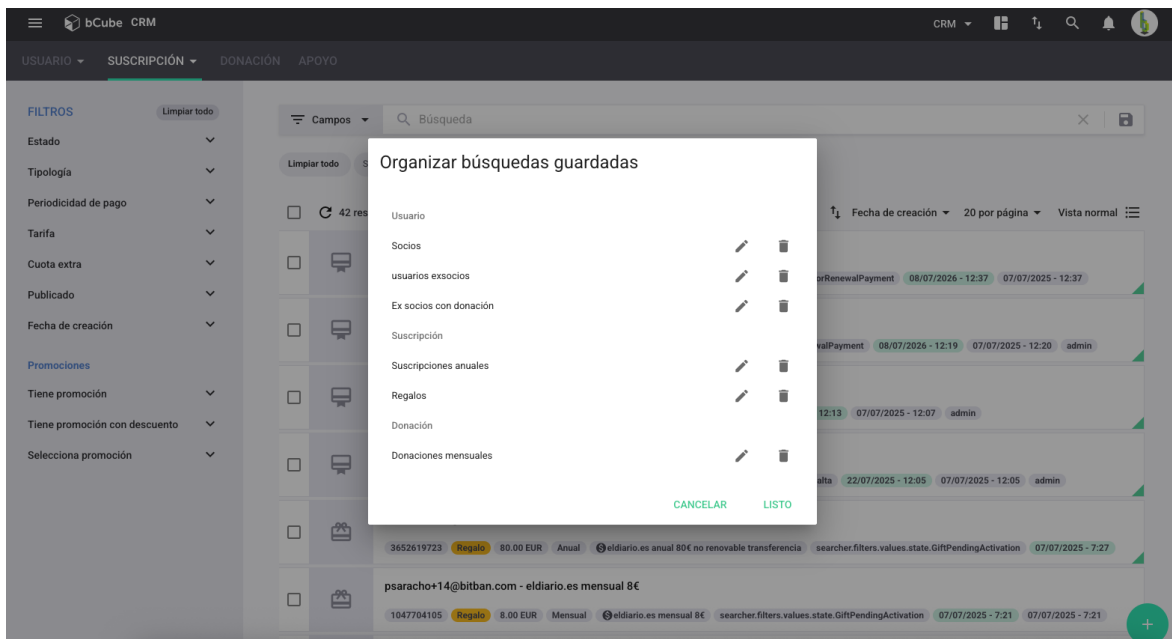
Búsquedas guardadas

Existe una opción dentro del buscador para poder guardar y gestionar búsquedas personalizadas para cada staff.

Al hacer click sobre un icono a la derecha en la caja de búsqueda aparecen dos opciones:



- Guardar búsqueda actual. Permite almacenar la configuración que está aplicando en ese momento en el buscador, asignando un nombre para poder localizarla después.
- Organizar búsquedas guardadas. Abre una pestaña modal en la que se puede editar el nombre y eliminar las búsquedas guardadas anteriormente. Hay que clicar en LISTO para confirmar los cambios o en CANCELAR para anularlos.. Las búsquedas se muestran organizadas por tipología, según los propios bloques de búsqueda (las tabs) del buscador (Usuarios, Suscripciones, Donaciones, etc).



Flujos de creación y gestión de entidades del CRM

Todas las entidades que se crean y se pueden gestionar desde el CRM siguen el mismo flujo de creación, guardado y publicación. En cada entidad, no obstante, aplica la correspondiente validación de los campos requeridos para guardar y/o para publicar que correspondan. Pero los flujos y pantallas de configuración en todos los casos comparten la misma base.

Creación y edición

El flujo de creación de un objeto será:

- Desde el buscador de cada entidad hay un botón en la parte inferior derecha de la pantalla para Añadir.
- Al pulsar en él se inicia un wizard: un formulario con un número reducido de campos cuya función es una catalogación mínima del objeto para su existencia dentro del CRM.
- Tras rellenar los campos requeridos se puede clicar en “Crear” y se accede al editor de objeto completo, donde se podrá seguir añadiendo datos, guardar los diversos cambios y en última instancia, publicarlo. Una vez más, en función del tipo de objeto los bloques y los campos a rellenar variarán.

Existe validación de todos los campos a completar en el contenido. Hay 3 tipos de validaciones:

- Obligatoria: el editor no permite publicar el contenido y alerta de ello visualmente
- Recomendada: el editor permite publicar pero avisa de algún modo de que conviene completarlo

- Opcional: indiferente para los flujos de guardado y publicación

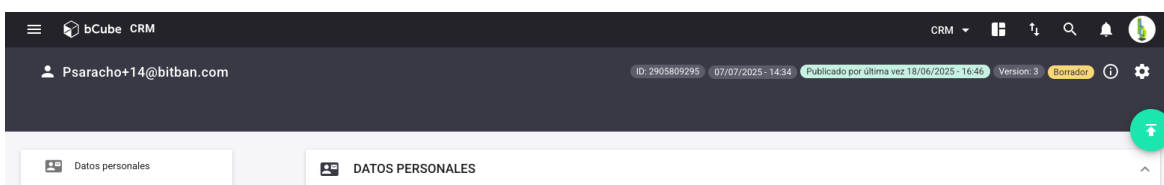
IMPORTANTE:

Hay ciertas entidades del CRM que no se pueden crear manualmente por parte de un staff sino que se crean a través de los flujos de otras entidades. Es el caso de las Transacciones y de las Facturas. Se listan y se pueden consultar en el CRM pero no se pueden crear manualmente según el flujo descrito.

Barra de metadatos principal

Tras la validación en el wizard se accede a la edición del objeto. La primera información visual que le aparece al staff es una barra de metadatos, donde se muestra la información más relevante de la entidad. Esta información sólo aparece a modo de consulta, no se puede editar desde esta barra:

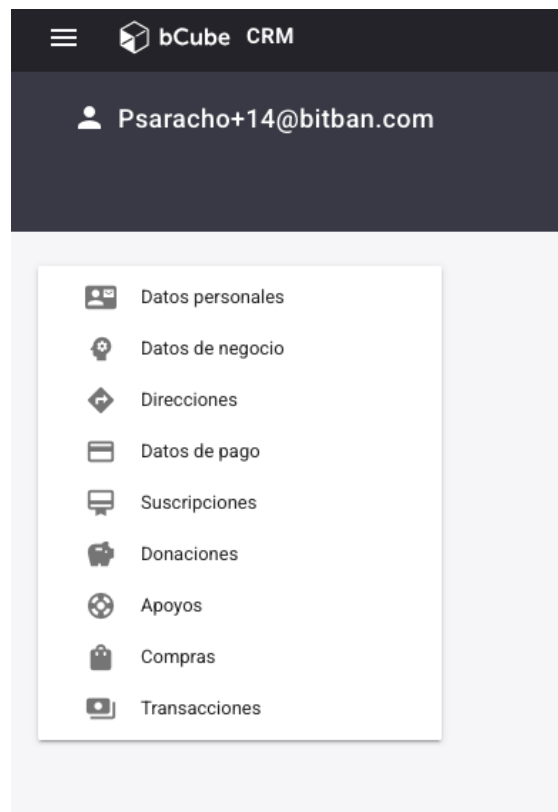
- Nombre. Es el texto que se ha completado en el paso anterior del wizard o el texto que se ha convenido que se use para nombrar un objeto (ej: el nombre de una suscripción es el nombre del usuario pagador + el nombre de la tarifa). Este campo se actualiza a medida que se edite el objeto y se realicen cambios en el mismo.
- ID. El identificador interno de bCube para ese objeto
- Fecha de última modificación del objeto
- Fecha de última publicación del objeto (si está publicado)
- Versión. Indica el número de versión del objeto
- Estado. Muestra el estado de la versión del objeto en el momento de ser visualizada en el editor. Puede ser Borrador o Publicado.
- Información (icono “i”). Acceso a una ventana con más datos sobre el objeto.
- Herramientas avanzadas (icono rueda dentada). Acceso a un menú que permite realizar más ediciones sobre el objeto. Serían menos habituales que los que aparecen en otros bloques de edición: Clonar versión, Despublicar, Historial de versiones.



Menú lateral de navegación

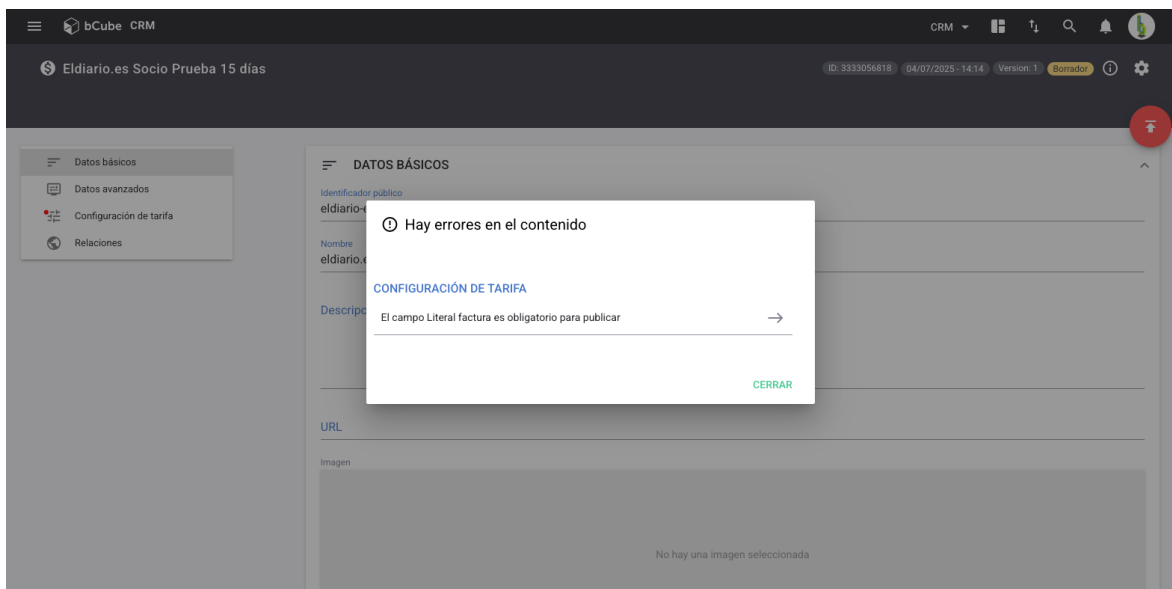
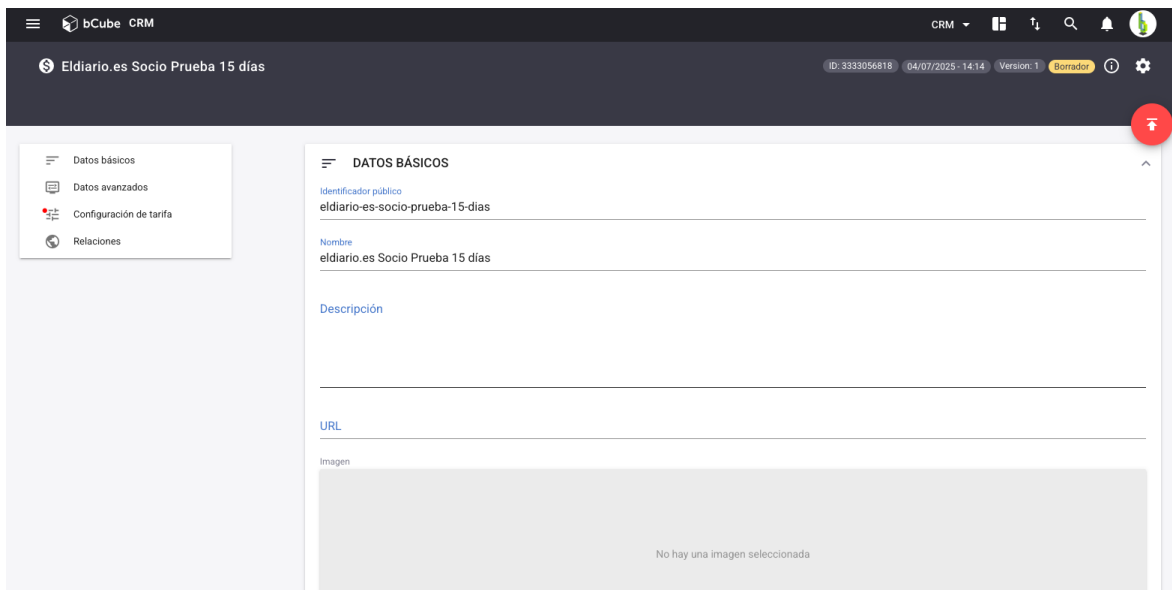
Existe un bloque de navegación lateral con anclas a los módulos de edición de la entidad que acompaña al staff durante toda la edición, al hacer scroll down. Tiene varios usos:

- Sirve de acceso directo a los diferentes bloques de edición
- Ofrece información acerca del estado de validación de los mismos.



Cada bloque del formulario está representado en la navegación (lateral) que permite, a través de anclas, moverse libremente por todo el formulario. Adicionalmente se han creado una serie de alertas para indicar el estado de validación de los mismos.

Así, si el bloque contiene campos que son requeridos para publicar y que no se han completado, sobre el nombre de dicho bloque en el menú lateral aparece un icono rojo a modo de alerta. Al clicar sobre el icono del error aparece una ventana mayor con más información sobre el error y cómo solucionarlo.

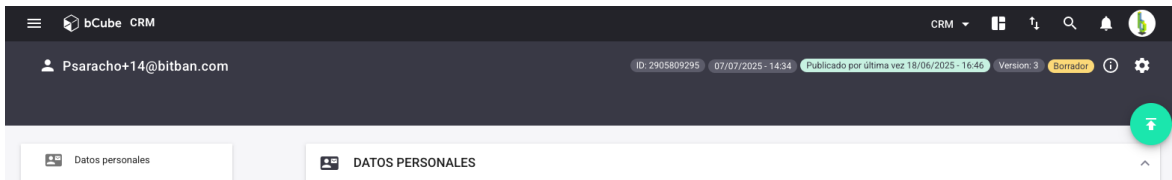
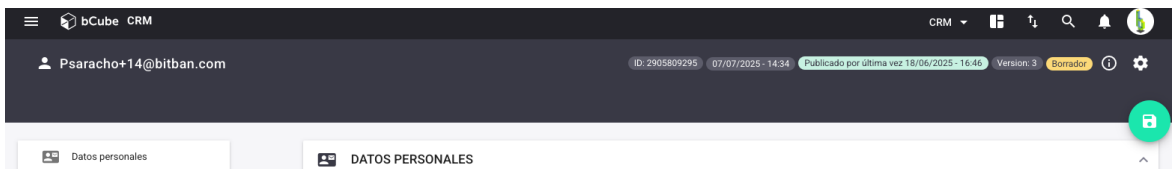


Guardado y publicación

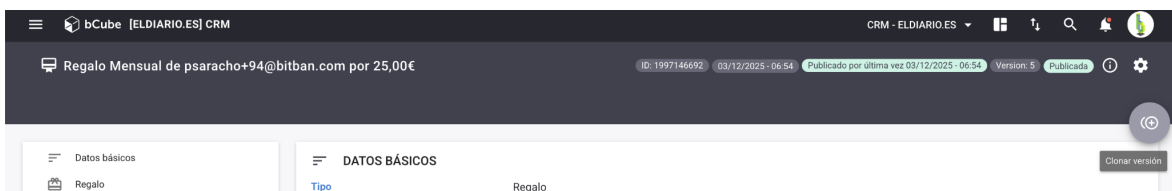
bCube CRM permite Guardar y Publicar cuando validen correctamente todos los bloques del objeto.

Si intentas cerrar la pestaña del navegador donde estás editando un objeto sin haber guardado previamente, aparece un aviso del navegador alertando.

Las acciones de Guardar y Publicar se muestran mediante los correspondientes botones que aparecen en interfaz, arriba a la derecha. Su funcionamiento es dinámico en función de los flujos de edición. Por ejemplo, si hay cambios en el contenido pendientes de guardar, aparece el icono de GUARDAR; una vez guardados, este icono se cambia por el de PUBLICAR; una vez publicado, desaparece dicho botón (pues ya no hay nada que guardar ni publicar).



Una vez publicada la entidad, el editor permanece en esta versión publicada última. Si se quieren hacer nuevos cambios y actualizar la entidad, será necesario clonar la versión publicada para generar una versión borrador sobre la que poder trabajar.



Historial de publicaciones

Esta opción permite visualizar todas las versiones, publicadas y no, que ha tenido un objeto, con información sobre dicha versión (fecha y hora de creación, fecha y hora de publicación, fecha y hora de despublicación, staff creador, staff publicador). Permite además acceder a versiones anteriores del objeto y trabajar sobre ellas.

Para cada entidad existen N versiones, tantas como “Borradores” se creen o “Publicaciones” tenga. Una versión, por tanto, puede estar en uno de estos dos estados:

- Borrador. No ha sido publicada aún. Si es la última versión en Borrador de la entidad, se puede clonar, editar y/o publicar. Si es una versión previa, pese a estar en Borrador, no se puede hacer ninguna acción, solo se pueden consultar los datos.
- Publicada. Está publicada en este momento o ha sido publicada con anterioridad. Nunca se pueden editar los datos de una versión Publicada, solo visualizarlos. Si es la última versión Publicada de la entidad, se puede clonar. Si es una versión Publicada previa, tampoco se puede clonar.

Una versión la puede generar un Staff, creándola manualmente en el momento que desee. Existe una opción para “Clonar versión” que provoca precisamente esto, pero solo se puede accionar sobre la última versión Publicada o la última versión en Borrador de la entidad.

Al consultar el Historial de Versiones aparecen todas las versiones que tiene el objeto, con información sobre cada una de ellas (se explica más adelante). Se puede navegar entre las versiones y consultar sus datos: al seleccionar una, cargará ésta en el editor.

- Si la versión está Publicada nunca se puede editar ni publicar. Si es la última versión Publicada, se puede clonar únicamente. Si no es la última, ni siquiera se puede clonar.,
- Si la versión es un Borrador y es la última, se puede clonar, editar y/o publicar. Si no es la última, no se puede editar ni clonar, solo consultar.

Al clicar en la rueda de Configuración arriba a la derecha en el editor, aparecen las opciones mencionadas en el menú contextual:

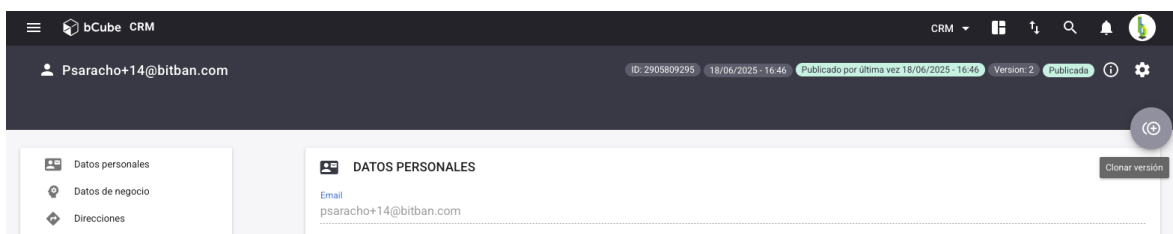
- Clonar versión
- Historial de versiones

Clonar versión

Esta opción está habilitada en cualquier versión del objeto, no importa su estado (Borrador, Publicado). No obstante, al seleccionarla, el CRM puede permitir aplicarla o no en función de la versión sobre la que se intente realizar la acción.

Básicamente solo se puede clonar una versión si es la última Publicada o la última en Borrador de la entidad.

Al seleccionar la opción, se genera una nueva versión a partir de la que está cargada en el editor en ese momento (un nuevo ID de versión por tanto) pero con los mismos datos de la anterior.



Historial de versiones

Permite acceder al histórico de versiones que tiene un objeto con información sobre cada una de ellas. Concretamente:

- ID

- Creado por. Staff que ha creado esa versión. Si la versión ha sido generada por el CRM a partir de una anterior publicada, constará como Staff creador el Staff publicador de esa versión.
- Publicada por. Staff que ha publicado esa versión.
- Fecha y Hora de creación
- Fecha y Hora de inicio publicación
- Fecha y Hora de fin de publicación. Si una versión ha sido publicada con anterioridad, tendrá su fecha de inicio de publicación y su fecha de fin de publicación. Si una versión tiene solo fecha de inicio de publicación, significa que es la versión publicada en ese momento.
- Estado: Borrador, Publicado o Publicado con anterioridad

Además, se puede recuperar una versión, seleccionándola y clicando en la opción de “Ir a esta versión”. Esto carga en el editor dicha versión.

	Id	Creado por	Publicado por	Fecha de creación	Inicio de publicación	Fin de publicación	Estado
☒	9	admin	-	06/05/2025 - 15:18	-	-	Borrador
☐	8	admin	admin	02/04/2025 - 11:38	06/05/2025 - 15:18	-	Publicado
☐	7	admin	admin	20/03/2025 - 14:09	02/04/2025 - 11:38	06/05/2025 - 15:18	Publicado con anterioridad
☐	6	admin	admin	20/03/2025 - 14:00	20/03/2025 - 14:09	02/04/2025 - 11:38	Publicado con anterioridad
☐	5	admin	admin	12/03/2025 - 12:11	20/03/2025 - 14:00	20/03/2025 - 14:09	Publicado con anterioridad
☐	4	admin	admin	12/03/2025 - 10:12	12/03/2025 - 12:11	20/03/2025 - 14:00	Publicado con anterioridad
☐	3	admin	admin	12/03/2025 - 07:53	12/03/2025 - 10:12	12/03/2025 - 12:11	Publicado con anterioridad
☐	2	admin	admin	12/03/2025 - 07:51	12/03/2025 - 07:53	12/03/2025 - 10:12	Publicado con anterioridad
☐	1	admin	admin	12/03/2025 - 07:49	12/03/2025 - 07:51	12/03/2025 - 07:53	Publicado con anterioridad

Elementos por página: 10 1-9 de 9 < >

CERRAR IR A ESTA VERSIÓN

- Si la versión está Publicada nunca se puede editar ni publicar. Si es la última versión Publicada, se puede clonar únicamente. Si no es la última, ni siquiera se puede clonar.,
- Si la versión es un Borrador y es la última, se puede clonar, editar y/o publicar. Si no es la última, no se puede editar ni clonar, solo consultar.

Bloqueo de usuarios concurrentes

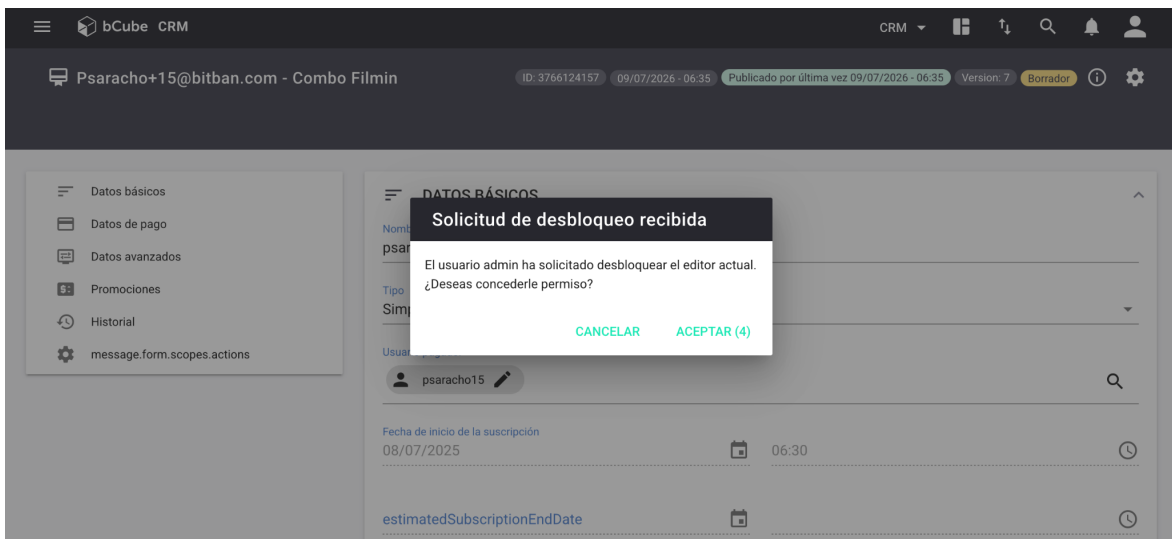
Cuando un staff intenta acceder a la edición de un objeto que a su vez está siendo editado por otro staff o incluso por él mismo pero en otra pestaña / navegador existe un sistema de control / bloqueo para evitar el acceso simultáneo de dos staffs a la edición del mismo. El objetivo es evitar que dos usuarios puedan guardar cambios a la vez sobre el mismo elemento.

Un staff intenta acceder a una entidad que está siendo editado por otro staff. El objeto aparece bloqueado de modo que no puede editar ninguno de sus campos. Le aparece un aviso alertando de esto con opción a Solicitar Desbloqueo.

The screenshot displays the bCube CRM interface. The top header bar includes the bCube CRM logo, a user menu, and system status information: ID: 3766124157, 09/07/2026 - 06:35, Publicado por última vez 09/07/2026 - 06:35, Version: 7, and a Borrador (Draft) status. The main content area is titled 'DATOS BÁSICOS' and shows details for a subscription entity named 'psaracho+15@bitban.com - Combo Filmin'. The details include: Nombre (Name), Tipo (Type: Simple), Usuario pagador (User payer: psaracho15), Fecha de inicio de la suscripción (Start date: 08/07/2025), estimatedSubscriptionEndDate, Fecha de finalización de la suscripción (End date: 23/07/2026), Fecha de próxima renovación (Next renewal date: 08/07/2026), and Estado (Status: WaitingForRenewalPayment). A dark overlay message at the bottom right states: 'La página actual está bloqueada por el usuario psaracho2' with a 'DESBOQUEAR' (Unlock) button and a close icon.

Al staff primero que estaba en la edición del objeto le aparece a su vez una ventana indicando que otro staff (identificándole por su nombre de usuario) intenta acceder y preguntándole qué quiere hacer:

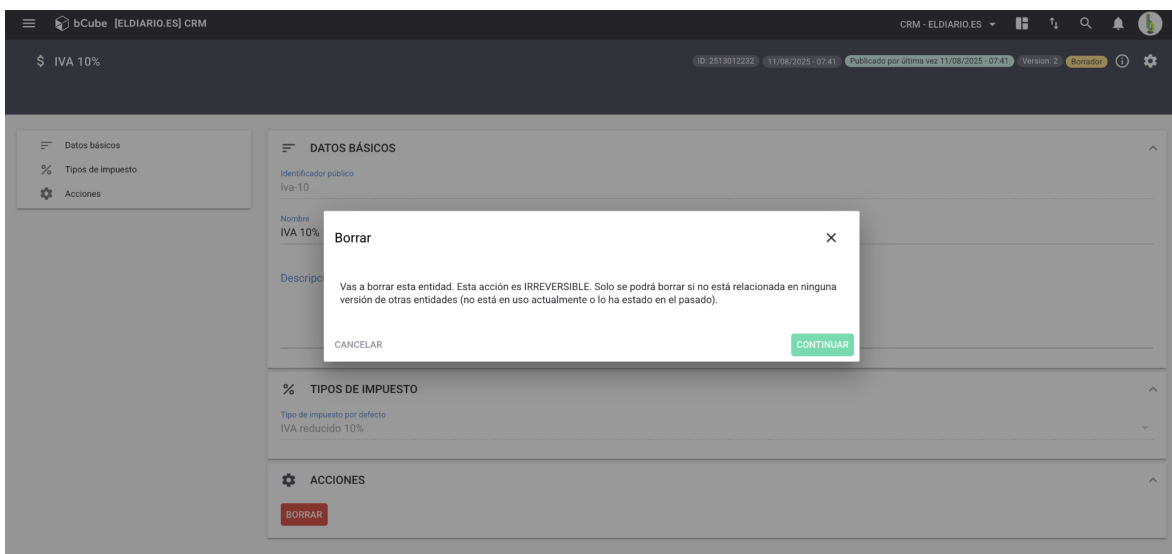
- Continuar editando. Si elige esta alternativa, sigue manteniendo el control de edición del objeto y al otro staff B que intentaba acceder le aparece un aviso de que no le está permitido acceder.
- Permitir solicitud. Si elige esta alternativa, el objeto pasa a estar bloqueado para él y el otro staff será el que pueda acceder al mismo en modo edición.
- Tiempo excedido. Si el staff no elige ninguna de las opciones durante un período de tiempo de 10 segundos, el sistema considera que no está trabajando en el editor y que por tanto, queda libre para que el otro staff pueda trabajar en él, con lo que se produciría igualmente el caso descrito en el punto anterior.



Eliminación

El CRM solo permite borrar las entidades pertenecientes a los bloques de Oferta (recursos, combos, tarifas, etc) o de Empresa (empresas y contratos) siempre y cuando no tengan o hayan tenido relaciones con otras entidades en alguna de sus versiones publicadas. Por ejemplo: si se crea una tarifa cuyos datos son erróneos y esa tarifa no ha sido relacionada en ninguna otra entidad, se podría eliminar; si la tarifa se relacionó en otras entidades, se publicó y después se quitaron las relaciones y se volvió a publicar, no se podrá eliminar porque históricamente sí ha tenido relaciones hacia otros objetos.

En las entidades en que el CRM permite borrar existe un scope “Acciones” y dentro de éste un botón específico de “Borrar”. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo. En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



IMPORTANTE:

El orden de este manual sigue el de presentación de los editores en el administrador, apareciendo por tanto en primer lugar el conjunto de editores de [CRM](#) con Usuarios, Suscripciones, Donaciones y Apoyos. No obstante, en un flujo de trabajo habitual el apartado de [Gestión de Oferta](#) sería el primero a configurar, siendo requerido crear en primer lugar los distintos tipos de entidades que conforman la oferta del medio (Recursos, Tarifas, Promociones, etc) y en base a los cuales se crearán las relaciones de los Usuarios con el medio y sus contrataciones. Dicho de otro modo, muchas de las características y parametrizaciones que se describen sobre Suscripciones, Donaciones y Apoyos dependen de las configuraciones previas que se hayan realizado en los correspondientes objetos de la Oferta. Por ejemplo, si una Tarifa es solo para Usuarios de un determinado tipo y requiere de un método de pago concreto, esto condicionará necesariamente quiénes y cómo pueden contratar Suscripciones sobre dicha Tarifa.

CRM

Apartado que permite la creación y edición de los Usuarios y sus datos, así como las entidades que representan las relaciones de los Usuarios con el medio: Suscripciones, Apoyos y Donaciones. Todos los datos de todas estas entidades se pueden crear y gestionar directamente en el CRM o bien con origen otras fuentes: web, app, emailing, etc.

NOTA:

La configuración de los métodos de pago válidos para crear suscripciones, donaciones y apoyos es parametrizable en cada proyecto. Los tipos de métodos de pago que soporta el CRM son:

- Domiciliación
- Tarjeta de crédito (Stripe)
- Paypal
- Google Pay
- Apple Pay
- Transferencia

Buscador de Usuarios

Al entrar en el apartado Usuarios del CRM se listan todos los Usuarios existentes en el proyecto, en el formato de [Buscador](#) antes descrito. El buscador dispone un set de filtros que poder seleccionar para segmentar la búsqueda de Usuarios.

IMPORTANTE:

Es posible descargar un Informe desde el buscador de Usuarios, conteniendo los Usuarios seleccionados previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de los Usuarios elegidos, pudiendo a partir de éste generar filtrados y obtener muchos más datos. Por ejemplo: buscar usuarios por tipo, seleccionar todos los “socios”, descargar el Informe y filtrando sobre él obtener datos de: socios por subtipo (estándar vs con promo vs con combo, etc), socios con quejas, etc.

Para 3 direcciones de usuario incluidas en el informe se incluyen todos sus datos separados por columnas (Name, Label, CountryCode, Province, PostalCode, City, etc): la dirección de facturación asociada a la suscripción activa del usuario, si la hay; la dirección etiquetada como "Revista", si la hay (en caso contrario se toma la dirección de envío más reciente); y la dirección etiquetada como "Regalo", si la hay (en caso contrario se toma la dirección de envío más reciente). El resto de direcciones, si las hay, aparecen agrupadas, con todos sus datos, en la misma celda bajo las columnas "otherDeliveryAddresses" y "otherBillingAddresses".

Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe.

Además del uso de filtros, es posible buscar un texto concreto. Al hacerlo se podrá indicar sobre qué campo realizar la búsqueda (uno de los siguientes, varios o todos ellos):

- Nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Email
- Nick
- Documento de identificación
- ID usuario externo (se refiere al ID en plataformas de pago externas como Stripe, Paypal, Google Pay o Apple Pay)

El set total de filtros con que puede interactuar el staff en el buscador de Usuarios es:

- Email
 - Email validado: Sí/No
 - Email admite envíos: Ningún e-mail / Solo e-mails obligatorios / Todos los e-mails
- Cuenta de registro
 - Estado de cuenta de registro: Inactiva / Pendiente de activar / Activa
- Perfilado de usuario

- Tipo. Selector de tipos de usuarios en el proyecto, permite selección múltiple. Ej: Lead, Registrado, Socio
- Subtipo. Selector de subtipos de usuarios en el proyecto, permite selección múltiple. Ej: Mecenaz, Ex Socio, etc
- Tipo de documento. Selector de tipos de documento permitidos en el proyecto, permite selección múltiple. Ej: DNI, CIF, NIE, Pasaporte
- Fecha de alta: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Origen. Selector de los valores configurados en el proyecto para el campo "Origin"
- Fecha último login: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Datos de negocio
 - Paga Suscripción ahora: Sí / No. Busca usuarios que son pagadores de una suscripción activa actualmente. Al seleccionarlo aparece un filtro adicional:
 - Tarifa actual de la suscripción. Buscador de tarifas. Permite localizar todas las suscripciones de una determinada tarifa
 - Paga Donación ahora: Sí / No. Busca usuarios que son pagadores de una donación activa actualmente.
 - Ha pagado Apoyo: Sí / No. Busca usuarios que han pagado un apoyo en algún momento.
 - Destinatario de suscripción ahora: Sí / No. Busca usuarios que son destinatarios de una suscripción activa actualmente. Al seleccionarlo aparece un filtro adicional:
 - Tarifa actual de la suscripción. Buscador de tarifas. Permite localizar todas las suscripciones de una determinada tarifa
 - Marcado como socio: Sí / No
 - Membresía de contrato activa ahora: Sí / No
 - Contratos donde tiene membresía. Levanta el buscador de contratos.
 - Empresas donde tiene membresía. Levanta el buscador de empresas..
 - Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual|
- Datos de pago
 - Métodos de pago. Selector de métodos de pago que se pueden dar de alta en un usuario, permite selección múltiple. Ej: Tarjeta de crédito / Domiciliación bancaria. Busca usuarios que tengan algún metodo de pago activo del tipo seleccionado. Puede haber más tipos de métodos de pago admitidos en el proyecto pero algunos no requieren de ser creados en el usuario dado que no implican datos (por ejemplo, transferencia o Paypal).
 - Condición económica: Ingresos altos | Ingresos medios | Ingresos bajos por estudiante | Ingresos bajos por estar en paro | Ingresos bajos por jubilado | Ingresos bajos por ERTE
 - Validación de condición económica: Permanente/Revisable

- Borrado de datos
 - Solicitud de borrado: Sí/No
 - Fecha de solicitud de borrado: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación sobre los resultados:

- Nombre: ordenación alfabética
- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En los usuarios listados, para cada usuario, aparecen unos datos mínimos de información:

- Nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Email
- Id
- Tipo
- Subtipo
- Pagador suscripción. Se indica solo en Usuarios que están pagando una suscripción
- Regalado. Se indica solo en Usuarios receptores de un regalo
- Fecha de alta
- Fecha de modificación
- Staff que lo creó

bCube CRM		CRM
USUARIO	SUSCRIPCIÓN	DONACIÓN APOYO
☐		Luis María Corredera - psaracho+4@bitban.com 369425289 Socio Socio Pagador suscripción 09/06/2025 - 10:55 09/06/2025 - 10:55 admin
☐		Macarena Sánchez - psaracho+3@bitban.com 1338711405 Registrado Registrado Pagador suscripción 06/05/2025 - 15:18 06/05/2025 - 15:18 admin
☐		Pablo García - psaracho+2@bitban.com 545327707 Socio Socio Pagador suscripción 06/05/2025 - 15:18 06/05/2025 - 15:18 admin
☐		Anita López Martínez - psaracho+1@bitban.com 515039706 Socio Socio Pagador suscripción 09/06/2025 - 10:51 09/06/2025 - 10:51 admin
☐		Patricia de Saracho Calvo - psaracho@bitban.com 3925307690 Socio Socio con cuota extra 06/05/2025 - 15:21 06/05/2025 - 15:21 admin
☐		Héctor Escolar - hector@bitban.com 628838813 Registrado Registrado Pagador suscripción 06/06/2025 - 15:25 06/06/2025 - 15:25 admin

Nuevo usuario

Se puede añadir un usuario nuevo directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él aparecen 3 opciones, cada una llevando a un formulario distinto:

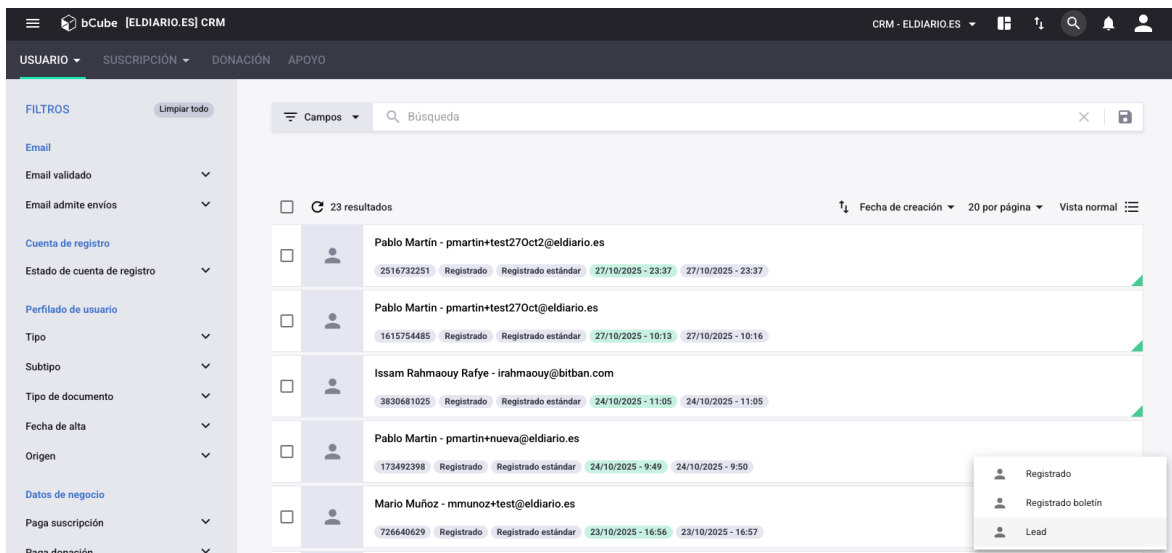
- Lead. Solo requiere el campo Email
- Registrado Boletín. Solo requiere el campo Email pero, a diferencia del anterior, el usuario se crea con una cuenta de registro
- Registrado. También se crea con una cuenta de registro pero se requieren de más datos:
 - Email
 - Nombre
 - Apellido
 - Código postal

Para los usuarios Registrado Boletín y Registrado el CRM genera automáticamente el campo Nick, en base al Email. También al crear ambos, el CRM les envía un correo para que creen su respectiva contraseña y confirmen así su registro.

A este respecto, en el formulario de creación de Registrado boletín y de Registrado, existe un check (desactivado por defecto) “No enviar email de confirmación de registro” que permite indicar que al usuario que se está creando no se le envíe dicho correo.

Es configurable a nivel de proyecto si cuando se crea un usuario Registrado su cuenta de registro nace activa o inactiva por defecto y, en consecuencia, si se requiere de validar su email para esta activación de cuenta. Para El Diario, un Registrado se crea siempre con su cuenta activa sin esperar a la validación del email: esto significa que el usuario puede iniciar sesión directamente sin confirmar su email.

Se valida así mismo que no se puedan crear dos usuarios con los mismos datos que se consideren como requeridos únicos en el proyecto. Ahora mismo el CRM no permite crear dos usuarios con el mismo email o con el mismo nick.



Editor de usuario

Desde el CRM se pueden modificar prácticamente todos los datos de un usuario, salvo aquellos meramente informativos, como fecha de alta, fecha de último login, etc, o aquellos que dependen de los flujos de contrataciones y cobros, cuyo valor varía en realidad en función de esos otros datos.

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Email
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos resumen

Ninguno de estos datos es editable directamente por el staff, son solo de lectura a modo resumen de las características principales del usuario.

- Tipo
- Subtipo

- Código postal
- Fecha creación
- Fecha último acceso
- Fecha primera suscripción (si ha tenido alguna vez)
- Estado suscripción (estado de última suscripción, si la tiene)
- Comunicaciones por email: Ningún e-mail / Solo e-mails obligatorios / Todos los e-mails
- Boletines: Sí / No
- Fecha de alta en boletines
- Amigo (solo si es "Sí")
- Condiciones económicas (solo si tiene algo seleccionado en este campo)

E-mail

Son campos de solo lectura. Los 3 se pueden modificar a través de otros formularios en el editor de Usuario, pero en este primer bloque son solo a modo informativo.

- E-mail.
- Validación de e-mail: Pendiente de validar / Validado.
- Admite envío de comunicaciones: Ningún e-mail / Solo e-mails obligatorios / Todos los e-mails

NOTA:

Es configurable a nivel de proyecto que el flujo de verificación de email sea requerido o no para activar el registro de un usuario. Además, es configurable también por proyecto que existan determinados flujos en los que se de por autovalidado el correo. Por ejemplo, en elDiario.es verificar el email no es requerido para activar el registro, luego ése de da por activo directamente nada más crearse. Y el email del usuario se autovalida cuando éste crea una suscripción, cuando hace un regalo o cuando hace un apoyo puntual (básicamente cuando realiza alguna acción que requiere de hacer pagos).

Datos personales

Todos los campos son editables.

- Email. Se valida que no se pueda elegir un Email asociado a otro Usuario en el CRM. Una vez modificado, se considera que el nuevo Email está pendiente de validar.
- Email2
- Nick. Si el usuario no introduce un Nick propio, el CRM autogenera uno aleatorio con el formato "usuario-df154sa" (usuario + un código aleatorio). Si el usuario introduce un email, se valida que no se pueda elegir un Nick asociado a otro Usuario en el CRM. Y que el nick cumpla las siguientes condiciones:
 - Mínimo tres caracteres

- Al menos una letra
- Puede contener letras o números y algunos caracteres especiales: ".", "_", "+" o "-". Ej: "peter+2", "peter.parker2"
- Las letras pueden ser mayúsculas o minúsculas (Ej: "PETER248")
- No se permite más de un carácter especial seguido
- No se permite empezar o acabar con un carácter especial (Ej: "-peter")
- Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Género: Hombre / Mujer / No declara
- Tratamiento: Socio / Socia
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb. Se puede modificar en cualquier momento.
- Código postal
- Fecha nacimiento
- Número de teléfono
 - Código de país. Select
 - Número
- Segundo número de teléfono
 - Código de país. Select
 - Número
- Identificación legal. Si está vacío, este campo se autorrellena con lo que se indique en el de Identificación legal dentro de la dirección de facturación. Si se modifica a posteriori el documento introducido en la dirección de facturación, no se actualiza en Datos personales, es decir, solo se sincronizan la primera vez, luego ya son independientes.
 - Tipo. Select: NIF/NIE/CIF/Pasaporte
 - Número. Si se rellena con letras minúsculas, el CRM automáticamente lo convierte a mayúsculas al guardar.

NOTA:

El CRM calcula automáticamente el nick para un nuevo usuario registrado, si no se especifica uno, a partir de su correo electrónico. Aunque la forma de calcularlo es personalizable por proyecto, la establecida por defecto es:

- Se genera con el texto que va antes del "@" del correo. Ej: juanlanas@bitban.com -> juanlanas
- Si el nick resultante ya está en uso, se concatena un número, probando desde el 0 hasta el 25 hasta encontrar uno disponible. Ej: juanlanas0, juanlanas1, juanlanas2...
- Si aún así no hay uno libre, el CRM le concatena 4 caracteres de un hash que genera a partir del ID del usuario y su email. Ej:
8b7f5043709c6e47fadb171cc4ac279e2fb896e8 -> juanlanas96e8

- Si un usuario registrado, se inactiva, su nick sigue “reservado” para él, de modo que si reactiva su cuenta, recuperaría su mismo nick

Datos de negocio

Los dos primeros no son campos editables, su valor depende de la configuración hecha en el proyecto para determinar cuando un usuario es de un tipo / subtipo u otro. Los siguientes, sí.

- Tipo. Los valores a seleccionar son parametrizables por proyecto, en función de las necesidades de cada medio. Ejemplo: Registrado, Socio, etc.
- Subtipo. Los valores a seleccionar son parametrizables por proyecto, en función de las necesidades de cada medio. Ejemplo: Socio mecenas, Socio regalado, etc.
- Marcado como socio: Sí / No. Por defecto, No. Este campo sirve para poder controlar a qué usuarios se les permite contratar ciertas tarifas con precios especiales.
- Fecha de primera suscripción. Fecha y hora de inicio de la primera suscripción de la que ha sido beneficiario el usuario, sea un regalo o no.
- Geolocalización. Campo textual simple
- Intereses. Selector, permite selección múltiple. Los valores a elegir son configurables por proyecto.

Tipos y Subtipos de usuarios para El Diario

Los valores para los campos de Tipo y Subtipo de usuario son parametrizables por proyecto, en función de las necesidades de cada medio. Los valores que aplican a cada usuario son calculados en función de las reglas de negocio establecidas, no son editables. Para el caso concreto de El Diario son:

- Lead: Usuario sin cuenta registrada activa
 - L Ex socio. En el pasado tuvo cuenta registrada activa y fue destinatario de una suscripción
 - L Ex registrado. En el pasado tuvo cuenta registrada activa y nunca fue destinatario de una suscripción
 - L Lead estándar. Todos los demás leads que no encajan en los subtipos anteriores
- Registrado: Usuario con cuenta registrada activa y sin suscripción como destinatario
 - R Ex socio regalador. Tuvo suscripción como destinatario en el pasado y tiene suscripción como pagador ahora
 - R Ex socio. Tuvo suscripción como destinatario en el pasado y no tiene suscripción como pagador ahora
 - R Registrado regalador. No tuvo suscripción como destinatario en el pasado y tiene suscripción como pagador ahora

- R Registrado estándar. Todos los demás registrados que no encajan en los subtipos anteriores
- R Registrado Amigo. Registrado standard pero que ha hecho un Apoyo puntual al medio. Este subtipo prevalece sobre el resto de subtipos de Registrado aplicándose por tanto siempre que el usuario realiza un Apoyo.
- R Registrado Ex Amigo. Registrado que hizo un Apoyo puntual hace dos meses. Por tanto, un “R Registrado Amigo” pasa a “R Registrado Ex Amigo” tras esos dos meses, excepto si antes del Apoyo era “R Ex Socio”, en cuyo caso vuelve a ser “Ex Socio”. En todos los demás casos, aplica “R Registrado Ex Amigo”.
- Socio: Usuario con cuenta registrada activa y con suscripción como destinatario
 - S Regalado renovable [Ve publi]. La suscripción es tipo regalo renovable y el usuario es el regalado
 - S Regalado no renovable. La suscripción es tipo regalo no renovable y el usuario es el regalado
 - S Cuota colectiva. La suscripción proviene de un contrato de empresa
 - S Marcado como socio. La suscripción es tipo normal y de una tarifa con cuota 0 y el usuario tiene en sus datos el campo “Es amigo: Sí”
 - S Prueba gratis. La suscripción es tipo normal y de una tarifa con cuota 0 de duración limitada y el usuario tiene en sus datos el campo “Es amigo: Sí”
 - S Bonificado 0€ revisable [Ve publi]. La suscripción es tipo normal y de una tarifa con cuota 0 y el usuario tiene en sus datos el campo “Validación de condición económica: Revisable”
 - S Bonificado 0€ permanente [Ve publi]. La suscripción es tipo normal y de una tarifa con cuota 0 y el usuario tiene en sus datos el campo “Validación de condición económica: Permanente”
 - S Bonificado de pago [Ve publi]. La suscripción es tipo normal y de una tarifa con el campo “Tipo tarifa según condición económica” activo.
 - S Combos. La suscripción es tipo normal y de una tarifa con varios beneficiarios
 - S Mecenass elDiario.es + local. La suscripción es tipo normal con cuota extra y con donación vinculada
 - S Mecenass local. La suscripción es tipo normal con donación vinculada
 - S Promo / Descuento. La suscripción es tipo normal y tiene una promoción aplicada que no incluye ver publicidad y que incluye un descuento
 - S Promo / Descuento con publi [Ven publi]. La suscripción es tipo normal y tiene una promoción aplicada que incluye ver publicidad
 - S Promo / Sin descuento. La suscripción es tipo normal y tiene una promoción aplicada que no incluye un descuento y que no incluye ver publicidad
 - S Socio estándar. Es el default. Todos los demás socios que no encajan en los subtipos anteriores
 - S Socio sin suscripción. Estado excepcional, fuera de los flujos estándar del CRM. Identifica a aquellos usuarios que se necesita forzar que funcionen como

Socios aunque los datos de su suscripción indiquen lo contrario. Se puede forzar este subtipo en un usuario a través de un campo específico para ello en el scope [Campos Custom del editor de Usuario](#).

A tener en cuenta que si un usuario es regalador de una suscripción pero también tiene una suscripción propia, de cara a su clasificación, prima la suscripción propia. Por eso no hay un subtipo “Regalador” para el tipo “Socio”.

Cuenta de registro

Todos los campos son solo de lectura, se actualizan dinámicamente en función de otros, excepto las acciones para desactivar y reactivar la cuenta de registro.

- Existe o ha existido cuenta de registro: Sí / No
- Estado de cuenta de registro: Activa / Inactiva
- Historial. Recoge todos los cambios en el tiempo relativos a los 3 campos anteriores, indicando fecha y hora. El objetivo es poder consultar si el usuario ha activado o inactivado varias veces su cuenta a lo largo del tiempo y cuándo.
- Solicitudes de desactivación de cuenta. Se listan las solicitudes de inactivación de registro que haya podido tener el usuario. Para cada una de las solicitudes listadas se indican los siguientes datos:
 - Fecha de solicitud
 - Staff solicitaante
 - Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
 - Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ej: Demasiada publicidad | No me gusta el enfoque que se da a las noticias...
 - Comentario de solicitud

También es posible añadir una nueva solicitud, clicando en el botón de “Desactivar cuenta de registro”. Para ello aparece un formulario a rellenar con los siguientes campos:

- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Para El Diario son los siguientes, con la siguiente lógica:
 - Demasiada publicidad
 - No me gusta el enfoque que se da a las noticias
 - No se tratan temas que me interesen
 - Problemas con el funcionamiento de la web
 - Las ventajas son insuficientes
 - He creado la cuenta sin querer
- Comentario de solicitud. Campo textual libre

A su vez, el CRM permite:

- Por tanto, un mismo usuario puede tener a lo largo de su vida varias desactivaciones y reactivaciones de su cuenta, pudiendo ver todo el histórico en este editor.

NOTA:

El CRM valida que la contraseña que elige un usuario para acceder a su cuenta de registro e iniciar sesión cumpla unos requisitos mínimos, configurables por proyecto. Por ejemplo: mínimo 8 caracteres, una mayúscula, una minúscula, un número.

Todos los campos son editables.

- Métodos de pago. Listado de métodos de pago del Usuario. Se pueden configurar tantas como se necesite y cada uno de ellos puede estar activo o inactivo. El primer método de pago activo de la lista es el que se toma por defecto para los cobros. Si un método de pago pasa de activo a inactivo, permanece relacionado en aquellas entidades donde estuviese, pero no se puede seleccionar desde nuevas entidades o relaciones. Los datos para cada uno de los métodos de pago son:
 - Tipo. Selector de métodos de pago que se pueden dar de alta en un usuario. Ej: Tarjeta de crédito / Domiciliación bancaria. Puede haber más tipos de métodos de pago admitidos en el proyecto pero algunos no requieren de ser creados en el usuario dado que no implican datos (por ejemplo, transferencia o Paypal).
 - Nombre. Nombre interno para diferenciar unos métodos de pago de otros
 - Activo: Sí / No
 - Los datos específicos correspondientes a cada método de pago (número de cuenta, número de tarjeta, etc)
 - En el caso de seleccionar “Domiciliación bancaria”, el CRM valida que el número de cuenta introducido pertenezca a un país SEPA, que sea de un formato válido y que no sea una cuenta de test.
 - Respecto a la validación de país SEPA, los admitidos son: Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Portugal, Bulgaria, Chequia, Dinamarca, Hungría, Polonia, Rumanía, Suecia, Islandia, Liechtenstein, Noruega, Reino Unido, Suiza, Gibraltar, Andorra, Mónaco y San Marino (más los territorios franceses de ultramar, que usan IBAN de Francia). Cualquier IBAN de un país que no esté en esta lista (Ucrania, Azerbaiyán, EE. UU., Brasil...) se rechaza.
 - El CRM también puede añadir validaciones adicionales configurables por proyecto. Por ejemplo, en El Diario no se permiten añadir cuentas bancarias no españolas (el IBAN debe empezar por ES)
 - En el caso de seleccionar “Tarjeta de crédito”, el formulario para rellenar los datos es en realidad un widget de la plataforma de pago Stripe y los campos y mensajes que aparecen son, por tanto, directamente de Stripe. Si desde Stripe se añade una nueva tarjeta como método de pago, en CRM se crea el correspondiente método de pago con ese dato, pasando a ser el primero de la lista de métodos de pago del usuario. Si desde Stripe se indica que una tarjeta concreta pase a ser la nueva principal, en CRM ésta se coloca como la primera de los métodos de pago con Stripe (no la primera de todos los que pueda haber de otros tipos).

MÉTODOS DE PAGO

Tipo

Tarjeta de crédito

Nombre

Asdf

Activo

Activo

Número de tarjeta

4242 4242 4242 4242

Fecha de expiración

01 / 29

CVC

123

El flujo de guardado de la tarjeta de crédito así como los mensajes de validación de los campos son realizados por la plataforma externa que gestiona los cobros por tarjeta de crédito (Stripe).

GUARDAR

Tarjeta Stripe

DATOS DE PAGO

MÉTODOS DE PAGO

Tarjeta Stripe

Tipo

Tarjeta de crédito

Nombre

Indibininguin

Activo

Activo

Información de tarjeta guardada en Stripe

Número parcial

**** * 4242

Mes de expiración

01

Año de expiración

2029

- Recibir factura (check). Si se activa, aparece un campo adicional:
 - Método de entrega de factura: Correo electrónico | Correo postal
- Tipo factura. Simplificada | Estándar. En realidad esto no lo elige el usuario/staff: se genera la factura estándar si hay datos de facturación para el usuario; si no, la

simplificada. Si en un momento dado se añaden datos de facturación, las nuevas facturas a partir de ese momento pasarán a generarse como Estándar.

- Condición económica. Los valores a elegir son configurables por proyecto. Ej: Estudiante | En paro | Erte | Jubilado | Ingresos bajos | Sin especificar. Solo se puede elegir uno.
- Validación de condición económica: Permanente / Revisable. Al rellenar el campo de "Condición económica" con cualquier valor, se autorrellena este campo con "Revisable".

Direcciones

Todos los campos son editables.

- Direcciones de envío. Se pueden configurar tantas como se necesite. Los datos para cada una de ellas son:
 - Nombre de la dirección. Nombre interno para diferenciar unas direcciones de otras
 - Etiqueta. Selector con opciones fijas a elegir, configurables en cada proyecto (en El Diario las opciones son “revista” y “regalo”). Solo se puede asignar una etiqueta a una dirección.
 - Nombre
 - Primer apellido
 - Segundo apellido
 - Nombre de empresa
 - País. Select países.
 - Provincia. Select provincias en base al país elegido en el campo anterior
 - Código postal
 - Ciudad
 - Tipo de calle
 - Nombre de calle
 - Número
 - Detalles adicionales
 - Número de teléfono
 - Código de país. Select
 - Número
 - Detalles de envío
- Direcciones de facturación. Se pueden configurar tantas como se necesite. Los datos para cada una de ellas son:
 - Nombre de la dirección. Nombre interno para diferenciar unas direcciones de otras
 - Etiqueta. Selector con opciones fijas a elegir, configurables en cada proyecto (en El Diario las opciones son “revista” y “regalo”). Solo se puede asignar una etiqueta a una dirección.
 - Nombre

- Primer apellido
- Segundo apellido
- Nombre de empresa
- País. Select países.
- Provincia. Select provincias en base al país elegido en el campo anterior
- Código postal
- Ciudad
- Tipo de calle
- Nombre de calle
- Número
- Detalles adicionales
- Identificación legal. Si el campo Identificación legal en Datos personales del usuario está vacío, se autorrellena con lo que se indique en este dentro de la dirección de facturación. Si se modifica a posteriori el documento introducido en la dirección de facturación, no se actualiza en Datos personales, es decir, solo se sincronizan la primera vez, luego ya son independientes.
 - Tipo. Select: NIF/NIE/CIF/Pasaporte
 - Número. Si se rellena con letras minúsculas, el CRM automáticamente lo convierte a mayúsculas al guardar.

Datos legales

- Acepta bases legales (check)
- Acepta política de privacidad (check)

Observaciones

Es posible añadir una nota textual, una “Observación”, en la ficha de un usuario, por ejemplo para dejar constancia de lo hablado en una llamada telefónica. El formulario para añadirla únicamente contempla los campos textuales de “Asunto” y “Descripción”.

En este bloque de datos del Usuario se muestra el listado histórico de todas las observaciones creadas. Para cada una de ellas se muestran los siguientes datos (solo Asunto y Descripción son editables):

- Asunto
- Descripción
- Uuid
- Staff creador
- Fecha y hora de creación

Comunicaciones

- Admite envío de comunicaciones:

- Solo emails obligatorios. El Usuario solo recibirá aquellos correos imprescindibles para sus acciones y para mantener los flujos de contacto requeridos. Por ejemplo: el email para recuperar contraseña o los correos imprescindibles referidos a sus compras y suscripciones.
- Todos los emails seleccionados en Asuntos de contacto. Es la opción por defecto cuando se crea un Usuario nuevo. Implica que recibirá todos los correos que envíe el medio. Si en el campo “Asuntos de contacto” des selecciona alguna opción, no debería recibir emails relativos a ese asunto descargado. Si se desactiva el check de “Comunicaciones de terceros”, tampoco debería recibirlos.
- Ningún email. No se puede seleccionar manualmente esta opción en el CRM: solo aplica cuando se inactiva la cuenta de registro del Usuario

IMPORTANTE:

Cuando un usuario solicita recibir solo los emails obligatorios, los flujos de emails transaccionales que únicamente recibirá son los siguientes:

- Registro: Alta activación email
- Registro: Recordatorio activación email 1 día
- Registro: Recordatorio activación email 7 días
- Registro: Alta backoffice generar contraseña
- Registro: Reenvío activación email backoffice
- Registro: Reactivación
- Suscripción: Alta backoffice
- Suscripción: Alta combo Mongolia backoffice
- Suscripción: Alta combo Ballena Blanca backoffice
- Suscripción: Alta combo Filmin landing
- Suscripción: Alta combo Filmin backoffice
- Suscripción: Carrito abandonado combo Filmin
- Suscripción: Alta combo Teatro Real landing
- Suscripción: Alta combo Teatro Real backoffice
- Suscripción: Carrito abandonado combo Teatro Real
- Suscripción: Alta combo Podimo landing
- Suscripción: Reenvío activación combo Podimo
- Suscripción: Alta combo Podimo backoffice
- Suscripción: Carrito abandonado combo Podimo
- Regalo: Aviso a regalador de creación regalo
- Regalo: Aviso a regalado de creación regalo
- Registro: Solicitud cambio contraseña
- Registro: Confirmación cambio contraseña
- Registro: Confirmación de inactivación de cuenta de usuario backoffice

- Suscripción: Solicitud de no renovación
- Suscripción: Solicitud de no renovación Subscribe With Google
- Regalo renovable: Solicitud de no renovación (regalador)
- Suscripción: Solicitud de no renovación de combo Mongolia
- Suscripción: Solicitud de no renovación de combo Ballena Blanca
- Suscripción: Confirmación donación finalizada
- Todos los de carrito abandonado

- Otros medios de contacto permitidos (permite selección múltiple). Ej: Llamada telefónica | SMS | Whatsapp | Telegram
- Asuntos de contacto permitidos (permite selección múltiple): Valores configurables por proyecto. Ej: Eventos | Información comercial de productos | Información corporativa del medio
- Notificaciones email. Selector multivalor. Permite seleccionar uno, varios o ninguno. Las opciones son configurables por proyecto. En el caso de El Diario:
 - Aviso por comentario destacado
 - Aviso por comentario respondido
- Comunicaciones de terceros (check)
- Boletines. Selector multivalor con los boletines a que está suscrito el usuario. Se pueden modificar (añadir, eliminar) en cualquier momento. El selector cuenta con un atajo para "Seleccionar todo" o "Borrar todos" (para aquellos casos en que un usuario solicite desuscribirse de todos los boletines). Si se deselectionan todos los intereses, de una lista o de un interest, se cambie el estado del usuario en la lista o el interest en general a "unsubscribed".

COMUNICACIONES

Comunicaciones por email

Todos los emails seleccionados en Asuntos de contacto

Borrar todo

☒ Adelanto Cordópolis

☒ Adelanto para socios

☒ Al Día

☒ Andalucía

☒ Aragón

Adelanto Cordópolis Adelanto para socios Al Día Andalucía Aragón Cantabria Castilla Y León Catalunya Chamberí Chueca Comunitat Valenciana Consumo Claro

Contraoferta (Economía) Cordópolis Cultura Crónicas desde Trumplandia Cuarto Propio (Feminismo) Cultura Desalambre (Derechos Humanos) Educación El análisis de Olga Rodríguez

El boletín del director Euskadi Extremadura Illes Balears Internacional La Rioja Malasaña Marketing Murcia Navarra Política para supervivientes Salud Sin filtro Somos Madrid

Tetuán

IMPORTANTE:

El envío de los Boletines no se realiza desde el CRM, sino desde una plataforma externa con la que se realiza la integración técnica correspondiente. En el caso de El Diario, es Mailchimp. Por tanto, se sincroniza la información entre CRM y Mailchimp respecto a qué boletines está suscrito cada usuario y sobre varios datos del usuario que Mailchimp necesita conocer para segmentar los envíos correspondientes.

Así mismo hay ciertas reglas de suscripción automática a los boletines cuando un usuario se crea o realiza determinadas acciones.

Condición	Boletín (Audiencia o interés en Mailchimp)	UUID en CRM
Nuevo usuario registrado con email confirmado. No puede ser socio ni ex socio	Marketing (0c527f99f5)	N/A (no existe en CRM, sólo en Mailchimp)
Nuevo usuario registrado con email confirmado y sin origin GoogleOneTap	Al Día (f555917a0d)	9f2b0662-c478-4d00-b564-455949dca5ca
Nuevo usuario registrado o socio con email confirmado y sin origin GoogleOneTap	Adelanto (3c5b830d5f)	264d7009-cc62-4f5b-81f3-a3057814b860
Usuario tipo socio con una donación activa o programada (de cara a la siguiente renovación) a la edición local Cordópolis o usuario tipo socio cuyo source sea 'Cordopolis', 'boletincordopolisarriba' o 'boletincordopolis'	Cordópolis (39dc8c09d9)	37ee4a01-6003-4ef3-9da0-da5a999f82651
Nuevo usuario tipo socio (cualquier origen)	El boletín del director (23ffea61a0)	a5a0aab4-1ec8-4348-9519-565351c66b60
Nuevo usuario tipo socio (cualquier origen)	Política para supervivientes (d81b8becee)	f532d645-d67c-4048-862a-6bf957b387bc
Nuevo usuario tipo socio (cualquier origen)	Crónicas desde Trumplandia (a3bc08e5fa)	edbd1fe9-8683-42f4-a078-beb51616ac2b
Nuevo usuario tipo socio (cualquier origen)	Análisis Olga Rodríguez (93072b975d)	c2fc4df5-faa6-44bc-82e3-256f63bf25d4
Nuevo usuario tipo socio (cualquier origen)	Sin filtros (05ad97cdcd)	2022fe69-1c61-4b53-9944-32d6edc30d8d

El CRM impide además suscribir a un boletín a un usuario que no cumple los requisitos para ello, tanto desde el propio CRM como directamente en Mailchimp. Por ejemplo, si se intenta

añadir el boletín de Marketing a un usuario Ex Socio, el CRM advierte del error y no permite publicar el cambio.

Datos de origen

Son campos de solo lectura, no editables, simplemente para poder consultar el origen de creación del usuario.

- Origin. Lista de valores fijos acordada con front de El Diario

Redes sociales

Se indica si el usuario tiene vinculación a su registro / login para cada una de las redes sociales listadas. Es información de lectura, no se pueden modificar los datos. La vinculación / desvinculación solo puede hacerla el propio usuario desde su perfil web.

- Google
- Apple

Datos de conexión

- Tipo de Login:
 - Normal. Login basado en credenciales de acceso
 - MagicLink. Login basado en email de acceso MagicLink
 - Google. Login hecho con red social Google
 - Apple. Login hecho con red social Apple
 - Google One Tap. Login hecho con Google One Tap
- Fecha/Hora último Login
- User-Agent
- IP

Suscripciones

Aquí se listan todas las suscripciones en las que participa el usuario, diferenciando entre aquellas en que es el pagador y aquellas en que es el destinatario.

Es decir, un usuario puede formar parte de una suscripción como pagador, como destinatario o como ambos. Por ejemplo, puede ser pagador pero no destinatario si ha contratado una suscripción como regalo.

Para cada suscripción listada se muestran los mismos datos que cuando las suscripciones se listan [en su buscador](#).

Se puede acceder al editor de cada suscripción concreta, no obstante, para disponer de más información:

- Nombre de la Suscripción. Se genera con Email pagador + Nombre Tarifa contratada
- Id
- Regalo. Solo si la suscripción es tipo Regalo se indica con una etiqueta
- Cuota total
- Periodicidad de pago
- Tarifa
- Estado
- Fecha de última publicación
- Fecha de última modificación
- Creado por staff

Donaciones

Aquí se listan todas las donaciones pagadas por el usuario.

Para cada donación listada se muestran los mismos datos que cuando las donaciones se listan [en su buscador](#).

Se puede acceder al editor de cada donación concreta, no obstante, para disponer de más información:

- Nombre de la Donación. Se genera con Email pagador + Nombre Causa contratada
- Id
- Cuota total
- Periodicidad de pago
- Causa
- Beneficiario
- Estado
- Fecha de última publicación

Apoyos

Aquí se listan todos los apoyos pagados por el usuario.

Para cada apoyo listado se muestran los mismos datos que cuando los apoyos se listan [en su buscador](#).

Se puede acceder al editor de cada apoyo concreto, no obstante, para disponer de más información:

- Nombre del Apoyo. Se genera con Email pagador + Nombre Causa contratada
- Id
- Cuota total
- Causa
- Método de pago
- Usuario pagador
- Beneficiario

- Estado
- Fecha de última publicación

Contratos

Aquí se listan las membresías de contrato de que haya podido disfrutar como destinatario el usuario y además se permiten realizar ciertas acciones.

Para cada membresía listada se muestran los siguientes datos:

- Nombre
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Código de contrato (si aplica)
- Estado: Activo / Finalizado: Cancelado / Expirado
- Cuota. Es la cuantía proporcional a cada uno de los usuarios permitidos en el contrato. Se calcula en función de la cuota total del contrato y el número de usuarios en el mismo.

Las acciones que se pueden realizar son:

- Asociar una membresía de contrato a un usuario. Si el contrato tiene códigos, el CRM asignará un código libre del contrato correspondiente, no lo tiene que rellenar el staff.
- Finalizar una membresía antes de tiempo, de modo que deje de ser disfrutada por el usuario. El estado pasaría a ser “Finalizado: Cancelado”
- Reactivar una membresía previamente finalizada antes de tiempo. Si el usuario tuvo una membresía de contrato y la finalizó antes de tiempo puede volverla a activar, retomando sus fechas iniciales.

Transacciones

Aquí se listan todas las transacciones pagadas por el usuario.

Para cada transacción listada se muestran los mismos datos que cuando las transacciones se listan [en su buscador](#).

Se puede acceder al editor de cada transacción concreta, no obstante, para disponer de más información:

- Nombre de la Transacción. Se genera con Número de factura + Nombre de suscripción + Fecha de inicio del período de suscripción + Periodicidad
- Id
- Cuota total
- Tipo: Pago/Devolución
- Método de pago
- Estado
- Fecha de última publicación

- Fecha de última modificación
- Creado por staff

Quejas

Se listan las quejas que haya podido tener el usuario. Para cada una de las quejas listadas se indican los siguientes datos:

- Fecha de solicitud
- Staff solicitante
- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ej: Demasiada publicidad | No me gusta el enfoque que se da a las noticias...
- Comentario de solicitud

También es posible añadir una nueva queja. Para ello aparece un formulario a rellenar con los siguientes campos:

- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Para El Diario son los siguientes, con la siguiente lógica:
 - No aporta motivos
 - Demasiada publicidad
 - No me gusta el enfoque que se da a las noticias
 - No se tratan temas que me interesen
 - Problemas con el funcionamiento de la web
 - Las ventajas son insuficientes
 - He creado la cuenta sin querer
- Comentario de solicitud. Campo textual libre

Es posible añadir tantas quejas a lo largo de la vida de un usuario como se deseen. Aquí simplemente se irán listando todas con sus datos.


QUEJAS
^

QUEJAS

Fecha de solicitud	20/11/2025 - 13:21
Staff solicitante	 Admin
Motivo de solicitud	Demasiada publicidad Problemas con el funcionamiento de la web
Medio de solicitud	CRM
Comentario de solicitud	Últimamente hay tantos anuncios que apenas puedo leer las noticias...

CREAR QUEJA

Borrado de datos

Cuando un usuario solicita el borrado de datos acogiéndose a sus derechos ARCO (GDPR) pueden darse dos escenarios:

- 1) El usuario no tiene suscripciones (ni como pagador ni como destinatario): sus datos deben borrarse por completo en el plazo máximo de un mes;.
- 2) El usuario tiene suscripciones (bien como pagador, bien como destinatario): sus datos deben mantenerse pero bloqueados, no accesibles, durante 10 años y, transcurrido este tiempo, eliminarse por completo.

En este apartado del editor de Usuario se informa sobre si ha pedido un borrado y se puede solicitar uno. En una solicitud de borrado de datos se indican los siguientes datos:

- Fecha de solicitud
- Staff solicitante
- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ej: Demasiada publicidad | No me gusta el enfoque que se da a las noticias...
- Comentario de solicitud

También es posible añadir una nueva solicitud. Para ello aparece un formulario a rellenar con los siguientes campos:

- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Para El Diario son los siguientes, con la siguiente lógica:
 - Demasiada publicidad
 - No me gusta el enfoque que se da a las noticias
 - No se tratan temas que me interesen
 - Problemas con el funcionamiento de la web
 - Las ventajas son insuficientes
 - He creado la cuenta sin querer
- Comentario de solicitud. Campo textual libre

Al guardar la solicitud, se procede al borrado del usuario.

En realidad, por tanto, veremos esta información sobre solicitud de borrado y sus datos solo para usuarios que han solicitado ser eliminados pero tienen suscripciones o transacciones, luego deben mantenerse en CRM durante el plazo legal estipulado. Un Usuario borrado de este tipo mantiene por tanto su ficha en el CRM pero sin datos, sin posibilidad de ser editado, es solo un formulario de lectura, y en las entidades relacionadas que hay que conservar

(suscripciones, donaciones, transacciones, facturas) aparece relacionado el Usuario pero sin sus datos, simplemente indicando un identificador interno.

 BORRADO DE DATOS (GDPR) 

Borrado de datos Sí

SOLICITUDES DE BORRADO DE DATOS (GDPR)

Fecha de solicitud	20/11/2025 - 13:28
Staff solicitante	 Admin
Motivo de solicitud	He creado la cuenta sin querer
Medio de solicitud	CRM
Comentario de solicitud	

BORRAR USUARIO (GDPR)

Acciones

Son campos que permiten realizar ciertas acciones sobre el usuario.

- Reenviar el email de activación del usuario. Fuerza el envío de un email para que el usuario active su cuenta de registro. El campo no está habilitado en usuarios que tienen la cuenta activa. Para forzar el envío solo hay que activar el check y guardar (no publicar)
- Enviar Magic Link. Fuerza el envío de un email para que el usuario inicie sesión desde un enlace incluido en el mismo. El campo no está habilitado en usuarios que no tienen la cuenta de registro activa. Para forzar el envío solo hay que activar el check y guardar (no publicar)
- Enviar email de recuperar contraseña. Fuerza el envío de un email para que el usuario inicie el flujo de cambio de contraseña. Solo funciona en usuarios con cuenta de registro activa.
- Verificar email de usuario. Al seleccionarlo da el email del usuario por validado. Es un mecanismo de test **solo disponible en entornos no productivos**.

 ACCIONES 

☐ Reenviar el email de activación del usuario

☐ Enviar Magic Link

ENVIAR EMAIL DE RECUPERAR CONTRASEÑA

Campos Custom

Son datos que específicos de cada proyecto.

- Mostrar insignia Mecenass (check)
- Mostrar insignia “Ha regalado eldiario.es” (check)
- Marcar como socio sin suscripción (requiere que la cuenta esté activa para surtir efecto) (check). Este campo está pensado para usarse en casos de urgencia /

incidencia: por ejemplo un usuario cuya suscripción tiene los datos incorrectos y ha perdido su condición de socio por un error del CRM. Debe activarse y guardar y publicar el usuario para que aplique. Como indica el propio campo, solo debe activarse sobre usuarios Registrados (no Leads o Socios). Un usuario marcado así pasa a ser tipo Socio, subtipo “S Socio sin suscripción”. Cuando se regularizan los datos de la suscripción / usuario y éste vuelve a ser Socio en virtud de esos datos, el CRM desactiva el campo y aplica el subtipo que le corresponda.

IMPORTANTE:

Es posible configurar en cada proyecto las limitaciones y condiciones que se requieran sobre el número de suscripciones que puede tener un mismo usuario, tanto como pagador como destinatario. Por ejemplo en El Diario son éstas:

- Como pagador:
 - Suscripción normal: Solo puede tener 1
 - Regalo no renovable: Puede contratar los que quiera
 - Regalo renovable: Un máximo de 2
- Como destinatario solo puede disfrutar de una suscripción (sea normal, sea regalo, sea de empresa)

Suscripciones

Una suscripción es la contratación por parte de un usuario de una tarifa recurrente, tarifa que le da acceso a un conjunto de recursos (ventajas o beneficios). El destinatario, el que disfruta, de la suscripción generalmente será el pagador de la misma pero también puede ser otro (por ejemplo en los regalos o en suscripciones de empresa).

Aunque existe el apartado de Suscripciones en el editor de Usuario, tal y como se ha explicado en puntos anteriores (dado que una Suscripción siempre está ligada a un Usuario), el CRM cuenta, además, con un apartado de suscripciones general, donde poder hacer búsquedas solo sobre suscripciones y crear suscripciones.

Buscador de Suscripciones

Al entrar en el apartado Suscripciones del CRM se listan todas las Suscripciones existentes en el proyecto.

Es posible buscar aquí un texto concreto. Al hacerlo se podrá indicar sobre qué campo realizar la búsqueda (uno de los siguientes, varios o todos ellos):

- Nombre

- Cuota
- ID suscripción externa (se refiere al ID en plataformas de pago externas como Stripe, Paypal, Google Pay o Apple Pay)

El set total de filtros con que puede interactuar el staff en el buscador es:

- Estado. Select de los estados posibles. [Se explican los posibles estados y sus flujos en este punto](#)
- Tipo: Simple / Regalo
- Usuario pagador. Buscador de usuarios
- Usuario destinatario. Buscador de usuarios
- Activa: Sí/No. Indica si la suscripción está activa a efectos de negocio, que no es igual al estado “Activa”. Por ejemplo, una suscripción en los estados “Esperando pago de renovación” o “Período de gracia” se consideran activas.
- Proporciona acceso a recursos: Sí/No
- El pago está al día: Sí/No.
- Próximo pago esperado: Sí/No
- Renovable: Sí / No
- Tiene renovaciones: Si /No
- Recurso actual. Buscador de recursos. Busca suscripciones que incluyen el recurso buscado en este momento.
- Renuncia a envío de recurso: Sí/No. Busca suscripciones en las que se ha renunciado al envío de algún recurso físico
- Recurso al que renuncia su envío. Buscador de recursos físicos. Permite, por ejemplo, localizar suscripciones que han renunciado al envío de la revista en papel
- Beneficiario actual. Buscador de beneficiarios. Busca suscripciones que incluyen el beneficiario buscado en este momento.
- Publicado: Sí / No
- Finalizada: Sí/No
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Datos de pago actuales
 - Tarifa. Buscador de tarifas. Permite localizar todas las suscripciones de una determinada tarifa
 - Tipo de tarifa: Recurrente / Recurrente cuota 0. Para diferenciar suscripciones de pago vs suscripciones de no pago
 - Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años
 - Método de pago. Select de los métodos de pago permitidos en el proyecto. Ej: Tarjeta de crédito / Domiciliación bancaria / Transferencia bancaria / Paypal / Hipay / ApplePay / GooglePay / Bizum
 - Cuota total. Permite buscar por rangos de cifras predeterminados: Menos de 2 euros | De 2 a 5 euros | De 5 a 10 euros | Más de 10 euros

- Cuota Extra: Sí / No. Para localizar suscripciones en las que se paga una cifra mayor a la estipulada en la tarifa
- Descuento: Sí / No. Para localizar suscripciones con descuento sobre la cuota estipulada en la tarifa
- Datos de pago próxima renovación
 - Tarifa próxima renovación. Buscador de tarifas. Permite localizar todas las suscripciones de una determinada tarifa
 - Periodicidad de pago próxima renovación: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años
 - Método de pago próxima renovación: Select de los métodos de pago permitidos en el proyecto. Ej: Tarjeta de crédito / Domiciliación bancaria / Transferencia bancaria / Paypal / Hipay / ApplePay / GooglePay / Bizum
 - Cuota total próxima renovación. Permite buscar por rangos de cifras predeterminados: Menos de 2 euros | De 2 a 5 euros | De 5 a 10 euros | Más de 10 euros
 - Cuota extra próxima renovación: Sí / No. Para localizar suscripciones en las que se paga una cifra mayor a la estipulada en la tarifa
 - Descuento próxima renovación: Sí / No. Para localizar suscripciones con descuento sobre la cuota estipulada en la tarifa
- Fechas
 - Fecha de inicio de suscripción: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha real de fin de suscripción: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha de próxima renovación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha de última renovación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha de cambio a no renovable: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha prevista de fin de suscripción: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha de creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha en que se solicitó cuota extra (por primera vez): Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha de inicio de período de gracia: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Promociones
 - Promoción asociada. Buscador de promociones. Permite localizar todas las suscripciones con una determinada promo aplicada

- Tiene promoción ahora: Sí / No. Para localizar suscripciones con promoción aplicada en el período actual
- Moratorias
 - Tiene Moratoria: Sí/No
 - Fecha de inicio de moratoria: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha de fin de moratoria: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Solicitudes y retenciones
 - Solicitud de no renovación: Sí/No. Si se selecciona “Sí” aparecen filtros adicionales:
 - Fecha de solicitud de no renovación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Estado de solicitud de no renovación: Sin resolver | Retención Positiva | Retención Negativa | No contacto | Retención Potencial
 - Acción de retención de no renovación. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ej: Antes de argumentar, 50% de descuento, Cuota reducida (1-7€)...
 - Fecha de retención de no renovación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Solicitud de devolución: Sí/No. Si se selecciona “Sí” aparecen filtros adicionales:
 - Fecha de solicitud: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Estado de solicitud: Sin resolver | Retención Positiva | Retención Negativa | No contacto | Retención Potencial
 - Acción de retención aplicada. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ej: Antes de argumentar, 50% de descuento, Cuota reducida (1-7€)...
 - Solicitud de baja antes de tiempo: Sí/No. Si se selecciona “Sí” aparecen filtros adicionales:
 - Fecha de solicitud: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Estado de solicitud: Sin resolver | Retención Positiva | Retención Negativa | No contacto | Retención Potencial
 - Acción de retención aplicada. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ej: Antes de argumentar, 50% de descuento, Cuota reducida (1-7€)...
- Regularizaciones
 - Tiene regularizaciones: Sí/No. Si se selecciona “Sí”, aparecen filtros adicionales

- Fecha de regularización: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Acción de regularización. Selector con las opciones equivalentes a los pasos de configuración de la regularización:
 - Aplicar moratoria
 - Cambiar método de pago
 - Cambiar cuota
- Donaciones
 - Donación asociada: Sí/No. Si se selecciona “Sí”, aparecen filtros adicionales
 - Estado de la donación. Select de los estados posibles.
 - Causa. Buscador causas.

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación:

- Nombre: ordenación alfabética
- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Cuota total actual: de más cantidad a menos y viceversa
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En las suscripciones listadas, para cada una, se muestran los siguientes datos:

- Nombre.
- Id
- Regalo. Solo si la suscripción es tipo Regalo se indica con una etiqueta
- Método de pago
- Usuario pagador
- Cuota total
- Periodicidad de pago
- Tarifa
- Estado
- Fecha de última publicación
- Fecha de última modificación
- Creado por staff

Se puede clicar no obstante en cada suscripción para acceder a su editor con toda la información y donde realizar las acciones permitidas en el CRM sobre una suscripción.

IMPORTANTE:

Es posible descargar varios tipos de archivos desde el buscador de Suscripciones conteniendo los datos de las suscripciones seleccionadas:

- Informe de Suscripciones. Contiene todas las Suscripciones seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las Suscripciones elegidas, pudiendo a partir de éste generar filtrados y obtener muchos más datos. Por ejemplo: buscar suscripciones por fecha de inicio, seleccionar todas las de fecha

de inicio del último mes, descargar el Informe y filtrando sobre él obtener datos de: suscripciones iniciadas el último mes por tarifa, por método de pago, con o sin promo, etc.

- Informe de Solicitudes. Contiene todas las solicitudes (de retención, de devolución y de baja antes de tiempo) de las suscripciones seleccionadas. Para cada solicitud incluida en el informe se incluyen todos sus datos (fecha de creación, canal, motivos, comentario, estado) así como información sobre la suscripción en la que aplica (estado, tarifa, fecha de inicio, cuota, etc).
- Informe de Regularizaciones. Contiene todas las regularizaciones de período de las suscripciones seleccionadas. Para cada regularización incluida en el informe se incluyen todos sus datos (fecha de creación, canal, retención aplicada) así como información sobre la suscripción en la que aplica (estado, tarifa, fecha de inicio, cuota, etc)
- Informe de Moratorias. Contiene todas las moratorias de las suscripciones seleccionadas. Para cada moratoria incluida en el informe se incluyen todos sus datos (fecha de creación, fecha de inicio, plazos estimados, fecha de fin) así como información sobre la suscripción en la que aplica (estado, tarifa, fecha de inicio, cuota, etc)
- Informe de Suscripciones con direcciones. Contiene las direcciones de envío y de facturación de los usuarios destinatarios de las suscripciones seleccionadas. Para 3 direcciones de usuario incluidas en el informe se incluyen todos sus datos separados por columnas (Name, Label, CountryCode, Province, PostalCode, City, etc): la dirección de facturación asociada a la suscripción, si la hay; la dirección etiquetada como "Revista" del usuario destinatario de la suscripción, si la hay (en caso contrario se toma la dirección de envío más reciente añadida en el usuario); y la dirección etiquetada como "Regalo" del usuario destinatario de la suscripción, si la hay (en caso contrario se toma la dirección de envío más reciente añadida en el usuario). El resto de direcciones, si las hay, aparecen agrupadas, con todos sus datos, en la misma celda bajo las columnas "otherDeliveryAddresses" y "otherBillingAddresses".
- Informe de donaciones asociadas a suscripciones. Contiene todas las donaciones vinculadas a las suscripciones seleccionadas en el buscador. Cada donación se recoge individualmente en el fichero y para cada una se indican todos sus datos (estado, causa, fecha de creación, fecha de inicio, fecha de próxima renovación, fecha de última renovación, etc) más los datos de la suscripción vinculada (estado, tarifa, usuario pagador, direcciones, etc). Por tanto, por ejemplo, si una suscripción ha tenido o tiene 4 donaciones, en este informe las 4 donaciones aparecen listadas individualmente con sus datos (4 filas) y las 4 referencian a su vez los datos de la misma suscripción (que aparecería repetida 4 veces por tanto).
- Informe de períodos de gracia. Contiene todos los períodos de gracia de las suscripciones seleccionadas en el buscador. Cada período de gracia se recoge individualmente en el fichero y para cada uno se indican todos sus datos (fecha de creación, fecha estimada de fin, resultado, datos de cuando se inició el período y

datos de cómo está el período ahora, si tiene regularización, acción de regularización aplicada, etc) más los datos del período de la suscripción en período de gracia (fechas, estado, método de pago, etc) y los datos de la suscripción correspondiente (fechas, estado, método de pago, etc). Por tanto, por ejemplo, si una suscripción ha tenido varios períodos de gracia a lo largo de su historia, en este informe aparecen listados todos ellos individualmente con sus datos y en todos a su vez se referencian los datos de la misma suscripción (que aparecería repetida por tanto en el fichero varias veces).

- Descargar fichero para call center. Tiene un formato muy específico destinado a pasar el archivo a la plataforma de call center para contactar con los usuarios pagadores de las suscripciones seleccionadas, generalmente que han solicitado no renovar o tienen su tarjeta expirada, de cara a retenerlas. [Más información en este punto del manual](#)

Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe.

Más información en el punto sobre [Informes](#).

NOTA:

Para validar ciertos flujos de las suscripciones, solo en entornos no productivos, se han implementado en el CRM ciertos mecanismos y herramientas de test. El objetivo es poder emular escenarios reales de producción, pero con atajos y forzándolos conscientemente.

[Más información en este punto del manual](#).

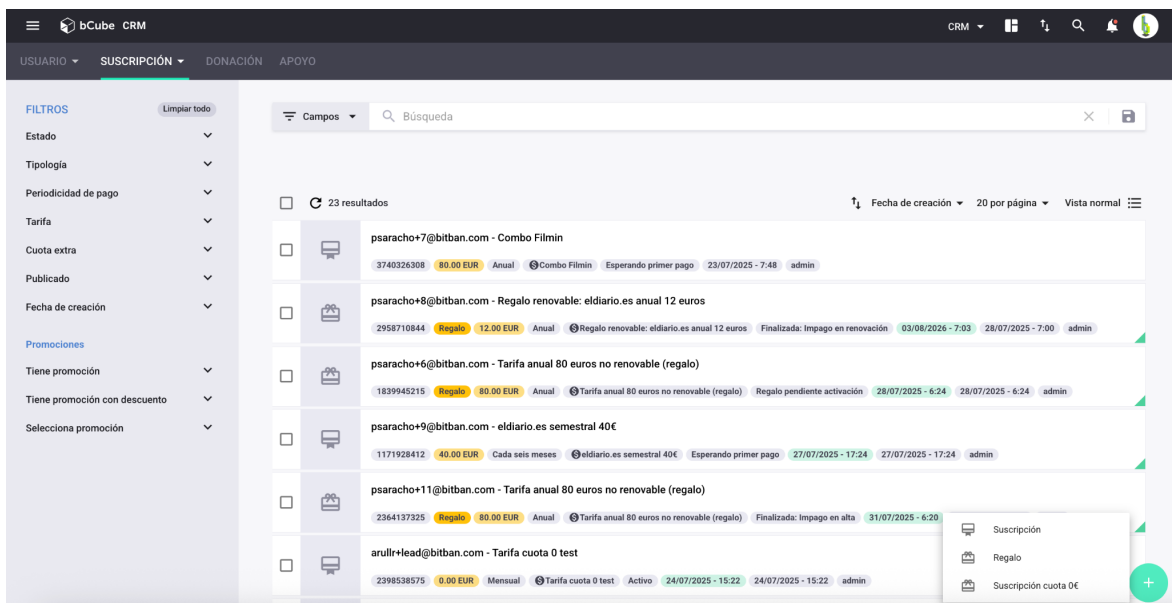
NOTA:

En el buscador de Suscripciones se pueden realizar ciertas acciones destinadas a gestionar masivamente suscripciones. Estas funcionalidades están disponibles al clicar en el botón + de Añadir (abajo a la derecha, el mismo que se acciona para crear una nueva suscripción por ejemplo). En todos los casos, una vez realizada la acción, el CRM envía una notificación confirmando su ejecución y con un informe de resultados. Concretamente las acciones disponibles son:

- Cargar fichero de call center. Permite subir un archivo con una serie de datos y reglas preestablecidas, de cara a modificar masivamente las suscripciones incluidas en él (asignar promo, cambiar de tarifa, etc). [Más información en este punto del manual](#)
- Cargar fichero de altas indirectas. Permite subir un archivo de cara a modificar el dato "Source" para las suscripciones indicadas en el mismo. [Más información en este punto del manual](#)

Nueva suscripción

Se puede añadir una suscripción nueva directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se debe elegir entre crear una Suscripción normal o un Regalo o una Suscripción cuota 0. En función de la elegida, se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crear cada una de ellas.



Los campos para crear una Suscripción son:

- Usuario pagador. Buscador de usuarios
- Tarifa. Buscador de tarifas
- Cuota base. El valor del campo se autorrellena en función de la tarifa seleccionada en el campo anterior
- Cuota extra. Se puede rellenar con la cantidad deseada o no en función de la tarifa seleccionada, de si permite cuota extra o no. Si se rellena con una cifra con decimales y ésta se escribe con coma, el CRM automáticamente convierte a punto al guardar.
- Tipo método de pago. Se autorrellena con el primer método de pago del usuario pagador compatible con la tarifa elegida

Nueva suscripción
CREAR Y CONTINUAR
CREAR Y EDITAR

Usuario pagador

Tarifa

Cuota base

Cuota de la tarifa seleccionada.

Cuota extra

Tipo de método de pago

IMPORTANTE:

- Al crear una tarifa se puede indicar si permite al usuario pagar cuota extra o no y se deben configurar los métodos de pago admitidos. En función por tanto de la tarifa seleccionada al crear la Suscripción, los campos de Cuota extra y Método de pago se podrán rellenar o no con unos datos u otros.
- Determinados tipos de método de pago deben ser previamente creados en el Usuario pagador, para poder ser luego seleccionados al crear una suscripción, como Domiciliación y Tarjeta. Sin embargo, otros métodos de pago se pueden seleccionar directamente al crear la suscripción, como Paypal o Transferencia.
- Desde el CRM no es posible crear suscripciones con método de pago Google Pay o Apple Pay, puesto que este tipo de suscripciones sólo se crean desde la correspondiente App.

Los campos para crear un Regalo son:

- Usuario pagador. Buscador de usuarios
- Tarifa. Buscador de tarifas. Prefiltra solo tarifas con el campo “Permite regalo” activo.
- Cuota base. El valor del campo se autorrellena en función de la tarifa seleccionada en el campo anterior
- Cuota extra. Se puede rellenar con la cantidad deseada o no en función de la tarifa seleccionada, de si permite cuota extra o no
- Tipo método de pago. Se autorrellena con el primer método de pago del usuario pagador compatible con la tarifa elegida
- Usuario regalado. Buscador de usuarios
- Enviar instrucciones del regalo al pagador en lugar de al regalado (check, inactivo por defecto)

× Nuevo regalo
 CREAR Y CONTINUAR CREAR Y EDITAR

Usuario pagador

Q

Tarifa

Q

Cuota base
 Cuota de la tarifa seleccionada.

Cuota extra

Tipo de método de pago

Usuario regalado

Q

☐ Enviar instrucciones del regalo al pagador en vez de al regalado

NOTA:

Las instrucciones para activar el regalo se envían una vez la transacción asociada a la suscripción está en estado “Pagado”. La suscripción del regalo no se considera activa hasta que el regalado confirma la activación del mismo.

Los campos para crear una Suscripción cuota 0 son:

- Usuario pagador. Buscador de usuarios
- Tarifa. Buscador de tarifas. Solo permite seleccionar una tarifa recurrente de cuota 0
- Cuota base. El valor del campo se autorrellena en función de la tarifa seleccionada en el campo anterior, en este caso siempre será 0 euros

× Nueva suscripción con cuota 0€
 CREAR Y CONTINUAR CREAR Y EDITAR

Usuario pagador

Q

Tarifa

Q

Cuota base
 Cuota de la tarifa seleccionada.

NOTA:

Al crear una tarifa se puede seleccionar que sea de cuota 0. Las suscripciones vinculadas a tarifas de este tipo no requieren de método de pago ni generan transacciones o facturas. Este tipo de suscripciones se usan para circunstancias muy determinadas y usuarios con condiciones particulares (amigos del medio, personas con problemas económicos, etc).

IMPORTANTE:

Se pueden establecer unos campos requeridos mínimos para poder crear una suscripción en cada proyecto. Desde producto los campos mínimos son tener un email, que esté validado y

tener una cuenta de registro activo. Pero en cada proyecto se pueden establecer los requisitos particulares deseados. Por ejemplo, en El Diario solo hay un requisito: cuenta de registro activa.

Además de los requisitos básicos para crear una suscripción en general, puede haber también requisitos particulares de una tarifa en concreto que se quiera contratar. Por ejemplo en el caso de El Diario hay varias tarifas, que se instalan y que establecen ciertos requisitos para ser contratadas. Concretamente:

- Tarifas bonificadas mensuales de 0 a 7€ > El usuario debe tener relleno el campo de condición económica
- Tarifa de regalo renovable anual a 12€ > El pagador debe ser socio standard, de tarifa anual, semestral o mensual y con método de pago domiciliación o tarjeta de crédito
- Tarifa de regalo renovable anual a 1€ > El pagador debe ser socio mecenas, mecenas local o mecenas + local (bien porque tiene cuota extra, bien porque tiene donación asociada en su suscripción por tanto) de tarifa anual, semestral o mensual y con método de pago domiciliación o tarjeta de crédito
- Tarifa amigos (equivalente a macar a un registrado como socio gratis) > El usuario debe estar marcado como "amigo"
- Tarifa amigos 15 días (equivalente a macar a un registrado como socio gratis durante sólo 15 días) > El usuario debe estar marcado como "amigo"

Cuando se crea una suscripción, el CRM valida, en primer lugar, que el usuario pagador cumpla con los requisitos generales para crear una suscripción y, en segundo lugar, que cumpla con los exigidos en la tarifa seleccionada e impide contratarla si no se cumplen todos ellos.

Además el CRM tiene en cuenta que los datos del usuario pagador pueden cambiar, de modo que hoy cumple los requisitos para contratar la tarifa, pero mañana puede que no los cumpla. Por ello existen dos estados en la suscripción para gestionar estos flujos: “No renovará: No cumple requisitos de contratación” y “Finalizada: No cumple requisitos de contratación”.

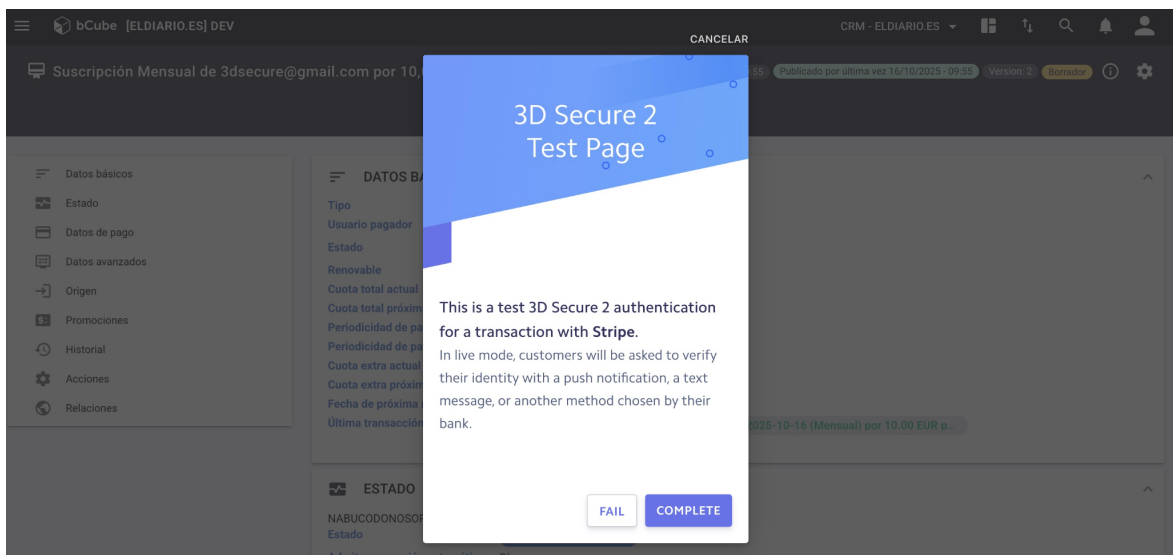
Editor de Suscripción

Desde el CRM se puede acceder a la gestión de cualquier Suscripción, haya sido dada de alta directamente en el CRM o por otras vías (web, app). Muchos datos de la Suscripción no son directamente editables como tal, porque son el resultado de otros flujos y procesos. Se explica en cada caso a continuación.

IMPORTANTE:

El wizard de crear una nueva suscripción no contempla el añadir una promoción o una donación vinculada. Para crear por tanto una suscripción que de base lleve una promo o una donación, al pasar del wizard al editor de la suscripción, deberá añadirse aquí la promo o la donación **antes de publicar la suscripción por primera vez**. Por tanto, aunque en el momento de crear la suscripción en el CRM no se añadan estas relaciones, si se hace antes de publicarla por primera vez, la suscripción nacerá ya con esas condiciones. Si los datos de la suscripción se modifican después de esa primera publicación, los cambios (la promoción, la donación relacionada, etc) aplicarán en la siguiente renovación prevista.

Si el método de pago de la suscripción es una tarjeta de crédito con protección activa, tras publicar la suscripción, aparece en el editor un modal de Stripe para confirmar y seguir adelante con la suscripción.



Si el método de pago de la suscripción es Paypal, cuando se crea o cuando se modifica su cuota, es necesario validar el plan con su importe en Paypal. Por ello, en el editor de la suscripción, dentro del scope Estado aparece un botón que permite comunicar con Paypal para validar el pago ahí y así permitir que continúe el flujo habitual de la suscripción en CRM. Una vez validado el plan con la cuota correspondiente, las renovaciones se harán automáticamente sin necesidad de nuevas validaciones en Paypal.

CRM - ELDIARIO.ES

Suscripción Semestral de fjdkslafjd... ID: 2091929992 12/12/2025 - 12:18 Publicado por última vez 12/12/2025 - 12:18 Version: 1 Publicada

DATOS BÁSICOS

Tipo	Simple
Usuario pagador	ifkdlsñfjdsklañ fjasdklfjasdklñ - fjdkslafjdskal-paypal@...
Estado	Esperando primer pago
Renovable	Sí
Cuota total actual	10,00€
Cuota total próxima renovación	10,00€
Periodicidad de pago actual	Cada seis meses
Periodicidad de pago próxima renovación	Cada seis meses
Cuota extra actual	0,00€
Cuota extra próxima renovación	0,00€
Fecha de próxima renovación	12/06/2026 - 23:59
Última transacción	Transacción de la suscripción de 2025-12-12 (Semestral...)

ESTADO

COMPROBAR VALIDACIÓN DE PAGO

Estado	Esperando primer pago
Admite renovación automática	Sí
Renovable	Sí
Activo	No

Una suscripción con método de pago Paypal está bloqueada en el CRM 24 horas antes de un pago de renovación programado en Paypal. Esto es derivado de esa limitación que existe en Paypal, que impide realizar modificaciones sobre suscripciones dentro de esas 24 horas previas a un pago. De este modo el funcionamiento en el CRM es consistente y no derive en que el CRM admita cambios que luego no se trasladan en realidad a Paypal.

NOTA:

- El nombre de una suscripción se genera de este modo: Suscripción "Periodicidad de último período de suscripción" de "Email usuario pagador" por "Importe (con IVA) de último período suscripción". Ej: *Suscripción anual de ignacio@escolar.net por 80€*
- El nombre del período de una suscripción se genera de este modo: Período de "Fecha inicio período suscripción" de la suscripción "Periodicidad del período" de "Email usuario pagador" por "Importe (con IVA) del período". Ej: *Período de 2022-07-04 de la suscripción anual de ignacio@escolar.net por 80€*
- El nombre de un regalo se genera de este modo: Regalo "Periodicidad de último período de suscripción" de "Email usuario pagador" por "Importe (con IVA) de último período suscripción". Ej: *Regalo anual de ignacio@escolar.net por 80€*
- El nombre del período de un regalo se genera de este modo: Período de "Fecha inicio período suscripción" del regalo "Periodicidad del período" de "Email usuario pagador" por "Importe (con IVA) del período". Ej: *Período de 2022-07-04 del regalo anual de ignacio@escolar.net por 80€*

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos básicos

Ninguno de estos datos es editable directamente por el staff, son solo de lectura, si bien muchos se modifican en función de los distintos flujos por los que va pasando la suscripción (ej: la fecha / hora prevista de fin de suscripción se rellena si se solicita no renovar)

- Tipo: Normal/Regalo
- Usuario pagador. Es enlace al editor del usuario
- Usuario destinatario (solo si la suscripción es tipo regalo). Es enlace al editor del usuario
- Renovable (Sí/No)
- Estado
- Cuota total actual
- Cuota total próxima renovación (solo si la suscripción es renovable)
- Periodicidad de pago actual
- Periodicidad de pago próxima renovación (solo si la suscripción es renovable)
- Cuota extra actual
- Cuota extra próxima renovación (solo si la suscripción es renovable)
- Descuento actual
- Descuento próxima renovación (solo si la suscripción es renovable)
- Fecha de inicio de la suscripción
- Fecha de próxima renovación (solo si la suscripción es renovable)
- Fecha de próximo cobro previsto. Generalmente coincide con la Fecha de próxima renovación, salvo si la suscripción está en Moratoria, que indica por tanto el momento en que volverá a cobrarse.
- Fecha prevista de fin de la suscripción (solo si la suscripción no es renovable)

- Fecha real de fin de la suscripción (solo si la suscripción está finalizada). Se rellena con la fecha / hora en que efectivamente la suscripción finaliza. Si por ejemplo la fecha / hora de renovación de la suscripción es 01/04/2026 a las 23:59 y tras procesarla ésta finaliza realmente el 02/04/2026 a las 00:05, ésta será la fecha / hora a consignar como de fin real.
- Última transacción. Es enlace al editor de la transacción
- Donación relacionada (solo si la suscripción la tiene). Es enlace al editor de la donación

DATOS BÁSICOS	
Tipo	Simple
Usuario pagador	Victor Test
Estado	Esperando primer pago
Renovable	Sí
Cuota total actual	8,00€
Cuota total próxima renovación	85,00€
Periodicidad de pago actual	Mensual
Periodicidad de pago próxima renovación	Anual
Cuota extra actual	0,00€
Cuota extra próxima renovación	5,00€
Fecha de inicio de la suscripción	15/10/2025 - 10:48
Fecha de próxima renovación	15/11/2025 - 23:59
Última transacción	Transacción FP202528 de la suscripción de 2025-10-15 (Mensual) por 8.00 EUR ...

IMPORTANTE:

Cuando un usuario solicita el borrado de datos acogiendo a sus derechos ARCO (GDPR) pero tiene suscripciones, bien como pagador, bien como destinatario, sus datos deben mantenerse, bloqueados, no accesibles, durante 10 años y, transcurrido este tiempo, eliminarse por completo. Un Usuario borrado de este tipo mantiene por tanto su ficha en el CRM pero sin datos y en las entidades relacionadas que hay que conservar (suscripciones, donaciones, transacciones, facturas) aparece relacionado el Usuario pero sin sus datos, simplemente indicando un identificador interno.

DATOS BÁSICOS	
Tipo	Simple
Usuario pagador	User fc3a0a4e-a46d-4e78-a09f-35b9fd3c4d90

NOTA:

La fecha de inicio de una suscripción es el momento en que el usuario destinatario de la misma tiene acceso a los recursos que incluye la suscripción. La parametrización de cuándo se produce ese acceso, no obstante, es configurable por proyecto e incluso puede variar en función del tipo de suscripción o el método de pago. Por ejemplo, para eldiario.es:

- Suscripciones normales. La fecha de inicio es igual a la fecha de pago de la primera transacción. Con los métodos de pago de domiciliación y transferencia, la transacción se da por pagada en el momento en que se crea.

- Regalos. La fecha de inicio es la fecha de activación del regalo por parte del regalado
- Suscripciones con período de prueba. La fecha de inicio es la fecha de creación de la suscripción, desde el momento en que el usuario accede en período de prueba.

La fecha de renovación será siempre calculada a partir de la fecha de inicio de la suscripción y en base a su periodicidad de pago, siendo el día resultante de sumarle el intervalo periódico marcado en la suscripción. Y se contabiliza el día final completa. Ej: suscripción que se inicia el 2 de enero con periodicidad mensual, renovará el 2 de febrero a las 23:59.

Excepciones:

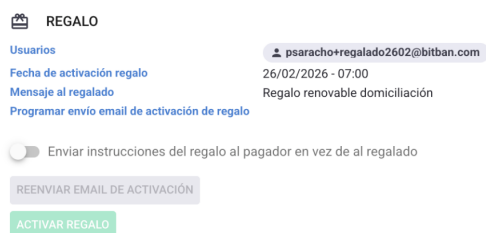
- Si el día de inicio es el último día del mes, la renovación será siempre el último día de los meses siguientes. Ej: suscripción que se inicia el 31 de enero con periodicidad mensual, renovará el 28 de febrero (en año no bisiesto, el 29 en año bisiesto), el 31 de marzo, el 30 de abril, etc.
- Si el día de inicio es el 30 del mes, la renovación será siempre el 30 de cada mes excepto en febrero, que siempre será el último día del mes. Ej: suscripción que se inicia el 30 de enero con periodicidad mensual, renovará el 28 de febrero en año no bisiesto, el 29 en año bisiesto, el 30 de marzo, el 30 de abril, etc.
- Si el día de inicio es el 29 del mes, la renovación será siempre el 29 de cada mes excepto en febrero, que siempre será el último día del mes. Ej: suscripción que se inicia el 29 de enero con periodicidad mensual, renovará el 28 de febrero en año no bisiesto, el 29 en año bisiesto, el 29 de marzo, el 29 de abril, etc.
- Si el día de inicio es un 28 de febrero, la renovación será siempre el día 28 de cada mes (28 de marzo, 28 de abril, etc).

Regalo

Este bloque de datos solo existe en las suscripciones tipo Regalo. Es configurable por proyecto que existan o no suscripciones tipo Regalo.

- Usuario regalado. Es enlace al editor del usuario. No se puede modificar.
- Fecha / Hora de activación del regalo. No se puede editar, se autorrellena cuando el regalado activa su suscripción.
- Enviar instrucciones del regalo al pagador en vez de al regalado (check)
- Programar envío email de activación de regalo (check). Si se activa, permite seleccionar fecha y hora futuros en que se enviará el email
- Reenviar email de activación de regalo (check). Para que desde el CRM se pueda forzar el envío del email, en caso de que el regalado siga sin activar su regalo.
- Mensaje al regalado. Campo textual simple. No se puede modificar una vez publicado el Regalo.
- Activar regalo. Permite activar un regalo sin necesidad de que lo haga el regalado directamente a partir del email que envía el CRM. Es imprescindible que el regalado

sea un usuario tipo Registrado para poder activarlo. En caso contrario, el CRM no permite activarlo.



REGALO

Usuarios

Fecha de activación regalo

Mensaje al regalado

Programar envío email de activación de regalo

psaracho+regalado2602@bitban.com

26/02/2026 - 07:00

Regalo renovable domiciliación

☐ Enviar instrucciones del regalo al pagador en vez de al regalado

REENVIAR EMAIL DE ACTIVACIÓN

ACTIVAR REGALO

Estado

Ninguno de estos datos es editable directamente por el staff, son solo de lectura, si bien muchos se modifican en función de los distintos flujos por los que va pasando la suscripción (ej: llega el momento de renovar) o bien por otras acciones que sí puede realizar el staff en el CRM (ej: aplica una moratoria).

- Estado. [Se explican los posibles estados y sus flujos en este punto](#)
- Admite renovación automática (check). Para identificar suscripciones que no pueden renovar porque la tarifa que tienen relacionada lo impide (ej: suscripción por transferencia o regalo no renovable). Por tanto, es en la configuración de la tarifa donde se debe indicar si las suscripciones creadas a partir de ella renuevan o no.
- Renovable (check). Indica si en ese momento la suscripción renovará. Aplica tanto a suscripciones que no admiten renovación automática (caso anterior) como a suscripciones sí renovables per sé pero que han solicitado no renovar más.
- Activo (check). El valor de este campo se deduce del valor del campo Estado. Más información [en este punto](#).
- Proporciona acceso a recursos (check). El valor de este campo se deduce del valor del campo Estado. Más información [en este punto](#).
- El pago está al día (check). El valor de este campo se deduce del valor del campo Estado. Más información [en este punto](#).
- Próximo pago esperado (check). El valor de este campo se deduce del valor del campo Estado. Más información [en este punto](#).
- Historial de estados. Listado cronológico descendiente (de más reciente a más lejano), con fecha y hora, de todos los estados por los que ha ido pasando sucesivamente la suscripción.
- Reenviar email de alta de Podimo. El botón solo está habilitado en suscripciones del combo Podimo. Su activación envía un correo transaccional al usuario pagador de la suscripción con la URL de activación de su suscripción en Podimo.

ESTADO

Estado

Solicitada no renovación

Admite renovación automática

Sí

Renovable

No

Activo

Sí

Proporciona acceso a recursos

Sí

El pago está al día

Sí

Próximo pago esperado

No

Histórico de estado

2026-06-04 07:40:29 Solicitada no renovación

2026-06-04 07:33:28 Activa

REENVIAR EMAIL DE ALTA DE PODIMO

Datos de pago

Se dividen entre los datos que aplican al período actual de la suscripción y los que aplicarán en el siguiente, cuando renueve, porque pueden ser distintos (por ejemplo si el usuario solicitó no renovar y para retenerle se modifican las condiciones de su suscripción). Los del período actual no son editables ninguno; los de siguiente renovación, solo son modificables los que se indica por su tipología de campo en el formulario.

- Detalles del período actual
 - Tarifa actual. Es enlace a la tarifa relacionada.
 - Método de pago actual. Indica el tipo de método de pago: domiciliación, tarjeta, paypal, etc.
 - Cuota base actual. Es la cuota establecida en la tarifa relacionada en la suscripción
 - Cuota extra actual. Si la tarifa permite pagar más, es la cantidad que la suscripción paga por encima de la cuota base. Es un campo opcional.
 - Descuento actual. Si la suscripción tiene una promoción con descuento, es el descuento que se aplica sobre la cuota. Es un campo opcional.
 - Cuota total actual. Es la suma de la cuota base más la cuota extra (si la hay) y restando el descuento (si lo hay), es decir, lo que paga realmente el usuario por la suscripción.
 - Periodicidad de pago actual. Es la establecida en la tarifa relacionada en la suscripción
- Modificar tarifa próxima renovación. Es un campo editable. Permite buscar y relacionar otra tarifa.
 - Si la seleccionada es de tipo 0, no será necesario indicar método de pago ni será posible aplicar cuota extra ni descuentos.
 - Si la suscripción es de tipo Regalo, este campo prefiltrará solo tarifas con el campo “Permite regalo” activo.
- Modificar Método de pago próxima renovación. Indica el método de pago específico del usuario que se está usando en la suscripción. Se puede modificar, siempre que el

usuario pagador cuente con otro método de pago a seleccionar. El CRM además puede actualizar el método de pago por sí mismo si detecta que en la plataforma de pago externa se está utilizando para cobrar otro distinto al registrado en el CRM. Por ejemplo, al renovar una suscripción en CRM, si en Stripe dicha renovación se cobra con una tarjeta distinta a la del CRM, en CRM se actualiza el dato.

IMPORTANTE:

Si se modifica el método de pago de próxima renovación a una tarjeta que requiere siempre de validación 3DS, tras guardar y publicar el cambio, el CRM muestra un mensaje indicando que es necesario validar la tarjeta. Es imprescindible hacerlo o el cobro de la renovación no podrá completarse con éxito en la plataforma de pago. Al clicar en el botón de “Comprobar validación de pago” se levanta una ventana de Stripe para confirmar.

The screenshot shows the CRM interface for a subscription. The left sidebar contains a menu with options like 'Datos básicos', 'Estado', 'Datos de pago', 'Donaciones asociadas', 'Moratoria', 'Origen', 'Promociones', 'Periodos', 'Solicitudes', 'Recursos', 'Observaciones', 'Relaciones', and 'Campos custom'. The main content area displays subscription details for '3dsecure@gmail.com'. Key information includes: 'Cuota total próxima renovación' (3,00€), 'Periodicidad de pago actual' (Mensual), 'Periodicidad de pago próxima renovación' (Mensual), 'Cuota extra actual' (0,00€), 'Cuota extra próxima renovación' (0,00€), 'Fecha de inicio de la suscripción' (05/06/2026 - 15:44), 'Fecha de próxima renovación' (05/08/2027 - 23:59), 'Fecha de próximo cobro previsto' (05/08/2027 - 23:59), and 'Última transacción' (Transacción de la suscripción de 2027-07-06 (Mensual) por 5.00 EUR pagada por p.). Below this, the 'ESTADO' section shows a green bar with the text 'COMPROBAR VALIDACIÓN DE PAGO' and a button 'Esperando pago renovación'. A table below lists subscription status changes: '2027-07-09 13:13:09' (Esperando pago renovación), '2027-06-10 10:14:42' (Activa), and '2027-06-10 10:14:42' (Esperando pago renovación). A blue box on the right states: 'Este pago está pendiente de validación por Stripe (3D Secure). El cobro no se completará hasta que se realice la verificación. Usa el botón de esta página para iniciarla.'

The screenshot shows the CRM interface with a modal window titled '3D Secure 2 Test Page'. The modal contains the text: 'This is a test 3D Secure 2 authentication for a transaction with Stripe. In live mode, customers will be asked to verify their identity with a push notification, a text message, or another method chosen by their bank.' At the bottom of the modal are two buttons: 'FAIL' and 'COMPLETE'. The background shows the CRM interface with a sidebar and a main content area displaying subscription details for '3dsecure@gmail.com'. The top right of the modal has a 'CANCELAR' button.

- Modificar cuota extra próxima renovación. Si la tarifa de próxima renovación permite pagar más, es la cantidad que la suscripción paga por encima de la cuota base. Se

puede modificar. Si se rellena con una cifra con decimales y ésta se escribe con coma, el CRM automáticamente convierte a punto al guardar.

- **Detalles próxima renovación**
 - Tarifa próxima renovación. Es enlace a la tarifa relacionada.
 - Método de pago próxima renovación. Indica el tipo de método de pago: domiciliación, tarjeta, paypal, etc.
 - Cuota base próxima renovación. Es la cuota establecida en la tarifa relacionada en la suscripción
 - Cuota extra próxima renovación. Si la tarifa permite pagar más, es la cantidad que la suscripción paga por encima de la cuota base. Es un campo opcional.
 - Descuento próxima renovación. Si la suscripción tiene una promoción con descuento, es el descuento que se aplica sobre la cuota. Es un campo opcional.
 - Cuota total próxima renovación. Es la suma de la cuota base más la cuota extra (si la hay) y restando el descuento (si lo hay), es decir, lo que paga realmente el usuario por la suscripción.
 - Periodicidad de pago próxima renovación. Es la establecida en la tarifa relacionada en la suscripción

- **Dirección de facturación.** Campo select que permite elegir una dirección de facturación de entre las creadas previamente en el usuario pagador. Si no se rellena, toma la dirección de facturación por defecto del usuario (la última).

IMPORTANTE:

Si la suscripción nace como no renovable (por ejemplo, una suscripción por transferencia) los datos de “Detalles de próxima renovación” así como el formulario para modificarlos no aparecería, dado que no hay renovación posible para la suscripción.

DATOS DE PAGO

Detalles del periodo actual

Tarifa actual

eldiario.es standard anual 80€

Método de pago actual

Domiciliación bancaria

Periodicidad de pago actual

Anual

Cuota base actual

80,00€

Cuota extra actual

10,00€

Cuota donación actual

16,00€

Apoyo anual a Edición Andalucía

Cuota total actual

106,00€

Modificar tarifa próxima renovación

eldiario.es standard anual 80€

Al modificar este campo se actualizarán también los campos de "Periodicidad de pago próxima renovación" y "Cuota próxima renovación". Y recuerda que el "Método de pago próxima renovación" configurado debe ser compatible con la nueva tarifa; en caso contrario deberás modificarlo para poder hacer el cambio de tarifa

Modificar método de pago próxima renovación

Domiciliación bancaria - ES9121000418450200051332 - Jesus Cuenca Lopez

Debes seleccionar un método de pago compatible con la tarifa asociada a la suscripción para el que el usuario pagador tenga sus datos de pago correspondientes

Modificar cuota extra próxima renovación

10.00

Si la tarifa asociada a la suscripción permite pagar por encima de la cuota establecida, podrás modificar este campo. En caso contrario, deberás seleccionar en el campo "Tarifa próxima renovación" una nueva tarifa con la cuota deseada

Dirección de facturación

Dirección de facturación por defecto

Detalles próxima renovación

Tarifa próxima renovación

eldiario.es standard anual 80€

Método de pago próxima renovación

Domiciliación bancaria

Periodicidad de pago próxima renovación

Anual

Cuota base próxima renovación

80,00€

Cuota extra próxima renovación

10,00€

Cuota donación próxima renovación

16,00€

Apoyo anual a Edición Andalucía

Cuota total próxima renovación

106,00€

IMPORTANTE:

Los métodos de pago ApplePay y GooglePay implican que la facturación de las transacciones correspondientes no se realiza a través del CRM. Por ello las suscripciones con estos métodos de pago tienen ciertas restricciones y condiciones diferentes:

- Las suscripciones se crean directamente con estado Activa
- Las suscripciones no se pueden editar desde el CRM: no se pueden aplicar cambios de cuota ni solicitudes, moratorias, retenciones o regularizaciones. Simplemente reflejan los mismos datos que sus suscripciones equivalentes en Google/Apple de modo que toda la información es solo de lectura, a excepción del campo "Renuncia al envío de recursos físicos".
- Las transacciones de estas suscripciones se crean en el CRM a posteriori de haber sido creadas en Google/Apple y recibir la notificación pertinente. Por ello, toda la información en las transacciones visibles en el CRM corresponden a los datos transmitidos por Google/Apple: fechas, cuota, estado, etc
- Pese a contar con tarifas específicas para Google/Apple, no aplicarán necesariamente sus condiciones en caso de no coincidir con las creadas en los paneles correspondientes de Google/Apple, porque siempre va a primar las condiciones de éstas
- Las transacciones de estas suscripciones no tienen facturas

IMPORTANTE:

En el editor de una Suscripción vinculada a una tarifa con varios beneficiarios, por las condiciones de la misma, hay que tener en cuenta que hay ciertas limitaciones:

- No es posible que estén rellenos los campos de "Cuota extra actual" ni "Cuota extra próxima renovación"
- No habría es posible que estén rellenos los campos de "Descuento actual" ni "Descuento próxima renovación"
- No es posible aplicar una promoción, salvo si en se edita el campo de "Modificar tarifa próxima renovación" seleccionando una tarifa de solo un beneficiario.

Donaciones asociadas

Se listan las donaciones que tiene o haya podido tener la suscripción vinculadas. El CRM permite contratar a la vez una suscripción y una donación, de modo que todos sus flujos de creación, renovación y facturación van de la mano. Esta opción es configurable por proyecto.

Para cada una de las donaciones aquí listadas, se indican los siguientes datos, solo de lectura:

- Donación
- Estado. Generalmente será el mismo que el de la suscripción. Las donaciones vinculadas a las suscripciones cuentan no obstante con un estado extra diferente a las donaciones individuales: "Finalizado: incompatible con regularización de suscripción asociada". Indica cuando un cambio en una suscripción la hace incompatible con la donación y, por tanto, ésta debe finalizarse.
- Causa. Es enlace al editor de la causa correspondiente
- Cuota base. Es la indicada en la causa
- Cuota extra. Es voluntaria, si el usuario quiere añadir
- Cuota total. Es la suma de las dos anteriores, sería el total que va a pagar el usuario por esa donación

 DONACIONES ASOCIADAS

DONACIONES ASOCIADAS

Donación

Estado

Causa

Cuota base

Cuota extra actual

Cuota actual

Donación Anual de psaracho+108@bitban.com por 88,00€ para eldiario.es, Arg...

Esperando primer pago

 Apoyo anual a Argentina

6,00€

2,00€

8,00€

SOLICITAR NO RENOVACIÓN

MODIFICAR CUOTA ADICIONAL

Sobre las donaciones relacionadas se pueden así mismo aplicar ciertas acciones individuales:

- Modificar cuota adicional, de modo que se cambia la cuota extra de la donación; el cambio también aplicará en la siguiente renovación de la suscripción
- Solicitar no renovación, de modo que deje de aplicar en la siguiente renovación de la suscripción. Si en una donación se crea una solicitud de no renovación, se indican los datos de la misma también:
 - Fecha de solicitud
 - Staff solicitante
 - Medio de solicitud
 - Comentario de solicitud
 - Estado de la solicitud. Siempre será “Sin resolver” porque las solicitudes sobre donaciones no se pueden retener.

 **DONACIONES ASOCIADAS** ^

DONACIONES ASOCIADAS

Donación	Donación Mensual de psaracho+87@bitban.com por 11,00€ para eldiario.es, M... no renovación		
Estado	Finalizada: Usuario no renovó	Fecha de solicitud	25/01/2026 - 17:29
Causa	 Apoya a Mercadona	Staff solicitante	 Admin
Cuota base	5,00€	Motivo de solicitud	Motivos económicos
Cuota extra actual	0,00€	Medio de solicitud	CRM
Cuota actual	5,00€	Comentario de solicitud	
		Estado de la solicitud	Sin resolver

[CREAR DONACIÓN ASOCIADA](#)

Así mismo es posible añadir una nueva donación vinculada a través del botón habilitado para ello, “Crear donación asociada”, tanto si la suscripción se acaba de crear y aún no se ha publicado, de modo que ambas, suscripción y donación, se iniciarían a la vez, como si la suscripción ya existe y se le añade una donación. En este segundo supuesto, si se añade una donación a una suscripción ya iniciada, la fecha de inicio de la donación será la fecha de la siguiente renovación de la suscripción. Es decir: suscripción y renovación siempre deben renovarse y facturarse juntas.

Al seleccionar añadir una nueva donación, aparece un nuevo formulario en el que indicar:

- Causa. Buscador de causas
- Cuota extra. Se puede rellenar con la cantidad deseada o no en función de la causa seleccionada, de si permite cuota extra o no. Si se rellena con una cifra con decimales y ésta se escribe con coma, el CRM automáticamente convierte a punto al guardar.

Existen ciertas condiciones para poder vincular una donación a una suscripción:

- La suscripción debe ser tipo simple (no regalo), de una tarifa de pago (no cuota 0) y de renovación automática
- Una misma suscripción puede tener relacionadas varias donaciones simultáneamente

- Donación y suscripción deben tener siempre la misma periodicidad de pago, luego al crear una donación vinculada a la suscripción debe elegirse una causa de la misma periodicidad que la tarifa de la suscripción
- Donación y suscripción deben tener siempre el mismo método de pago, luego al crear una donación vinculada a la suscripción debe elegirse una causa compatible con el método de pago de la suscripción
- Las acciones sobre la suscripción aplican a la donación relacionada: cambiar método de pago, si se le aplica una moratoria a la suscripción, si se solicita una no renovación en la suscripción, etc).
- La donación se puede finalizar, manteniendo la suscripción, pero nunca se puede dar el caso contrario: si la suscripción finaliza, la donación lo hace con ella.
- Si una suscripción con una donación asociada quiere cambiar su tarifa o su método de pago y las condiciones de ésta son incompatibles con la donación asociada (ej: distinta periodicidad de pago), el CRM no permite hacer el cambio. Alerta de la situación de modo primero habría que desactivar la donación y luego ya se podrían hacer los cambios pertinentes en la suscripción
- Si en una suscripción con una donación asociada se está aplicando una regularización de período y alguna medida seleccionada en ella es incompatible con la donación (ej: una nueva tarifa), el CRM finalizará la donación (con el estado “Finalizado: incompatible con regularización de suscripción asociada”) e informará de ello en el flujo de la regularización.

IMPORTANTE:

No es posible crear una donación asociada en: Regalos, Suscripciones cuota 0€, Suscripciones no renovables.

Moratoria

Se listan las moratorias de pago que haya podido tener la suscripción. Permitir que una suscripción tenga moratoria es algo configurable por proyecto, en primer lugar, y a nivel de tarifa, en segundo lugar. Para cada una de las moratorias listadas en este bloque, se indican los siguientes datos:

- Estado:
 - Completado. La moratoria ha finalizado completando todos los plazos previstos
 - Activo. La moratoria está en curso en ese momento
 - Cancelado. La moratoria ha finalizado antes de tiempo sin completar todos los plazos previstos
- Plazos estimados. El número de plazos que se aplicó cuando se creó la moratoria
- Plazos aplicados. El número de plazos real que ha habido de moratoria. Si el estado es Cancelado, estos dos números diferirán. Si el estado es Activo, la diferencia entre ambos números son los plazos que aún quedan pendientes de la moratoria

- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...

En una moratoria Activa (en curso) se puede reducir el número de plazos, para que la moratoria termine antes. Para ello existe la opción de CANCELAR MORATORIA.

También es posible añadir una nueva moratoria de pago. Si la suscripción ha llegado al máximo de moratorias permitidas en la tarifa, el CRM no permitirá añadirla. En caso de que sí sea posible añadir una nueva moratoria, aparece un formulario a rellenar con los siguientes campos:

- Número de plazos. Campo numérico. El número permitido a configurar en este campo depende del configurado en la tarifa relacionada. Y la duración de los plazos depende de la periodicidad de pago de la tarifa. Por ejemplo, si es una tarifa mensual, un plazo = un mes.
- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...

The screenshot shows a form titled 'MORATORIA' with a sub-header 'MORATORIAS DE PAGO'. The form contains the following fields:

- Estado:** A dropdown menu with 'Completado' selected.
- Plazos estimados:** A numeric field with the value '2'.
- Plazos aplicados:** A numeric field with the value '2'.
- Fecha de inicio:** A date field with the value '25/04/2026 - 00:00'.
- Fecha de finalización:** A date field with the value '24/06/2026 - 23:59'.
- Medio de solicitud:** A dropdown menu with 'web' selected.

Below the form is a green button labeled 'AÑADIR MORATORIA'.

The screenshot shows the CRM interface with a sidebar on the left containing navigation links: 'Datos básicos', 'Estado', 'Datos de pago', 'Moratoria', 'Origen', 'Promociones', 'Historial', 'Acciones', 'Relaciones', and 'Campos custom'. The main area displays the 'MORATORIA' form. A modal window titled 'Aplicar moratoria de pago' is open, containing the following fields:

- Número de plazos:** A numeric field with the value '1'.
- Medio de solicitud:** A dropdown menu with 'web' selected.

Below the modal, there are two buttons: 'CANCELAR' and 'CREAR'.

Origen

Son campos de solo lectura, no editables, simplemente para poder consultar el origen de creación de la suscripción.

- Medium. Texto libre
- Source. Texto libre
- Campaign. Texto libre
- Indirect Source. Texto libre. Este campo es custom de El Diario y se rellena [a través de un fichero que se sube al CRM](#) con los datos de las altas indirectas de suscripción

Promociones

Se listan las promociones que tiene ahora o haya podido tener en el pasado la suscripción. Permitir que una suscripción tenga moratoria es algo configurable por proyecto, en primer lugar, y a nivel de tarifa, en segundo lugar. Para cada una de estas promociones se indican los siguientes datos:

- Promoción. Es enlace al editor de la promoción concreta.
- Estado.
- Fecha de inicio. Fecha y hora en que la promoción empezó a aplicar en la suscripción
- Fecha de finalización. Fecha y hora en que la promoción dejó de aplicar en la suscripción
- Fecha en que se canceló. Fecha y hora en que la promoción dejó de aplicar en la suscripción cuando se canceló antes de su fecha de fin prevista
- Motivo de cancelación. Cuando se cancela la promoción antes de su fecha de fin prevista indica el motivo por el que se hace.
- Fecha en que se añadió. Fecha y hora en que se asignó la promoción a la suscripción.
- Añadida por por. Indica el staff que asignó la promoción a la suscripción
- Plazos estimados. Indica el número de plazos (períodos) previstos en que la promoción aplica sobre la suscripción. Ej: promoción 50% durante 6 meses sobre una suscripción mensual = 6 plazos; promoción 50% durante 6 meses sobre una suscripción semestral = 1 plazo.
- Plazos aplicados. Indica el número de plazos (períodos) reales en que la promoción ha aplicado sobre la suscripción.
- Código. Si la promoción se dio de alta en la suscripción a través de un código, se indica cuál fue
- Fecha de activación de código. Si la promoción se dio de alta en la suscripción a través de un código, se indica el momento de su activación

NOTA:

Cuando se configura una promoción en el CRM se deben parametrizar varias cuestiones que afectan a que luego esa promo se pueda aplicar sobre una determinada suscripción:

- Periodicidad de pago. Promoción y suscripción deben tener la misma.
- Tarifas compatibles. La suscripción debe ser de una tarifa indicada como compatible con la promoción.
- Aplica a suscripción con cuota extra. Si la suscripción tiene cuota extra solo se le pueden aplicar aquellas promociones en las que específicamente se haya indicado que admite cuota extra.

Además, si la suscripción está en el período de [oferta inicial configurada en la tarifa](#) relacionada, tampoco se permite relacionar ninguna promoción.

Así mismo es posible finalizar una promoción aplicada sobre una suscripción antes de la fecha de fin prevista. Para ello existe un botón de DESACTIVAR PROMOCIÓN. Cuando se selecciona, el fin de la promoción aplica en la siguiente renovación de la suscripción. Existe un campo “Comentario de desactivación” de cara a indicar el motivo por el que se cancela manualmente la promoción.

PROMOCIONES

PROMOCIONES

Promoción	Promo test códigos: 50% mensual para siempre	Fecha en que se añadió	16/01/2026 - 13:13
Estado	Pendiente	Añadida por	Admin
Fecha de inicio estimada	13/06/2026 - 00:00	Plazos estimados	Todas las cuotas
Fecha de fin estimada	Desconocida	Plazos aplicados	
		Código de promoción	MENSUAL-50-PARA-SIEMPRE-KFSEVMN2

DESACTIVAR PROMOCIÓN

AÑADIR PROMOCIÓN

Por último es posible añadir una nueva promoción. Al clicar en el botón de AÑADIR PROMOCIÓN aparece un formulario en el que seleccionar la promoción. Esto levanta el buscador de promociones prefiltrando las que son compatibles con la tarifa de la suscripción. Si se selecciona una promo no compatible el CRM impide aplicarla.

Si la promoción seleccionada requiere de un código para poder aplicarse, aparece un campo extra para indicarlo: si el código no es correcto o ya ha sido utilizado, no se permite aplicar la promoción.

La promoción seleccionada empezará a aplicar siempre en la siguiente renovación de la suscripción. Si la suscripción tenía una promoción previa con descuento y se elige otra promoción con descuento, se cancelará la anterior y pasará a aplicarse la nueva seleccionada

en la renovación. Si la promoción previa y nueva no tienen ambas descuento, sí pueden convivir.

Períodos

Es el histórico de los períodos o cuotas que ha tenido una suscripción, en orden cronológico descendiente (de más reciente a más antiguo). Un período es el intervalo de tiempo que dura la cuota pagada de una suscripción. Por ejemplo, en una suscripción mensual, hay un período cada mes; en una suscripción anual, cada año; etc. El período está ligado al pago, generalmente: cada período implica una transacción.

Este bloque es solo de lectura, no se puede modificar nada, salvo si uno de los períodos está en Período de gracia, que se puede [regularizar](#).

Para cada período se indican lo siguientes datos:

- Nombre
- Fecha de inicio
- Fecha de finalización
- Estado. Los estados posibles del período son:
 - Esperando pago
 - Período de gracia
 - Pagado
 - Moratoria
 - Impago
 - Devuelto
 - Cancelado
- Transacciones (todas las relacionadas: por ejemplo si hay devoluciones o intentos de recobro por período de gracia)
- Tarifa
- Método de pago
- Cuota base
- Cuota extra
- Cuota total
- Periodicidad de pago
- Códigos de recursos. Se muestra la información solo si el período incluye al menos un recurso que tiene un código asignado. Para cada código asignado se muestran los siguientes datos. [Más información aquí](#)
 - Nombre: es el nombre del recurso (ej: Código Filmin)
 - Código: es el código concreto asignado en ese período a la suscripción
- Regularizaciones. Se muestra la información solo si el período ha pasado por el estado de Período de gracia y éste ha sido regularizado (es decir, el período se dio por impagado en algún momento y se intentó recobrar). Para cada regularización se muestran los siguientes datos. [Más información aquí](#)
 - Fecha de creación

- Creada por (staff)
- Acción de regularización
- Devoluciones. Se muestra la información solo si alguna transacción asociada al período ha sido Devuelta. Para cada devolución se muestran los siguientes datos.
 - Fecha de devolución
 - Motivo de devolución (es el indicado en la transacción devuelta)
 - Transacción (enlace a su editor)

Período de 2035-05-27 de la suscripción Anual de psaracho+testemailbonificada@bitban.com por 80,00€

Fecha de inicio 27/05/2035 - 00:00 Fecha de finalización 26/05/2036 - 23:59 Estado Esperando pago Transacciones - Devolución D2026280 de la suscripción de 2035-05-27 (Anual) por -100.00 EUR pagada por psaracho+testemai... - Transacción de la suscripción de 2035-05-27 (Anual) por 80.00 EUR pagada por psaracho+testemailbonificada... - Transacción FP20352160 de la suscripción de 2035-05-27 (Anual) por 100.00 EUR pagada por psaracho+teste...	Tarifa eldiario.es standard anual 80€ Método de pago Tarjeta de crédito Periodicidad de pago Anual Cuota base 80,00€ Cuota extra actual 0,00€ Cuota actual 80,00€
--	--

Regularizaciones

Fecha de creación 12/06/2026 - 07:44
Creada por Admin
Acción de regularización Cambiar de tarifa Cambiar de cuota Cambiar de método de pago

Códigos de recurso

Nombre Acceso con descuento a Filmin
Código yu13yy58

Devoluciones

Fecha de devolución 12/06/2026 - 07:43
Motivo de la devolución Mandato no válido
Transacción Transacción FP20352160 de la suscripción de 2035-05-27 (Anual) por 100.00 EUR pagada por psaracho+teste...

Regularizar período de gracia

Cuando un período de suscripción a está en estado “Período de gracia” es posible aplicar sobre él una regularización con determinados métodos de pago. El objetivo es lograr cobrar ese período ya disfrutado por el usuario: el período se dio por pagado cuando tocó renovar pero después de eso llegó una devolución o impago de la transacción correspondiente, con lo que el período está impagado. En lugar de finalizar la suscripción directamente, se concede un “período de gracia” de un tiempo parametrizable (suelen ser 15 días desde el impago o devolución de la transacción) para reintentar el cobro. En este escenario, de cara a conseguir cobrar al usuario, se pueden aplicar distintas medidas que son las que se enmarcan en la acción de “regularizar”.

NOTA:

En suscripciones mensuales puede darse el caso de que el la fecha fin del período de gracia vaya más allá de la fecha de inicio prevista de renovación y, por tanto, de creación del siguiente período. Por ejemplo, suscripción mensual que renueva el 01/04/2026; llega el impago del período actual el 25/03/2026; sumando 15 días de período de gracia, la fecha de fin de éste sería el 09/04/2026, 8 días después de la fecha en que debería renovar. En este escenario lo que ocurre en CRM es:

- Mientras la suscripción está en estado Período de gracia, no se renueva ni se crea un nuevo período
- Si antes de acabar el período de gracia se logra regularizar el cobro, la suscripción pasa a estado Activa y se renueva, siguiendo las mismas fechas que venía teniendo la suscripción, con lo que se crea el nuevo período con la fecha de inicio prevista si se hubiese creado en su momento, sin período de gracia.
- Si antes de acabar el período de gracia no se logra regularizar el cobro, al llegar la fecha fin de éste, la suscripción pasa a “Finalizada” (Impago en alta o Impago en renovación según el caso)

Por tanto, cuando un período está en “Período de gracia” aparece en el CRM un botón para APLICAR REGULARIZACIÓN, acción que se desarrolla en un flujo de varios pasos consecutivos. Dependiendo del método de pago, las acciones disponibles para regularizar son distintas.

Período de 2026-10-03 de la suscripción Anual de psaracho@bitban.es por 100,00€

Fecha de inicio	03/10/2026 - 00:00	Tarifa	Combo Teatro Real anual 100€
Fecha de finalización	02/10/2027 - 23:59	Método de pago	Domiciliación bancaria
Estado	Período de gracia	Cuota base	100,00€
Transacciones		Cuota actual	100,00€
	Transacción F202641 de la suscripción de 2026-10-03 (Anual) por 100.00 EUR ...	Periodicidad de pago	Anual
	Devolución D-000045 de la suscripción de 2026-10-03 (Anual) por -100.00 EUR...		

APLICAR REGULARIZACIÓN

Regularizar período de tarjeta o Paypal

Las plataformas de pago externas que realizan los cobros por tarjeta o Paypal suelen aplicar su propia política de reintentos de cobro de manera proactiva.

La acción APLICAR REGULARIZACIÓN en el CRM permite forzar un cambio de las condiciones a aplicar en esos reintentos de cobro.

Si se selecciona, aparece un modal con el siguiente formulario:

MÉTODO DE PAGO

- Modificar método de pago: Cambiar el método de pago
- Método de pago: Buscador de los métodos de pago activos en el usuario pagador de la suscripción.
 - Para añadir un nuevo método de pago abre el editor del usuario clicando en el siguiente enlace, crea el método de pago, publica los cambios y pulsa en el botón 'REFRESCAR' para forzar que aparezca en el selector.

CONFIRMAR LA REGULARIZACIÓN

Aparece una última ventana para confirmar la regularización, donde se muestra un resumen de lo que se va a hacer, para que el staff pueda revisarlo y confirmar antes de realizar los cambios definitivamente.

Si había cambios "preparados" para la siguiente renovación pero la suscripción entra en período de gracia, las medidas que se apliquen para regularizar ese período anularían esos cambios "preparados" para la siguiente renovación. Es decir, si la suscripción tiene prevista para la próxima renovación una moratoria o un cambio de tarifa o una promo, al pasar al período de gracia, las acciones derivadas de regularizar el período serían las prioritarias, con lo que se anularían esos cambios previstos para la próxima renovación (y pasarían a aplicar para la próxima renovación las medidas que se decidiesen aplicar por la regularización, que aplicarían en realidad primero al período presente, por regularizarlo, y después continuarían aplicando al siguiente período).

Al crearse una nueva regularización se actualizan otros campos de la suscripción:

- El campo Estado de la suscripción pasaría a “Esperando pago de renovación”
- El estado del Período de gracia pasaría a “Esperando pago”
- Se generaría una nueva transacción a consecuencia de la regularización para reintentar el cobro
- Los campos con la información del período actual se actualizarían según la medida aplicada en la regularización
- Los campos con la información de la próxima renovación se actualizarían según la medida aplicada en la regularización

Si se aplica una regularización sobre el último período de la suscripción cuando está en período de gracia, cambia el estado de éste, pero luego vuelve a pasar a período de gracia, sería posible generar una nueva regularización sobre ese mismo período al volver a estar en período de gracia.

Es posible así mismo consultar las regularizaciones que haya podido tener un período (puede tener varias si el mismo pasa por el estado de “Período de gracia” varias veces). Para cada una de ellas se indican los siguientes datos:

- Fecha de creación
- Creada por
- Acción de regularización

Regularizar período de domiciliación bancaria

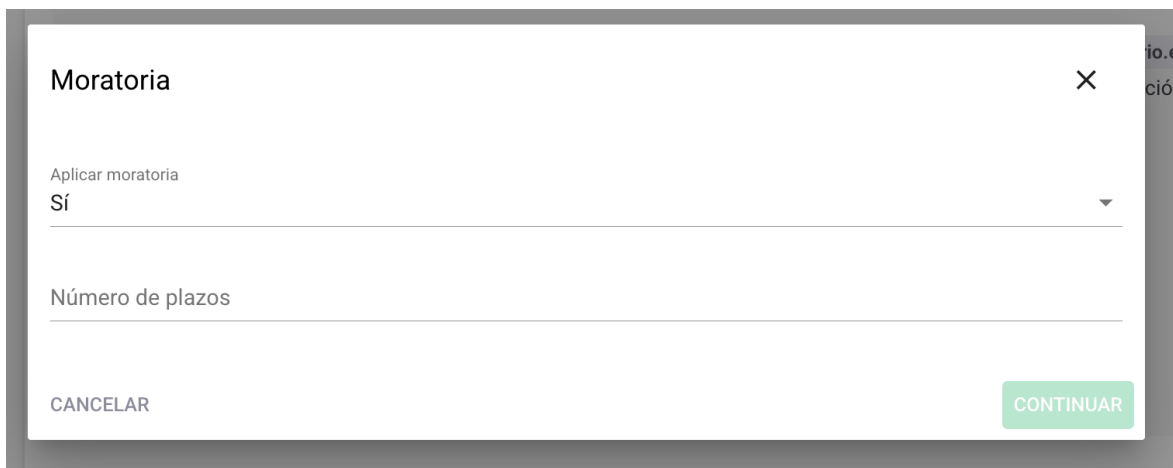
A diferencia del escenario anterior con plataformas de pago externas que realizan los cobros, el método de pago de domiciliación no tiene capacidad de reintentos de cobro por sí solo.

La acción APLICAR REGULARIZACIÓN en el CRM permite forzar que se vuelva a intentar cobrar la suscripción con las mismas condiciones o con otras diferentes.

Por ello, si se selecciona, aparece un modal en varios pasos para elegir cómo regularizar el período, con las siguientes alternativas.

MORATORIA

- Aplicar moratoria: Sí/No
- Si elige "No", se pasa al siguiente paso
- Si elige "Sí", aparece un formulario para seleccionar el “Número de plazos” (con los correspondientes controles de si la suscripción admite moratoria, del número máximo de plazos, etc). Una vez completado el proceso de aplicar moratoria, se pasa al siguiente paso



The screenshot shows a modal window titled "Moratoria" with a close button (X) in the top right corner. Inside the modal, there is a section labeled "Aplicar moratoria" with a dropdown menu currently set to "Sí". Below this is a text input field labeled "Número de plazos". At the bottom left of the modal is a "CANCELAR" button, and at the bottom right is a green "CONTINUAR" button.

CUOTA A COBRAR

- Modificar cuota: Mantener la cuota actual | Modificar la tarifa | Aplicar promoción
- Si se elige "Mantener la cuota actual", se pasa al siguiente paso de la retención
- Si se elige "Modificar la tarifa", aparece un campo extra “Tarifa” para seleccionar la nueva tarifa, que levanta el buscador de tarifas. Se prefiltran aquellas para las que la suscripción cumpliría los requisitos y de la misma periodicidad de pago que el período a regularizar. Se selecciona una nueva tarifa y se valida nuevamente que se pueda aplicar a la suscripción, mostrando mensaje de error en caso contrario.
 - Es posible, no obstante, seleccionar una tarifa de distinta periodicidad a la de la suscripción. Para ello, en el campo de seleccionar tarifa, hay que levantar el modal con el buscador, ahí quitar el filtro de Periodicidad y ya se podría seleccionar cualquiera.
- Si se elige "Aplicar promoción", aparece un campo extra “Promoción” para seleccionar la promoción, que levanta el buscador de promociones. Se prefiltran aquellas compatibles con la suscripción. Se selecciona una promo y se valida nuevamente que se pueda aplicar a la suscripción, mostrando mensaje de error en caso contrario.
- Si la suscripción tenía una promoción previa y se elige otra promoción, se cancela la anterior y pasa a aplicarse la nueva seleccionada en la regularización

- Si la suscripción tenía cuota extra y se modifica a una tarifa o se aplica una promoción incompatible con cuota extra, ésta se eliminaría
- Una vez seleccionada la tarifa o la promo, se pasa al siguiente paso de la retención

MÉTODO DE PAGO

- Modificar método de pago: Mantener el método de pago | Cambiar el método de pago
- Si se elige "Mantener el método de pago", se pasa al siguiente paso
- Si se elige "Cambiar el método de pago", aparece un campo adicional "Método de pago" para elegir otro método de pago de los que tenga activos el usuario y el siguiente mensaje:
 - Para añadir un nuevo método de pago abre el editor del usuario clicando en el siguiente enlace, crea el método de pago, publica los cambios y pulsa en el botón 'REFRESCAR' para forzar que aparezca en el selector.
- Si en el paso 2 se modificó la tarifa y el método de pago de la suscripción es incompatible con ella, el selector estará deshabilitado con la opción "Cambiar el método de pago", obligando al staff a seleccionar uno válido.

Método de pago X

Modificar método de pago

Cambiar el método de pago ▼

Método de pago ▼

Para añadir un nuevo método de pago, abre el editor del usuario clicando en el siguiente enlace, crea el método de pago, publica los cambios y pulsa en el botón 'REFRESCAR' para forzar que aparezca en el selector.

Patri Testing Bitban - psaracho+86@bitban.com

CANCELAR REFRESCAR CONTINUAR

CONFIRMAR LA REGULARIZACIÓN

Aparece una última ventana para confirmar la regularización, donde se muestra un resumen de lo que se va a hacer, para que el staff pueda revisarlo y confirmar antes de realizar los cambios definitivamente.

Período de 2026-03-27 de la suscripción Mensual de psaracho+86@bitban.com por 2.00€

Confirmar la retención X

Para retener la suscripción se realizarán las siguientes acciones:

- 1 No se aplicará moratoria a este periodo
- 2 Se mantendrá la cuota actual
- 3 Se cambiará el método de pago desde el período actual de la suscripción: Tarjeta de crédito

¿Está seguro de que desea continuar?

CANCELAR CONTINUAR

Dado que la acción completa a aplicar es la consecuencia del flujo secuencial de varios pasos antes descrito, se indica para cada uno de esos pasos la opción seleccionada. Los textos mostrados se generan tal que:

- Moratoria:
 - Si se aplica moratoria: Se aplicará una moratoria desde el período actual durante {numPeriods} períodos
 - Si no se aplica moratoria: No se aplicará moratoria
- Cambio de cuota:

- Si se aplica moratoria:
 - Si se mantiene la cuota: Después de la moratoria se mantendrá la cuota actual
 - Si se cambia la tarifa: Después de la moratoria se cambiará la tarifa de la suscripción: {chip con enlace a la tarifa}
 - Si se aplica promoción: Después de la moratoria se aplicará una promoción a la suscripción: {chip con enlace a la promo}
 - Si además se elimina la cuota extra que tuviese la suscripción por el cambio de tarifa/promoción: Se eliminará así mismo la cuota extra de la suscripción
- Si no se aplica moratoria:
 - Si se mantiene la cuota: Se mantendrá la cuota actual
 - Si se cambia la tarifa: Se cambiará la tarifa desde el período actual de la suscripción: {chip con enlace a la tarifa}
 - Si se aplica promoción: Se aplicará una promoción desde el período actual de la suscripción: {chip con enlace a la promo}
 - Si además se elimina la cuota extra que tuviese la suscripción por el cambio de tarifa/promoción: Se eliminará así mismo la cuota extra de la suscripción
- Método de pago
 - Si se aplica moratoria:
 - Si se mantiene el método de pago: Después de la moratoria se mantendrá el método de pago actual
 - Si se cambia el método de pago: Después de la moratoria se cambiará el método de pago de la suscripción: {paymentMethod}
 - Si no se aplica moratoria:
 - Si se mantiene el método de pago: Se mantendrá el método de pago actual
 - Si se cambia el método de pago: Se cambiará el método de pago desde el período actual de la suscripción: {paymentMethod}

Si había cambios "preparados" para la siguiente renovación pero la suscripción entra en período de gracia, las medidas que se apliquen para regularizar ese período anularían esos cambios "preparados" para la siguiente renovación. Es decir, si la suscripción tiene prevista para la próxima renovación una moratoria o un cambio de tarifa o una promo, al pasar al período de gracia, las acciones derivadas de regularizar el período serían las prioritarias, con lo que se anularían esos cambios previstos para la próxima renovación (y pasarían a aplicar para la próxima renovación las medidas que se decidiesen aplicar por la regularización, que aplicarían en realidad primero al período presente, por regularizarlo, y después continuarían aplicando al siguiente período).

Al crearse una nueva regularización se actualizan otros campos de la suscripción:

- El campo Estado de la suscripción pasaría a “Esperando pago de renovación” o “Moratoria”, según la medida aplicada en la regularización
- El estado del Período de gracia pasaría a “Esperando pago” o “Moratoria”, según la medida aplicada en la regularización
- Se generaría una nueva transacción si a consecuencia de la regularización hay que reintentar el cobro
- Los campos con la información del período actual se actualizarían según la medida aplicada en la regularización
- Los campos con la información de la próxima renovación se actualizarían según la medida aplicada en la regularización
- En el bloque de Promociones se añadiría una nueva promoción si la regularización aplicada implica una
- En el bloque de Moratorias se añadiría una nueva moratoria si la regularización aplicada implica una

Si se aplica una regularización sobre el último período de la suscripción cuando está en período de gracia, cambia el estado de éste, pero luego vuelve a pasar a período de gracia, sería posible generar una nueva regularización sobre ese mismo período al volver a estar en período de gracia.

Es posible así mismo consultar las regularizaciones que haya podido tener un período (puede tener varias si el mismo pasa por el estado de “Período de gracia” varias veces). Para cada una de ellas se indican los siguientes datos:

- Fecha de creación
- Creada por
- Acción de regularización

PERIODOS
PERIODOS DE LA SUSCRIPCIÓN

Período de 2025-12-19 de la suscripción Anual de valencia.lara@terra.com por 82,49€

Fecha de inicio
19/12/2025 - 12:55

Fecha de finalización
19/12/2026 - 23:59

Estado
Esperando pago

Transacciones

Devolución D-000050 de la suscripción de 2025-12-19 (Anual) por -82.49 EUR pagada por valenci...

Transacción FP2025463 de la suscripción de 2025-12-19 (Anual) por 82.49 EUR pagada por valen...

Tarifa
eldiario.es tarifa amigos 0€

Cuota base
80,00€

Cuota extra actual
2,50€

Cuota actual
82,49€

Periodicidad de pago
Anual

Regularizaciones

Fecha de creación
19/12/2025 - 12:58

Creada por
Admin

Acción de regularización
Cambiar de cuota

[En el apartado FAQ de este documento](#) puede verse más información sobre casos de uso concretos aplicando regularizaciones en determinados escenarios concretos.

IMPORTANTE:

Si se regulariza cambiando el método de pago a una tarjeta que requiere siempre de validación 3DS, tras el mensaje confirmando que se ha aplicado la regularización, el CRM muestra otro modal indicando que es necesario validar la tarjeta. Es imprescindible hacerlo o el cobro de la regularización no podrá completarse con éxito en la plataforma de pago. Al clicar en el botón de “Comprobar validación de pago” se levanta una ventana de Stripe para confirmar.

The screenshot shows the CRM interface for a subscription. On the left is a sidebar with navigation options: Datos básicos, Estado, Datos de pago, Donaciones asociadas, Moratoria, Origen, Promociones, Periodos, Solicitudes, Recursos, Observaciones, Relaciones, and Campos custom. The main area displays subscription details:

- Cuota total próxima renovación: 5,00€
- Periodicidad de pago actual: Mensual
- Periodicidad de pago próxima renovación: Mensual
- Cuota extra actual: 0,00€
- Cuota extra próxima renovación: 0,00€
- Fecha de inicio de la suscripción: 05/06/2026 - 15:44
- Fecha de próxima renovación: 05/08/2027 - 23:59
- Fecha de próximo cobro previsto: 05/08/2027 - 23:59
- Última transacción: Transacción de la suscripción de 2027-07-06 (Mensual) por 5.00 EUR pagada por p...

Below this is the 'ESTADO' section with a green bar labeled 'COMPROBAR VALIDACIÓN DE PAGO'. The status is 'Esperando pago renovación'. A table lists attributes: Admite renovación automática (SI), Renovable (SI), Activo (SI), Proporciona acceso a recursos (SI), El pago está al día (SI), and Próximo pago esperado (SI). A 'Histórico de estado' table shows previous states. A blue box on the right states: 'Este pago está pendiente de validación por Stripe (3D Secure). El cobro no se completará hasta que se realice la verificación. Usa el botón de esta página para iniciarla.'

This screenshot shows the same CRM interface with a modal overlay titled '3D Secure 2 Test Page'. The modal contains the text: 'This is a test 3D Secure 2 authentication for a transaction with Stripe. In live mode, customers will be asked to verify their identity with a push notification, a text message, or another method chosen by their bank.' At the bottom of the modal are two buttons: 'FAIL' and 'COMPLETE'. The background CRM interface is dimmed, showing the same subscription details and sidebar as the previous screenshot.

Solicitudes

Se listan las solicitudes (de no renovación, de devolución, de baja antes de tiempo) y las quejas que haya podido tener la suscripción. Los tipos de solicitudes disponibles en CRM y sus opciones de edición son parametrizables por proyecto. Por ejemplo: en un proyecto puede haber solicitudes de devolución y en otro no.

 SOLICITUDES

SOLICITUDES DE BAJA ANTES DE TIEMPO

No hay solicitudes de cancelación inmediata

CREAR SOLICITUD DE BAJA ANTES DE TIEMPO

SOLICITUDES DE NO RENOVACIÓN

No hay solicitudes de baja antes de tiempo

CREAR SOLICITUD DE NO RENOVACIÓN

SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN

No hay solicitudes de devolución

CREAR SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

QUEJAS

Fecha de queja

20/11/2025 - 11:17

Staff solicitante

 Admin

Motivo de la queja

Motivos económicos

Medio de solicitud

CRM

Comentario de la queja

No quiero pagar tanto

CREAR QUEJA

A pesar de que la solicitud y la queja son muy similares en cuanto a su creación y datos, la diferencia es que una queja no se retiene, simplemente se crea y se guarda entre los datos de la suscripción, de manera que puede consultarse pero no se pueden realizar más acciones sobre la misma. En cambio, la creación de la solicitud implica un cambio de estado la suscripción y es necesario aplicar un flujo posterior para cerrarla, indicando incluso qué acciones de retención desencadena.

Es posible crear tantas quejas y solicitudes como el usuario quiera a lo largo de la vida de la suscripción, siempre que vayan siendo retenidas. El objetivo de este editor es, por tanto, visibilizar claramente, por ejemplo, cuántas veces un usuario ha pedido no renovar y se le ha retenido o cuántas quejas ha ido presentando.

Para las quejas, más sencillas por tanto, se indican los siguientes datos:

- Fecha de solicitud
- Staff solicitante
- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ej: Motivos económicos | No comparto la línea editorial | Quiero aportar mi dinero a otro proyecto...
- Comentario de solicitud

También es posible añadir una nueva queja. Para ello aparece un formulario a rellenar con los siguientes campos:

- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Para El Diario son los siguientes, con la siguiente lógica:
 - Motivos económicos
 - No comparto la línea editorial
 - Quiero aportar mi dinero a otro proyecto
 - Necesito una desconexión informativa
 - No tengo tiempo para leerlos
 - Las ventajas son insuficientes
 - Otros motivos
 - No aporta motivos
- Comentario de solicitud. Campo textual libre

La queja se crea y se guarda sin más: no tiene estado ni se va a hacer nada con ella / a partir de ella.

Existen 3 tipos de solicitudes:

- Solicitud de no renovación. El usuario pagador solicita no renovar en la próxima fecha prevista para ello. La suscripción sigue existiendo y aportando los recursos al usuario destinatario de la misma hasta su fecha prevista de renovación en que finalizaría.
- Solicitud de devolución. El usuario pagador solicita la baja inmediata de la suscripción, sin esperar a su próxima renovación, y además la devolución de la última transacción.
- Solicitud de baja inmediata. El usuario pagador solicita la baja inmediata de la suscripción, sin esperar a su próxima renovación.

Para las solicitudes listadas en el editor de suscripción se indican los siguientes datos:

- Fecha de solicitud
- Staff solicitante
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ej: Motivos económicos | No comparto la línea editorial | Quiero aportar mi dinero a otro proyecto...
- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Comentario de solicitud. Campo textual libre
- Estado de solicitud: Sin resolver | Retención Potencial | Retención Positiva | Retención Negativa | No contacto. El único estado final es Retención Positiva. Todos los demás son susceptibles de ser modificados de modo que una solicitud, por ejemplo, en Retención Negativa, si no ha llegado la fecha prevista de fin de la suscripción, aún se puede retener y terminar pasando a estado Retención Positiva. Cuando se crea una

solicitud siempre lo hace en estado Sin resolver. Si la solicitud ha tenido alguna gestión, aparecen además campos adicionales:

- Fecha de retención
- Medio de retención. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Comentarios de retención. Campo textual libre
- Acción de retención. Ej: Antes de argumentar, 50% de descuento, Cuota reducida (1-7€), Moratoria, etc
- Histórico de estados. Con la indicación de la fecha/hora en que la solicitud pasó a cada estado.

Así mismo es posible añadir una nueva solicitud. Para ello aparece un formulario a rellenar con los siguientes campos:

- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Para El Diario son los siguientes, con la siguiente lógica:
 - Motivos económicos
 - No comparto la línea editorial
 - Quiero aportar mi dinero a otro proyecto
 - Necesito una desconexión informativa
 - No tengo tiempo para leerlos
 - Las ventajas son insuficientes
 - Otros motivos
 - No aporta motivos
- Comentario de solicitud. Campo textual libre
- Resolver como no retenida inmediatamente (check, inactivo por defecto). Esto hace que, a la vez que se crea la solicitud, se resuelva con Retención negativa.

Existen ciertos estados en los que no es posible crear una solicitud sobre la suscripción. Por tipo de solicitud esas limitaciones son:

- Solicitud de no renovación. No se puede crear una nueva si la suscripción está en uno de estos estados:
 - Período de prueba
 - Cualquier de los estados "Finalizado"
 - Solicitada baja antes de tiempo
 - Solicitada devolución
 - Solicitada no renovación
 - No renovará: No cumple requisitos contratación
- Solicitud de devolución. No se puede crear una nueva si la suscripción está en uno de estos estados:
 - Esperando primer pago
 - Esperando pago de renovación
 - Período de gracia

- Moratoria
- Período de prueba
- Cualquier de los estados "Finalizado"
- Solicitada no renovación
- Solicitada baja antes de tiempo
- Solicitada devolución
- No renovará: No cumple requisitos contratación
- Solicitud de baja antes de tiempo. No se puede crear una nueva si la suscripción está en uno de estos estados:
 - Período de prueba
 - Cualquier de los estados "Finalizado"
 - Solicitada no renovación
 - Solicitada baja antes de tiempo
 - Solicitada devolución
 - No renovará: No cumple requisitos contratación

Como decíamos, una solicitud se crea siempre con estado “Sin resolver” pero es posible a su vez modificar su estado, rellenando además datos adicionales. Para ello, sobre una solicitud ya creada es posible elegir una de estas opciones y cada una de ellas conlleva un formulario con una serie de datos a indicar:

- Retención Potencial. Sirve para indicar que el usuario está receptivo a una retención positiva aunque no la haya confirmado del todo. Al seleccionarla aparece un formulario con más campos a rellenar:
 - Fecha de retención. Se autorrellena con el momento de aplicar la acción
 - Medio de retención. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
 - Comentario de retención. Campo textual libre
- Retención Positiva. Retención Positiva. Es el único estado final de la solicitud. Al seleccionar ésta, ya no se podrá aplicar ningún cambio posterior sobre la misma. Al seleccionarla aparece un formulario con más campos a rellenar:
 - Fecha de retención. Se autorrellena con el momento de aplicar la acción
 - Medio de retención. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
 - Comentario de retención. Campo textual libre
 - Acción de retención aplicada. Select con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Para El Diario son los siguientes, con la siguiente lógica:
 - Antes de argumentar
 - 50% de descuento
 - Cuota reducida (1-7€)
 - Moratoria
 - Respuesta editorial
 - Respuesta corporativa/producto

- Respuesta comercial
- Cambio a IBAN
- Cambio de tarjeta
- Cambio a IBAN con 50% de descuento
- Cambio de tarjeta con 50% de descuento
- Cuota bonificada anual 20€
- Cuota bonificada anual 40€
- Otras promociones
 - **MUY IMPORTANTE:** La acción de retención no se aplica automáticamente sino que el staff debe luego aplicarla manualmente en el editor de la suscripción. Esto puede por tanto conllevar el cambio de tarifa de la suscripción o la aplicación de una promoción o de una moratoria o... acciones que se podrán realizar desde los otros campos del editor de suscripción previstos para ello. Es decir, rellenar la acción no hará por sí sola que se aplique la promo o el cambio definido. Como excepción, en el flujo de [procesar el fichero del call center](#) sí que se hacen simultáneamente la gestión de la solicitud y la aplicación de la medida de retención.
- Retención Negativa. Retención Negativa. Indica que el usuario ha rechazado un intento de retención, pero no es un estado final mientras la suscripción siga activa, la solicitud aún se puede volver a intentar retener. Al seleccionarla aparece un formulario con más campos a rellenar:
 - Fecha de retención. Se autorrellena con el momento de aplicar la acción
 - Medio de retención. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
 - Comentario de retención. Campo textual libre
- No Contacto. Indica que, al menos en una ocasión, no se ha logrado contactar con el usuario. No es un estado final: mientras la suscripción siga activa, la solicitud aún se puede volver a intentar retener. Al seleccionarla aparece un formulario con más campos a rellenar:
 - Fecha de retención. Se autorrellena con el momento de aplicar la acción
 - Medio de retención. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto. Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
 - Comentario de retención. Campo textual libre

Dependiendo del tipo de solicitud y del estado de la misma, se pueden desencadenar otras acciones derivadas en la suscripción

SOLICITUDES DE NO RENOVACIÓN

Fecha de solicitud	17/04/2026 - 02:39
Staff solicitante	Josefa Mesa - josefamesahinojosa@gmail.com
Motivo de solicitud	Motivos económicos
Medio de solicitud	Web
Comentario de solicitud	
Estado de la solicitud	Sin resolver

Histórico de estado

2026-04-17 02:39:01 Sin resolver

RETENCIÓN POTENCIAL RETENCIÓN POSITIVA RETENCIÓN NEGATIVA NO CONTACTO

Solicitud de no renovación

Al crearse una nueva solicitud de no renovación se actualizan otros campos de la misma suscripción:

- Estado: Solicitada no renovación
- Fecha fin estimada de la suscripción: Se autorrellena con el dato de fecha de renovación
- Fecha de renovación: Se vacía

Si la solicitud está en cualquiera de los estados no finales (cualquiera excepto “Retención positiva”), la suscripción mantiene sus datos hasta que llegue el momento en que no renueve. Llegado ese momento, si no se ha logrado la “Retención positiva”, la solicitud pasa a estado “No contacto” y la suscripción pasa a estado “Finalizada: Usuario no renovó”, cancelándose también en la plataforma externa de pago correspondiente (Stripe o Paypal).

Si la solicitud se cierra con estado “Retención positiva”:

- La suscripción pasa al estado anterior a la solicitud de no renovación o a "Esperando pago de renovación" (si justo se retiene el día que le toca renovar)
- Se vacía la fecha estimada de fin de la suscripción y se rellena de nuevo la fecha de renovación

Solicitud de devolución

Al crearse una nueva solicitud de devolución se actualizan otros campos de la misma suscripción:

- Estado: Solicitada devolución
- Fecha fin estimada de la suscripción: Se autorrellena con el dato de fecha de renovación
- Fecha de renovación: Se vacía

Si la solicitud se cierra con estado “Retención positiva”, la suscripción pasa al estado anterior a la solicitud.

Si la solicitud está en cualquiera de los estados no finales (cualquiera excepto “Retención positiva”), la suscripción mantiene sus datos hasta que llegue el momento en que no renueve. Llegado ese momento, si no se ha logrado la “Retención positiva”, la solicitud pasa a estado “No contacto” y sucede uno de estos escenarios:

- Si la transacción está Pagada:
 - Y se pagó con un método de pago distinto a domiciliación:
 - Se aplica una devolución sobre la transacción del período correspondiente al momento en que se abrió la solicitud de devolución
 - Se realiza el reembolso de la transacción o factura equivalente en la plataforma externa de pago correspondiente (Stripe o Paypal)
 - El período de la suscripción pasa a estado “Devuelto”
 - La suscripción pasa a estado “Finalizada: Devuelta”
 - La suscripción se cancela también en la plataforma externa de pago correspondiente (Stripe o Paypal).
 - Y se pagó con domiciliación:
 - Si la transacción ha sido incluida en un SEPA Xml:
 - Se aplica una devolución sobre la transacción del período correspondiente al momento en que se abrió la solicitud de devolución
 - El período de la suscripción pasa a estado “Devuelto”
 - La suscripción pasa a estado “Finalizada: Devuelta”
 - Será necesario realizar la devolución del dinero de manera externa al CRM a través del banco
 - Si la transacción no ha sido incluida en un SEPA Xml:
 - Se aplica una nota de crédito sobre la transacción del período correspondiente al momento en que se abrió la solicitud de devolución
 - El período de la suscripción pasa a estado “No pagado”
 - La suscripción pasa a estado “Finalizada: Cancelada antes de cobro”
 - Será necesario realizar la devolución del dinero de manera externa al CRM a través del banco
- Si la transacción no está Pagada (por ejemplo porque se devolvió previamente en CRM o en la plataforma de pago externa) la suscripción actualiza a “Finalizada: Devolución” pero no cambia los datos de la transacción ni del período

NOTA:

Cuando se cierra con “No contacto” o “Retención negativa” la solicitud de devolución, la devolución o la nota de crédito se hace sobre la transacción del período correspondiente al momento en que se abrió la solicitud. Si a posteriori, porque se tardó en gestionar la

solicitud, se han creado otros períodos con otros estados/transacciones, el cierre de la solicitud no actúa sobre estos.

Solicitud de baja antes de tiempo

Al crearse una nueva solicitud de baja antes de tiempo se actualizan otros campos de la misma suscripción:

- Estado: Solicitada no renovación
- Fecha fin estimada de la suscripción: Se autorrellena con el dato de fecha de renovación
- Fecha de renovación: Se vacía

Si la solicitud se cierra con estado “Retención positiva”, la suscripción pasa al estado anterior a la solicitud.

Si la solicitud está en cualquiera de los estados no finales (cualquiera excepto “Retención positiva”), la suscripción mantiene sus datos hasta que llegue el momento en que no renueve. Llegado ese momento, si no se ha logrado la “Retención positiva”, la solicitud pasa a estado “No contacto” y:

- El último período de la suscripción pasa a estado “Cancelada”
- La suscripción pasa a estado “Finalizada: Baja antes de tiempo”
- La suscripción se cancela también en la plataforma externa de pago correspondiente (Stripe o Paypal).
- Se rellena el campo de Fecha fin de la suscripción
- Se vacía el campo de Fecha de renovación
- Se vacían los datos de próxima renovación en el scope Datos de pago

NOTA:

En los 3 tipos de solicitudes, si no la solicitud NO está en estado “Retención Positiva” al llegar la fecha de renovación prevista de la suscripción, ésta pasará a finalizarse.

Recursos

Este bloque de datos existe o no en función de la configuración del proyecto. En proyectos sin opción a renunciar al envío de recursos físicos, no aparece.

- Renuncia al envío de recursos físicos. Campo select, permite seleccionar uno o varios recursos físicos, para indicar que se renuncia a él o ellos. El campo se puede modificar en cualquier momento.

Observaciones

Es posible añadir una nota textual, una “Observación”, en la ficha de una suscripción, por ejemplo para dejar constancia de lo hablado en una llamada telefónica. El formulario para añadirla únicamente contempla los campos textuales de “Asunto” y “Descripción”.

En este bloque de datos se muestra el listado histórico de todas las observaciones creadas en la suscripción. Para cada una de ellas se muestran los siguientes datos (solo Asunto y Descripción son editables):

- Asunto
- Descripción
- Uuid
- Staff creador
- Fecha y hora de creación

Transacciones

- Número de transacciones derivadas de la suscripción, con enlace al buscador de transacciones mostrando aquellas que corresponden a la suscripción.

Campos Custom

Son datos que específicos de cada proyecto. Son campos solo de lectura, no editables. Por ejemplo, en El Diario:

- Tarjeta Renfe

Estados de una suscripción

Manejamos 4 dimensiones a las que afecta el estado de una suscripción:

- Activa / Inactiva. Es la conceptualización de cara a negocio de si una suscripción cuenta o no de cara a saber cuántas suscripciones tiene la empresa.
- Acceso a los recursos Sí / No. Se refiere a si la suscripción permite al usuario acceder a los recursos asociados a la misma.
- Al corriente de pago Sí / No. Responde a la pregunta de si la suscripción está al corriente de todos sus pagos. Por tanto siempre se referirá a si ha pagado el último período, no a si pagará períodos futuros.
- Previsión próximo pago Sí / No. Indica si hay un próximo pago realizable y cobrable para la suscripción.

Estas 4 dimensiones tienen su reflejo en los siguientes estados posibles de la Suscripción.

- Período de prueba. Suscripción (renovable o no) que está dentro de los días definidos como período de prueba gratis. Este estado aplica o no en función de la tarifa: al crear una tarifa se puede indicar si tiene período de prueba y de cuánto tiempo.

- Esperando primer pago. Suscripción (renovable o no) con una primera transacción "Esperando pago".
- Esperando pago renovación. Suscripción (renovable) con una transacción de renovación "Esperando pago".
- Período de gracia. Suscripción (renovable o no) con una transacción impagada pero se permite un plazo de tiempo adicional para reintentar el cobro. Este estado aplica o no en función del método de pago, del tipo de suscripción (normal o regalo) y del momento del pago (alta o renovación). Esta parametrización se hace en código en cada proyecto.

NOTA:

En suscripciones con periodicidad baja (ej: mensual) puede darse el caso de que el la fecha fin del período de gracia vaya más allá de la fecha de inicio prevista de renovación y, por tanto, de creación del siguiente período. Por ejemplo, suscripción mensual que renueva el 01/04/2026; llega el impago del período actual el 25/03/2026; sumando 15 días de período de gracia, la fecha de fin de éste sería el 09/04/2026, 8 días después de la fecha en que debería renovar. En este escenario lo que ocurre en CRM es:

- Mientras la suscripción está en estado Período de gracia, no se renueva ni se crea un nuevo período
 - Si antes de acabar el período de gracia se logra regularizar el cobro, la suscripción pasa a estado Activa y se renueva, siguiendo las mismas fechas que venía teniendo la suscripción, con lo que se crea el nuevo período con la fecha de inicio prevista si se hubiese creado en su momento, sin período de gracia.
 - Si antes de acabar el período de gracia no se logra regularizar el cobro, al llegar la fecha fin de éste, la suscripción pasa a "Finalizada" (Impago en alta o Impago en renovación según el caso)
-
- Pendiente activación regalo. Suscripción tipo Regalo (renovable o no), cuya transacción está pagada pero el regalado aún no ha activado su regalo.
 - Activa. Suscripción (renovable o no) en la que el usuario destinatario tiene acceso a los recursos y que se considera con su último período pagado ok.
 - Solicitada no renovación. Suscripción (renovable) activa que solicita no renovar en su próximo período.
 - Solicitada devolución. Suscripción (renovable o no) activa que solicita finalizar inmediatamente con devolución de dinero (ej: 15 días de período de desestimiento tras contratación)
 - Solicitada baja antes de tiempo. Suscripción (renovable o no) activa que solicita finalizar inmediatamente sin devolución de dinero.
 - Moratoria. Suscripción (renovable) activa en la que el usuario continúa accediendo a los recursos durante N períodos en los que se le perdona el pago. Este estado aplica o no en función de la tarifa: al crear una tarifa se puede indicar si admite moratoria y durante cuántos períodos como máximo.

- Tarjeta caducada. Suscripción (renovable) activa con método de pago tipo tarjeta de crédito y la fecha de expiración de ésta es previa a la fecha de renovación prevista de la suscripción. Si llega la fecha de renovación y la suscripción está en este estado se intenta igualmente el cobro; dado que falla, la suscripción pasa al estado Período de gracia para reintentar el cobro.
- Finalizada: No renovable fin natural. Suscripción (no renovable) sin posibilidad de renovar (ej: suscripción con método de pago transferencia) que finaliza al llegar su fecha fin prevista.
- Finalizada: Usuario no renovó. Suscripción (renovable) que finaliza al llegar su fecha fin prevista, por solicitud previa de no renovación por parte del usuario o porque el método de pago es una tarjeta expirada.
- Finalizada: Impago en renovación. Suscripción (renovable) que finaliza antes de la fecha prevista tras no lograr realizarse el cobro de renovación.
- Finalizada: Baja antes de tiempo. Suscripción (renovable o no) que finaliza de manera inesperada antes de la fecha prevista y no se devuelve dinero
- Finalizada: Devuelta. Suscripción (renovable o no) que finaliza de manera inesperada antes de la fecha prevista y se devuelve el dinero
- Finalizada: Impago en alta. Suscripción (renovable o no) que finaliza tras no lograrse el cobro en el momento del alta.
- No renovará: No cumple requisitos de contratación. Suscripción (renovable) activa que no renovará porque se han dejado de cumplir los requisitos para mantener dicha suscripción. Este estado aplica o no en función de la tarifa: al crear una tarifa se puede indicar si tiene requisitos para ser contratada (ej: regalo renovable cuyo pagador ha dejado de ser del tipo de usuario requerido para contratarlo)
- Finalizada: No cumple requisitos de contratación. Suscripción (renovable o no) que finaliza porque se han dejado de cumplir los requisitos para mantener dicha suscripción. Este estado aplica o no en función de la tarifa: al crear una tarifa se puede indicar si tiene requisitos para ser contratada (ej: regalo renovable cuyo pagador ha dejado de ser del tipo de usuario requerido para contratarlo)
- Finalizada: Regalo inactivado. Suscripción tipo Regalo (renovable o no) que finaliza porque el regalador nunca activó el regalo en el plazo máximo configurado para ello en el proyecto.
- Finalizada: Cancelada antes de cobro. Suscripción (renovable o no) que finaliza cuando la última transacción pasa a estado Cancelada.
- No renovará: Cancelado pago en plataforma externa. Suscripción (renovable) cancelada por parte del usuario pagador en la plataforma externa de pago correspondiente (Paypal/Stripe) y que, por tanto, no renovará. Solo si se modifica el tipo de método de pago asociado a la suscripción antes de la fecha de renovación, ésta se podría reactivar. Por ejemplo, si la suscripción era con método de pago tarjeta, pasarla a método de pago domiciliación.

IMPORTANTE:

En suscripciones con método de pago distinto a domiciliación, es decir, con un método de pago en que el cobro realmente lo realiza una plataforma externa, como Stripe, Paypal, Google Pay o Apple Pay, el CRM tiene un mecanismo de seguridad para asegurarse de no finalizar una suscripción que no debe. Cuando el CRM debería pasar una suscripción con uno de estos métodos de pago a Finalizada, antes de hacerlo, comprueba el estado de la suscripción equivalente en la plataforma de pago y:

- Si la plataforma dice que está activa: se interpreta que el cobro se realizó pero no llegó a registrarse en el CRM (desincronización). CRM intenta reconciliar automáticamente el pago para reactivar la suscripción.
- Si la plataforma dice que está en reintento de cobro: CRM espera y no finaliza todavía, dejando que la plataforma resuelva el cobro por sí sola.
- Si no se puede determinar el estado (error de API, etc.): CRM también espera, evitando finalizaciones precipitadas ante dudas.
- Si la plataforma confirma que está finalizada: se procede con la finalización a su vez en el CRM.

Cada uno de esos estados se traduce en un valor para cada una de esas 4 dimensiones, de modo que se van actualizando en función del status de la suscripción, tal que:

ESTADO SUSCRIPCIÓN	MOMENTO	NEGOCIO	ACCESO RECURSOS	PAGO	PRÓXIMO PAGO
Período de prueba	Alta	Activa	Sí	Sí	Sí
Esperando primer pago	Alta	Inactiva	No	No	No
Esperando pago renovación	Renovación	Activa	Sí	Sí	Sí
Período de gracia	Indiferente	Activa	Sí	Sí	Sí
Pendiente activar regalo	Alta	Inactiva	No	Si	Sí
Activa	Indiferente	Activa	Sí	Sí	Sí
Solicitada no renovación	Indiferente	Activa	Sí	Sí	No
Solicitada devolución	Indiferente	Activa	Sí	Sí	No
Solicitada baja antes de tiempo	Indiferente	Activa	Sí	Sí	No
No renovará: No cumple requisitos de contratación	Renovación	Activa	Sí	Sí	No
Moratoria de pago	Indiferente	Activa	Sí	Sí	Sí
Tarjeta caducada	Indiferente	Activa	Sí	Sí	No
Finalizada: No renovable completada	Indiferente	Inactiva	No	Sí	No
Finalizada: Usuario no renovó	Indiferente	Inactiva	No	Sí	No
Finalizada: Impago en renovación	Indiferente	Inactiva	No	No	No
Finalizada: Baja antes de tiempo	Indiferente	Inactiva	No	Sí	No
Finalizada: Devuelta	Indiferente	Inactiva	No	Sí	No
Finalizada: Impago en alta	Alta	Inactiva	No	No	No

Finalizada: No cumple requisitos de contratación	Indiferente	Inactiva	No	Sí	No
Finalizada: Regalo inactivado	Alta	Inactiva	No	Sí	No
Finalizada: Cancelada antes de cobro	Indiferente	Inactiva	No	No	No
No renovará: Cancelado pago en plataforma externa	Indiferente	Activa	Sí	Sí	No

El campo Estado de la suscripción se actualiza en base a los flujos y operaciones que van aplicando sobre la suscripción. Por ejemplo, cuando toca renovar una suscripción, pasa a “Esperando pago” y cuando se cobra, a “Activa”.

Sin embargo, algunos flujos y estados sí pueden ser editables por el staff del CRM (o incluso por el usuario mismo si el medio decide darle acceso a ello por ejemplo a través de su perfil en la web). Estas modificaciones afectan por tanto al campo Estado y a esas 4 dimensiones, pero la manera de aplicarlas no es directamente actuando sobre dicho campo, sino a través de otros campos y formularios ad hoc.

IMPORTANTE:

- Las suscripciones por método de pago de transferencia bancaria se crean a mano por un staff en el CRM, directamente como “Activas” y se genera su factura sin haber un cobro asociado, dado que el cobro se hace por fuera de la plataforma.
- Las suscripciones no renovables tienen asociados muchos menos estados posibles que la suscripciones renovables.
- Las suscripciones hechas en las Apps, que se cobran en realidad por parte de Android/iOS, se crean en el CRM directamente como “Activas” y nunca pasan por estados relativos a cobros o retenciones.

Donaciones

Una donación es la contratación recurrente por parte de un usuario de una causa, entendida como aportación periódica de dinero de un usuario al medio sin recibir ningún recurso a cambio, solo por apoyar una causa y un beneficiario. La donación es el equivalente a la suscripción; la causa es el equivalente a la tarifa; cada causa tiene a su vez un beneficiario (el destinatario final del dinero).

Aunque existe [el apartado de Donaciones en el editor de Usuario](#), tal y como se ha explicado en puntos anteriores (dado que una Donación siempre está ligada a un Usuario), el CRM cuenta, además, con un apartado de donaciones general, donde poder ver todas las donaciones existentes en el proyecto.

Es configurable por proyecto que las Donaciones se puedan contratar de manera individual como cualquier otro producto o que solo se puedan adquirir junto con una Suscripción.

IMPORTANTE:

En el escenario en el que las donaciones solo pueden existir [vinculadas a las suscripciones](#) y no como entidades contratables independientemente, en el CRM se ocultan el buscador de Donaciones así como sus editores individuales. Solo se pueden crear y gestionar las donaciones y sus datos desde los correspondientes editores de las suscripciones relacionadas.

Buscador de Donaciones

Al entrar en el apartado Donaciones del CRM se listan todas las Donaciones existentes en el proyecto.

Es posible buscar aquí un texto concreto. Al hacerlo se podrá indicar sobre qué campo realizar la búsqueda (uno de los siguientes, varios o todos ellos):

- Nombre
- Cuota

El set total de filtros con que puede interactuar el staff en el buscador es:

- Estado. Select de los estados posibles. [Se explican los posibles estados y sus flujos en este punto](#)
- Usuario pagador. Buscador de usuarios
- Renovable: Sí/No
- Beneficiario. Buscador de beneficiarios
- Publicado: Sí/No
- Finalizada: Sí/No
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Datos de pago actuales
 - Causa. Buscador de causas
 - Periodicidad de pago. Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años
 - Método de pago. Tarjeta / Paypal / Domiciliación / Bizum / Google Pay / Apple Pay... Los valores de este campo dependen del proyecto Configuración Proyecto
 - Cuota extra. Sí / No. Para localizar donaciones en las que se paga una cifra mayor a la estipulada en la causa
 - Cuota total. Permite buscar por rangos de cifras predeterminados: Menos de 2 euros | De 2 a 5 euros | De 5 a 10 euros | Más de 10 euros
- Datos de pago próxima renovación
 - Método de pago próxima renovación. Tarjeta / Paypal / Domiciliación / Bizum / Google Pay / Apple Pay... Los valores de este campo dependen del proyecto Configuración Proyecto

- Cuota extra próxima renovación. Sí / No. Para localizar donaciones en las que se paga una cifra mayor a la estipulada en la causa
- Cuota total próxima renovación. Permite buscar por rangos de cifras predeterminados: Menos de 2 euros | De 2 a 5 euros | De 5 a 10 euros | Más de 10 euros
- Fechas:
 - Fecha creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha de inicio de donación. Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha de renovación de donación. Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha prevista de fin de donación. Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
 - Fecha real de fin de donación. Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación:

- Nombre
- Id
- Periodicidad de pago
- Cuota total
- Método de pago
- Usuario pagador
- Causa
- Beneficiario
- Estado
- Fecha de inicio de donación
- Fecha de fin de donación, si la hay (donaciones renovables sin límite no la tendrían), tanto si es pasada como si es prevista a futuro
- Fecha de próxima renovación, si la hay (donaciones terminadas o no renovables no la tendrían)
- Creado por staff

Se puede clicar no obstante en cada donación para acceder a su editor donde disponer de más información y para realizar las acciones permitidas en el CRM sobre una donación.

IMPORTANTE:

Es posible descargar un informe desde el buscador de Donaciones. Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que

luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe. Más información en el punto sobre [Informes](#).

Nueva donación

Se puede añadir una donación nueva directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha).

El formulario para añadir nueva donación incluye los campos:

- Usuario pagador. Buscador de usuarios
- Causa. Buscador de causas
- Cuota base. El valor del campo se autorrellena en función de la causa seleccionada en el campo anterior
- Cuota extra. Se puede rellenar con la cantidad deseada o no en función de la causa seleccionada, de si permite cuota extra o no. Si se rellena con una cifra con decimales y ésta se escribe con coma, el CRM automáticamente convierte a punto al guardar.
- Tipo método de pago. Se autorrellena con el primer método de pago del usuario pagador compatible con la causa elegida

IMPORTANTE:

- Al crear una causa se puede indicar si permite al usuario pagar cuota extra o no y se deben configurar los métodos de pago admitidos. En función por tanto de la causa seleccionada al crear la donación, los campos de Cuota extra y Método de pago se podrán rellenar o no con unos datos u otros.
- Determinados tipos de método de pago deben ser previamente creados en el Usuario pagador, para poder ser luego seleccionados al crear una donación, como Domiciliación y Tarjeta. Sin embargo, otros métodos de pago se pueden seleccionar directamente al crear la donación, como Paypal o Transferencia.
- No es posible crear donaciones en CRM con los métodos de pago Google Pay ni Apple Pay

- Se pueden establecer unos campos requeridos mínimos para poder crear una donación en cada proyecto. Desde producto los campos mínimos son tener un email, que esté validado y tener una cuenta de registro activo. Pero en cada proyecto se pueden establecer los requisitos particulares deseados. Por ejemplo, en El Diario el campo mínimo obligatorio para crear una donación es cuenta de registro activa.

Editor de donación

Desde el CRM se puede acceder a la gestión de cualquier Donación, haya sido dada de alta directamente en el CRM o por otras vías (web, app). Muchos datos de la Donación no son directamente editables como tal, porque son el resultado de otros flujos y procesos. Se explica cada caso a continuación.

NOTA:

- El nombre de una donación se genera de este modo: Donación "Periodicidad de último período de donación" de "Email usuario pagador" por "Importe (con IVA) de último período donación" para "Beneficiarios". Ej: *Donación anual de ignacio@escolar.net por 80€ para Edición Local Asturias, eldiario.es (ejemplo con 2 beneficiarios)*
- El nombre del período de una donación se genera de este modo: Período de "Fecha inicio período donación" de la donación "Periodicidad del período" de "Email usuario pagador" por "Importe (con IVA) del período" para "Beneficiarios". Ej: *Período de 2022-07-04 de la donación anual de ignacio@escolar.net por 80€ para Edición Local Asturias*

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)

- [Despublicar](#)

Datos básicos

Ninguno de estos datos es editable directamente por el staff, son solo de lectura, si bien muchos se modifican en función de los distintos flujos por los que va pasando la donación (ej: se completa la fecha de próxima renovación cuando renueva)

- Usuario pagador. Es enlace al editor del usuario
- Causa. Es enlace al editor de la causa
- Fecha inicial de donación
- Fecha final de donación
- Fecha de próxima renovación

DATOS BÁSICOS	
Usuario pagador	Anita López Martínez
Causa	Apoyo anual a Edición Asturias
Fecha inicial de donación	11/08/25 11:47
Fecha de próxima renovación	11/08/26 21:59

IMPORTANTE:

Cuando un usuario solicita el borrado de datos acogiéndose a sus derechos ARCO (GDPR) pero tiene suscripciones, bien como pagador, bien como destinatario, sus datos deben mantenerse, bloqueados, no accesibles, durante 10 años y, transcurrido este tiempo, eliminarse por completo. Un Usuario borrado de este tipo mantiene por tanto su ficha en el CRM pero sin datos y en las entidades relacionadas que hay que conservar (suscripciones, donaciones, transacciones, facturas) aparece relacionado el Usuario pero sin sus datos, simplemente indicando un identificador interno.

DATOS BÁSICOS	
Tipo	Simple
Usuario pagador	User fc3a0a4e-a46d-4e78-a09f-35b9fd3c4d90

Estado

Ninguno de estos datos es editable directamente por el staff, son solo de lectura, si bien muchos se modifican en función de los distintos flujos por los que va pasando la donación (ej: llega el momento de renovar) o bien por otras acciones que sí puede realizar el staff en el CRM (ej: solicita no renovar).

- Estado. [Se explican los posibles estados y sus flujos en este punto](#)

- Admite renovación automática (check). Para identificar donaciones que no pueden renovar porque la causa que tienen relacionada lo impide. Por tanto, es en la configuración de la causa donde se debe indicar si las donaciones creadas a partir de ella renuevan o no.
- Renovable (check). Indica si en ese momento la donación renovará. Aplica tanto a donaciones que no admiten renovación automática (caso anterior) como a donaciones sí renovables per sé pero que han solicitado no renovar más.
- Activo (check). El valor de este campo se deduce del valor del campo Estado. [Más información en este punto.](#)
- El pago está al día (check). El valor de este campo se deduce del valor del campo Estado. [Más información en este punto.](#)
- Próximo pago esperado (check). El valor de este campo se deduce del valor del campo Estado. [Más información en este punto.](#)
- Historial de estados. Listado cronológico descendiente (de más reciente a más lejano), con fecha y hora, de todos los estados por los que ha ido pasando sucesivamente la donación.

✓ ESTADO

Estado

Activa

Admite renovación automática

Sí

Renovable

Sí

Activo

Sí

El pago está al día

Sí

Próximo pago esperado

Sí

Historico de estado

2025-08-11 13:47:10 Activa

Datos de pago

Se dividen entre los datos que aplican al período actual de la donación y los que aplicarán en el siguiente, cuando renueve, porque pueden ser distintos (por ejemplo si el usuario decide pagar más o menos cuota extra). Los del período actual no son editables ninguno; los de siguiente renovación, la mayoría sí son modificables en CRM.

- Detalles del período actual
 - Causa actual. Es enlace a la causa relacionada.
 - Método de pago actual. Indica el tipo de pago: domiciliación, tarjeta, paypal, etc.
 - Cuota base actual. Es la cuota establecida en la causa relacionada en la donación
 - Cuota extra actual. Si la causa permite pagar más, es la cantidad que la donación paga por encima de la cuota base. Es un campo opcional.
 - Cuota total actual. Es la suma de la cuota base más la cuota extra (si la hay), es decir, lo que paga realmente el usuario por la donación.
 - Periodicidad de pago actual. Es la establecida en la causa relacionada en la donación

- Modificar método de pago próxima renovación. Indica el tipo de pago: domiciliación, tarjeta, paypal, etc. Se puede modificar, siempre que el usuario pagador cuente con otro método de pago a seleccionar.
- Modificar cuota extra próxima renovación. Si la causa permite pagar más, es la cantidad que la donación paga por encima de la cuota base. Se puede modificar. Si se rellena con una cifra con decimales y ésta se escribe con coma, el CRM automáticamente convierte a punto al guardar.
- Detalles próxima renovación
 - Causa próxima renovación. Es enlace a la causa relacionada.
 - Método de pago próxima renovación. Indica el tipo de pago: domiciliación, tarjeta, paypal, etc.
 - Cuota base próxima renovación. Es la cuota establecida en la causa relacionada en la donación
 - Cuota extra próxima renovación. Si la causa permite pagar más, es la cantidad que la donación paga por encima de la cuota base. Es un campo opcional.
 - Cuota total próxima renovación. Es la suma de la cuota base más la cuota extra (si la hay), es decir, lo que paga realmente el usuario por la donación.
 - Periodicidad de pago próxima renovación. Es la establecida en la causa relacionada en la donación
- Dirección de facturación. Campo select que permite elegir una dirección de facturación de entre las creadas previamente en el usuario pagador. Si no se rellena, toma la dirección de facturación por defecto del usuario (la última).

NOTA:

No es posible modificar la Causa relacionada ni, consecuentemente, la cuota base y la periodicidad de una Donación. Si el usuario quiere cambiar la Causa a la que aportar, deberá finalizarse la Donación y crearse otra nueva vinculada a la Causa deseada. Esto es diferente, por tanto, a la Suscripción donde sí es posible mantener la misma pero cambiando la Tarifa y, consecuentemente, la cuota y la periodicidad. El motivo es que mantener la misma Suscripción, pese a que vaya cambiando con el tiempo sus condiciones, es relevante para el medio (y para el Usuario). En cambio, no hay problema por finalizar y crear nuevas Donaciones, no manteniendo la misma históricamente. Lo que sí es posible es modificar la cuota extra de la Donación y por ello ese campo sí es editable para siguientes renovaciones.

DATOS DE PAGO

Detalles del periodo actual

Causa actual

Apoyo anual a Edición Asturias

Método de pago actual

Domiciliación bancaria

Cuota base actual

6,00€

Cuota extra actual

0,00€

Cuota total actual

6,00€

Periodicidad de pago actual

Anual

Método de pago próxima renovación

Domiciliación bancaria

Debes seleccionar un método de pago compatible con la causa asociada a la donación y para el que el usuario pagador tenga sus datos de pago correspondientes

Modificar cuota extra próxima renovación

0.00

Sólo si la causa asociada a la donación permite pagar por encima de la cuota establecida, podrás modificar este campo

Detalles próxima renovación

message.form.fields.nextCause

Apoyo anual a Edición Asturias

Método de pago próxima renovación

Domiciliación bancaria

Cuota base próxima renovación

6,00€

Cuota extra próxima renovación

0,00€

Cuota total próxima renovación

6,00€

Periodicidad de pago próxima renovación

Anual

Historial

Es el histórico de los períodos o cuotas que ha tenido una donación, en orden cronológico descendiente (de más reciente a más antiguo). Un período es el intervalo de tiempo que dura la cuota pagada de una donación. Por ejemplo, en una donación mensual, hay un período cada mes; en una donación anual, cada año; etc. El período está ligado al pago, generalmente: cada período implica una transacción. Este bloque es solo de lectura, no se puede modificar nada.

Para cada período se indican lo siguientes datos:

- Nombre
- Id de la donación a que pertenece
- Fecha / Hora de inicio
- Fecha / Hora de fin
- Periodicidad
- Causa
- Cuota total
- Estado. Los estados posibles del período son:
 - Esperando pago
 - Pagado
 - Impago
 - Devuelto
 - Cancelado

HISTORIAL

DONATIONPERIODS

psaracho+12@bitban.com - Donación mensual a Edición Local Madrid (recurrente)

2342290219

17/06/2025 - 16:45

17/07/2025 - 23:59

Monthly

Donación mensual a Edición Local Madrid (recurrente)

2.00 EUR

Esperando pago

Transacciones

- Número de transacciones derivadas de la donación, con enlace al buscador de transacciones mostrando aquellas que corresponden a la donación.

Estados de una donación

Manejamos 3 dimensiones a las que afecta el estado de una donación:

- Activa / Inactiva. Es la conceptualización de cara a negocio de si una donación cuenta o no de cara a saber cuántos usuarios donan, cuántas donaciones tiene la empresa.
- Al corriente de pago Sí / No. Responde a la pregunta de si la donación está al corriente de todos sus pagos. Por tanto siempre se referirá a si ha pagado el último período, no a si pagará períodos futuros.
- Previsión próximo pago Sí / No. Indica si hay un próximo pago realizable y cobrable para la donación.

Estas 3 dimensiones tienen su reflejo en los siguientes estados posibles de la Donación.

- Esperando primer pago. Donación con una primera transacción "Esperando pago".
- Esperando pago renovación. Donación (renovable) con una transacción de renovación "Esperando pago".
- Período de gracia. Donación (renovable o no) con una transacción impagada pero se permite un plazo de tiempo adicional para reintentar el cobro. Este estado aplica o no en función del método de pago y del momento del pago (alta o renovación). Esta parametrización se hace en código en cada proyecto.
- Activa. Donación (renovable o no) que se considera con su último período pagado ok.
- Solicitada no renovación. Donación (renovable) activa que solicita no renovar en su próximo período.
- Solicitada devolución. Donación (renovable o no) activa que solicita finalizar inmediatamente con devolución de dinero.
- Solicitada baja antes de tiempo. Donación (renovable o no) activa que solicita finalizar inmediatamente sin devolución de dinero
- Moratoria. Donación (renovable) activa que durante N períodos se le perdona el pago
- Tarjeta caducada. Donación (renovable) activa con método de pago tipo tarjeta de crédito y la fecha de expiración de ésta es previa a la fecha de renovación prevista de la donación. Si llega la fecha de renovación y la donación está en este estado se intenta igualmente el cobro; dado que falla, la donación pasa al estado Período de gracia para reintentar el cobro.
- Finalizada: No renovable completada. Donación (no renovable) sin posibilidad de renovar (ej: transferencia) que finaliza al llegar su fecha fin prevista.
- Finalizada: Usuario no renovó. Donación (renovable) que finaliza al llegar su fecha fin prevista por solicitud previa de no renovación por parte del usuario.

- Finalizada: Impago en renovación. Donación (renovable) que finaliza antes de la fecha prevista tras no lograr realizarse el cobro de renovación.
- Finalizada: Baja antes de tiempo. Donación (renovable o no) que finaliza de manera inesperada antes de la fecha prevista y no se devuelve dinero
- Finalizada: Devuelta. Donación (renovable o no) que finaliza de manera inesperada antes de la fecha prevista y se devuelve el dinero
- Finalizada: Impago en alta. Donación (renovable o no) que finaliza tras no lograrse el cobro en el momento del alta.
- Finalizada: regularización de suscripción asociada incompatible. Donación (renovable) que finaliza porque se regulariza el último período de la suscripción vinculada con una tarifa incompatible con la donación (por ejemplo, porque la tarifa seleccionada para regularizar el período es de una periodicidad distinta a la tarifa previa).
- Finalizada: Cancelada antes de cobro. Donación (renovable o no) que finaliza cuando la última transacción pasa a estado Cancelada.
- No renovará: Cancelado pago en plataforma externa. Donación (renovable) cancelada por parte del usuario pagador en la plataforma externa de pago correspondiente (Paypal/Stripe) y que, por tanto, no renovará. Solo si se modifica el tipo de método de pago asociado a la suscripción antes de la fecha de renovación, ésta se podría reactivar. Por ejemplo, si la suscripción era con método de pago tarjeta, pasarla a método de pago domiciliación.

Cada uno de esos estados se traduce en un valor para cada una de esas 3 dimensiones, de modo que se van actualizando en función del status de la donación, tal que:

ESTADO DONACIÓN	MOMENTO	NEGOCIO	PAGO	PRÓXIMO PAGO
Esperando primer pago	Alta	Inactiva	No	No
Esperando pago renovación	Renovación	Activa	Sí	Sí
Período de gracia	Indiferente	Activa	Sí	Sí
Activa	Indiferente	Activa	Sí	Sí
Solicitada no renovación	Indiferente	Activa	Sí	No
Solicitada devolución	Indiferente	Activa	Sí	No
Solicitada baja antes de tiempo	Indiferente	Activa	Sí	No
Moratoria de pago	Indiferente	Activa	Sí	Sí
Tarjeta caducada	Indiferente	Activa	Sí	No
Finalizada: No renovable completada	Indiferente	Inactiva	Sí	No
Finalizada: Usuario no renovó	Indiferente	Inactiva	Sí	No
Finalizada: Impago en renovación	Indiferente	Inactiva	No	No
Finalizada: Baja antes de tiempo	Indiferente	Inactiva	Sí	No
Finalizada: Devuelta	Indiferente	Inactiva	Sí	No
Finalizada: Impago en alta	Alta	Inactiva	No	No
Finalizada: Cancelada antes de cobro	Indiferente	Inactiva	No	No

No renovará: Cancelado pago en plataforma externa				
	Indiferente	Activa	Sí	No

El campo Estado de la donación se actualiza en base a los flujos y operaciones que van aplicando sobre la misma. Por ejemplo, cuando toca renovar una donación, pasa a “Esperando pago de renovación” y cuando se cobre, a “Activa”.

Sin embargo, algunos flujos y estados sí pueden ser editables por el staff del CRM (o incluso por el usuario mismo si el medio decide darle acceso a ello por ejemplo a través de su perfil en la web). Estas modificaciones afectan por tanto al campo Estado y a esas 3 dimensiones, pero la manera de aplicarlas no es directamente actuando sobre dicho campo, sino a través de otros campos y formularios ad hoc.

Apoyos

Un apoyo es la contratación puntual por parte de un usuario de una causa, entendido como aportación puntual de dinero de un usuario al medio sin recibir ningún recurso a cambio, solo por apoyar una causa y un beneficiario.

Aunque existe el apartado de Apoyos en el editor de Usuario, tal y como se ha explicado en puntos anteriores (dado que un Apoyo siempre está ligada a un Usuario), el CRM cuenta, además, con un apartado de apoyos general, donde poder ver todos los apoyos existentes en el proyecto, hacer búsquedas solo sobre apoyos y crearlos.

Buscador de Apoyos

Al entrar en el apartado Apoyos del CRM se listan todos los apoyos existentes en el proyecto.

Es posible buscar aquí un texto concreto. Al hacerlo se podrá indicar sobre qué campo realizar la búsqueda (uno de los siguientes, varios o todos ellos):

- Nombre
- Cuota

El set total de filtros con que puede interactuar el staff en el buscador de apoyos es:

- Estado. Select de los estados posibles. [Se explican los posibles estados y sus flujos en este punto](#)
- Causa. Buscador de causas. Permite localizar todos los apoyos de una determinada causa
- Beneficiario. Buscador de beneficiarios. Permite localizar todos los apoyos de un determinado beneficiario
- Usuario Pagador. Buscador de usuarios. Permite localizar todos los apoyos pagados por un determinado usuario

- Método de pago. Domiciliación bancaria | Transferencia bancaria | Tarjeta de crédito | Paypal
- Cuota base. Permite buscar por rango de cifras:
 - Menos de 5€
 - Entre 5€ y 10€
 - Entre 10€ y 20€
 - Entre 20€ y 50€
 - Más de 50€
- Cuota extra. Sí / No. Para localizar apoyos en las que se paga una cifra mayor a la estipulada en la causa
- Cuota total. Permite buscar por rango de cifras:
 - Menos de 5€
 - Entre 5€ y 10€
 - Entre 10€ y 20€
 - Entre 20€ y 50€
 - Más de 50€
- Publicado: Sí / No
- Fecha de creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Fecha de última publicación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación:

- Nombre: ordenación alfabética
- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Cuota total: de más a menos y viceversa
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En los apoyos listados, para cada uno, se muestran los siguientes datos:

- Nombre
- Id
- Cuota total
- Causa
- Método de pago
- Usuario pagador
- Beneficiario
- Estado
- Fecha de última publicación
- Fecha de última modificación
- Creado por staff

Se puede clicar no obstante en cada apoyo para acceder a su editor donde disponer de más información y para realizar las acciones permitidas en el CRM sobre un apoyo.

IMPORTANTE:

Es posible descargar un Informe desde el buscador de Apoyos, conteniendo los Apoyos seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de los Apoyos elegidos, pudiendo a partir de éste generar filtrados y obtener muchos más datos. Por ejemplo: buscar apoyos por fecha de inicio, seleccionar todos los de fecha de inicio del último mes, descargar el Informe y filtrando sobre él obtener datos de: apoyos del último mes por beneficiario, por método de pago, etc. Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe. Más información en el punto sobre [Informes](#).

Nuevo Apoyo

Se puede añadir un apoyo nuevo directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha).

El formulario para añadir nuevo apoyo incluye los campos:

- Usuario pagador. Buscador de usuarios
- Causa. Buscador de causas
- Cuota base. El valor del campo se autorrellena en función de la causa seleccionada en el campo anterior
- Cuota extra. Se puede rellenar con la cantidad deseada o no en función de la causa seleccionada, de si permite cuota extra o no. Si se rellena con una cifra con decimales y ésta se escribe con coma, el CRM automáticamente convierte a punto al guardar.
- Tipo método de pago. Se autorrellena con el primer método de pago del usuario pagador compatible con la causa elegida

 Nuevo apoyo

CREAR Y CONTINUAR

CREAR Y EDITAR

Usuario pagador

Q

Causa

Q

Cuota base

Cuota extra

Tipo de método de pago

▼

IMPORTANTE:

- Al crear una causa se puede indicar si permite al usuario pagar cuota extra o no y se deben configurar los métodos de pago admitidos. En función por tanto de la causa seleccionada al crear el Apoyo, los campos de Cuota extra y Método de pago se podrán rellenar o no con unos datos u otros.
- Determinados tipos de método de pago deben ser previamente creados en el Usuario pagador, para poder ser luego seleccionados al crear un Apoyo, como Domiciliación y Tarjeta. Sin embargo, otros métodos de pago se pueden seleccionar directamente al crear el Apoyo, como Paypal o Transferencia.
- No es posible crear Apoyos en el CRM con método de pago Google Pay ni Apple Pay
- Se pueden establecer unos campos requeridos mínimos para poder crear un apoyo en cada proyecto. Desde producto los campos mínimos son tener un email, que esté validado y tener una cuenta de registro activo. Pero en cada proyecto se pueden establecer los requisitos particulares deseados. Por ejemplo, en El Diario los campos mínimos obligatorios para crear un apoyo son: email validado y cuenta de registro activa.

Editor de Apoyo

Desde el CRM se puede acceder a la gestión de cualquier apoyo, haya sido dada de alta directamente en el CRM o por otras vías (web, app). Muchos datos del apoyo no son directamente editables como tal, porque son el resultado de otros flujos y procesos. Se explica en cada caso a continuación.

NOTA:

El nombre de un apoyo se genera de este modo: Apoyo de "Fecha creación" de "Email usuario pagador" por "Importe (con IVA) de último período suscripción" para "Beneficiarios. Ej: *Apoyo de 2022-07-04 de ignacio@escolar.net por 80€ para eldiario.es*

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...

- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos básicos

Ninguno de estos datos es editable directamente por el staff, son solo de lectura.

- Usuario pagador. Es enlace al editor del usuario
- Causa. Es enlace al editor de la causa
- Fecha de creación

DATOS BÁSICOS	
Usuario pagador	Pablo García
Causa	Apoyo puntual a eldiario.es
Fecha de creación	15/08/25 05:25

IMPORTANTE:

Cuando un usuario solicita el borrado de datos acogiéndose a sus derechos ARCO (GDPR) pero tiene suscripciones, bien como pagador, bien como destinatario, sus datos deben mantenerse, bloqueados, no accesibles, durante 10 años y, transcurrido este tiempo, eliminarse por completo. Un Usuario borrado de este tipo mantiene por tanto su ficha en el CRM pero sin datos y en las entidades relacionadas que hay que conservar (suscripciones, donaciones, transacciones, facturas) aparece relacionado el Usuario pero sin sus datos, simplemente indicando un identificador interno.

DATOS BÁSICOS	
Tipo	Simple
Usuario pagador	User fc3a0a4e-a46d-4e78-a09f-35b9fd3c4d90

Estado

Ninguno de estos datos es editable directamente por el staff, son solo de lectura, si bien muchos se modifican en función de los distintos flujos por los que va pasando el apoyo (ej: se confirma el cobro).

- Estado. [Se explican los posibles estados y sus flujos en este punto](#)
- Activo (check). El valor de este campo se deduce del valor del campo Estado. [Más información en este punto.](#)
- El pago está al día (check). El valor de este campo se deduce del valor del campo Estado. [Más información en este punto.](#)

- Historial de estados. Listado cronológico descendiente (de más reciente a más lejano), con fecha y hora, de todos los estados por los que ha ido pasando sucesivamente el apoyo.

✓ ESTADO	
Estado	Activa
Activo	Sí
El pago está al día	Sí
Historico de estado	
2025-08-15 07:25:14	Activa
2025-08-14 07:17:10	Esperando pago

Datos de pago

Ninguno de estos datos es editable directamente por el staff, son solo de lectura y son los que rellenó en el wizard de creación de nuevo apoyo.

- Causa. Es enlace al editor de la causa
- Método de pago. Indica el tipo de pago: domiciliación, tarjeta, paypal, etc.
- Cuota base. Es la cuota establecida en la causa relacionada en el apoyo
- Cuota extra actual. Si la causa permite pagar más, es la cantidad que el apoyo paga por encima de la cuota base. Es un campo opcional.
- Cuota actual. Es la suma de la cuota base más la cuota extra (si la hay), es decir, lo que paga realmente el usuario por el apoyo.
- Dirección de facturación. Campo select que permite elegir una dirección de facturación de entre las creadas previamente en el usuario pagador. Si no se rellena, toma la dirección de facturación por defecto del usuario (la última).

DATOS DE PAGO	
Causa	Apoyo puntual a eldiario.es
Método de pago	Domiciliación bancaria
Cuota base	5,00€
Cuota extra actual	0,00€
Cuota actual	5,00€

Origen

Son campos de solo lectura, no editables, simplemente para poder consultar el origen de creación del apoyo.

- Medium. Texto libre
- Source. Texto libre
- Campaign. Texto libre

Solicitudes

Muestra si el apoyo ha tenido una solicitud de devolución y permite crear una nueva, cuando el usuario pagador del apoyo solicita su devolución.

Para las solicitudes listadas se indican los siguientes datos:

- Fecha de solicitud
- Staff solicitante
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto.
Ej: Motivos económicos | No comparto la línea editorial | Quiero aportar mi dinero a otro proyecto...
- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto.
Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Comentario de solicitud. Campo textual libre
- Estado de solicitud: Sin resolver | Retención Potencial | Retención Positiva | Retención Negativa | No contacto. Sin resolver y Retención Potencial implican que la solicitud sigue abierta. El resto son estados finales. Cuando se crea una solicitud de devolución sobre un Apoyo es posible indicar que aplique directamente Retención Negativa (que es el flujo más habitual). En caso contrario, se crea con estado Sin resolver.

Así mismo es posible añadir una nueva solicitud. Para ello aparece un formulario a rellenar con los siguientes campos:

- Medio de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto.
Ejemplo: Web | CRM | Teléfono | Email...
- Motivo de solicitud. Selector con varias opciones posibles, configurables por proyecto.
Para El Diario son los siguientes, con la siguiente lógica:
 - Motivos económicos
 - No comparto la línea editorial
 - Quiero aportar mi dinero a otro proyecto
 - Necesito una desconexión informativa
 - No tengo tiempo para leerlos
 - Las ventajas son insuficientes
 - Otros motivos
 - No aporta motivos
- Comentario de solicitud. Campo textual libre
- Resolver como no retenida inmediatamente (check, activo por defecto). Esto hace que, a la vez que se crea la solicitud, se resuelva con Retención negativa.

Cuando la solicitud de devolución debe aplicar por tanto sobre el Apoyo se desencadenan una serie de acciones:

- Se aplica una devolución sobre la transacción de pago del Apoyo
- Si el Apoyo se ha pagado por tarjeta de crédito, se realiza el reembolso de la transacción equivalente en la plataforma externa de pago (Stripe)
- Si el Apoyo se ha pagado por domiciliación, será necesario realizar la devolución del dinero de manera externa al CRM a través del banco
- El Apoyo pasa a estado “Finalizada: Devolución”

SOLICITUDES

SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN

Fecha de solicitud

24/02/2026 - 17:01

Staff solicitante

Admin

Motivo de solicitud

Motivos económicos

Medio de solicitud

CRM

Comentario de solicitud

Desestimiento comercial

Estado de la solicitud

Retención negativa

Medio de retención

CRM

Transacciones

- Número de transacciones derivadas del apoyo, con enlace al buscador de transacciones mostrando aquellas que corresponden al apoyo.

Estados de un apoyo

Manejamos 2 dimensiones a las que afecta el estado de un apoyo:

- Activo / Inactivo. Es la conceptualización de cara a negocio de si un apoyo cuenta o no de cara a saber cuántos usuarios aportan, cuántos apoyos tiene la empresa.
- Al corriente de pago Sí / No. Responde a la pregunta de si el apoyo está al corriente de su pago

Estas 2 dimensiones tienen su reflejo en los siguientes estados posibles del Apoyo.

- Esperando pago. Apoyo con una transacción "Esperando pago".
- Período de gracia. Apoyo con una transacción impagada pero se permite un plazo de tiempo adicional para reintentar el cobro. Este estado aplica o no en función del método de pago. La parametrización se hace en código en cada proyecto.
- Activa. Apoyo que se considera pagado ok.
- Solicitada devolución. Apoyo que solicita la devolución de dinero.
- Finalizada: Devuelta. Apoyo que se cancela y se devuelve el dinero
- Finalizada: Impago en alta. Apoyo que se cancela tras no lograrse el cobro.
- Finalizada: Cancelada antes de cobro. Apoyo que finaliza cuando la última transacción pasa a estado Cancelada.

Cada uno de esos estados se traduce en un valor para cada una de esas 2 dimensiones, de modo que se van actualizando en función del status de la donación, tal que:

ESTADO APOYO	NEGOCIO	PAGO
Esperando primer pago	Inactiva	No
Período de gracia	Activa	Sí
Activa	Activa	Sí
Solicitada devolución	Activa	Sí
Finalizada: Devuelta	Inactiva	Sí
Finalizada: Impago en alta	Inactiva	No

Finalizada: Cancelada antes de cobro	Inactiva	No
--------------------------------------	----------	----

El campo Estado del apoyo se actualiza en base a los flujos y operaciones que van aplicando sobre el mismo. Por ejemplo, cuando se confirma el cobro, pasa de “Esperando pago” a “Activa”.

IMPORTANTE:

Existe un sistema de procesos de usuario basado en "steps", aplicable en este caso a la gestión de carritos abandonados, pero con más posibles aplicaciones en el futuro. Dentro de este sistema se pueden crear, editar y modificar procesos. El ejemplo más típico sería un proceso de compra (pero también podría ser el alta de un registro). Un proceso puede ser abandonado en el sentido de que el usuario inicie el flujo pero no lo finalice. Aunque estos procesos no son directamente visibles desde la interfaz del CRM, describimos sus principales características:

- Actualmente el CRM considera 2 tipos de procesos: de alta de una suscripción y de alta de un regalo
- Cada proceso tiene sus propios metadatos (fecha y hora de inicio, URL, etc) y entre esos datos están los detalles del producto en concreto que se estaba contratando
- Se parametriza la creación de un proceso en 2 supuestos:
 - Cuando front avisa de que el usuario ha abandonado (por ejemplo porque ha cerrado el navegador)
 - Cuando haya pasado X tiempo sin que termine, siendo X configurable por proyecto (1 hora en el caso de El Diario, por ejemplo)
- Los posibles estados de carrito abandonado son:
 - En progreso (carrito creado, en curso)
 - Cancelado (el propio usuario abandona porque en front le das la opción)
 - Abandonado (cierre de navegador o ha pasado X tiempo sin que se complete)
 - Completado (hay compra, finalizado, no hay abandono)
 - Finalizado sin éxito (tras enviar todos los emails, si no se recupera de ningún modo, se da por terminado; pasado X tiempo del envío del último email)
- Si el usuario abandona varias veces el mismo flujo de carrito abandonado (ej: flujo de alta de suscripción) el CRM considera solo el último, ignorando los anteriores. Si el usuario abandona distintos flujos de carrito (alta de suscripción y alta de regalo) el CRM crea y mantiene ambos.
- Se definen una serie de emails transaccionales que se envían al usuario que ha abandonado un carrito, diferenciando por tipo de producto que se estaba adquiriendo (ej en El Diario: regalo vs suscripción normal vs bonificada vs combos...) y con distintos intervalos de tiempo (ej en El Diario: tras 1 hora, tras 24 horas, tras 48 horas, etc). Para confirmar si hay que mandar los emails transaccionales o actualizar el estado de un carrito, el CRM revisa siempre si el usuario ya tiene una

suscripción o un regalo, dependiendo del caso, que haya podido contratar por otra vía (otro carrito o llamando al call center o...)

Gestión de oferta

Es el conjunto de editores que permite crear y gestionar el grupo de entidades con las que un medio conforma su oferta comercial: recursos, tarifas, promociones... En ellas se establecen las condiciones que los usuarios deben cumplir para poder acceder a los productos y servicios del medio.

Tarifas

Una tarifa es lo que el usuario tiene que hacer para conseguir un recurso y generalmente implica un pago económico (aunque también puede haber tarifas con cuota 0 que no requieren de cobros).

IMPORTANTE:

Hay varias tarifas que se instalan para el proyecto de El diario y son las que establecen ciertos requisitos para ser contratadas. Concretamente:

- Tarifas bonificadas mensuales de 0 a 7€ > El usuario debe tener relleno el campo de condición económica
- Tarifas de regalos renovables anuales a 1€ y 12€ > El pagador debe ser socio mecenas o socio standard, pero solo de tarifa anual y con método de pago domiciliación o tarjeta de crédito
- Tarifa amigos (equivalente a macar a un registrado como socio gratis) > El usuario debe estar marcado como "amigo"
- Tarifa amigos 15 días (equivalente a macar a un registrado como socio gratis durante sólo 15 días) > El usuario debe estar marcado como "amigo"

IMPORTANTE:

Los métodos de pago ApplePay y GooglePay implican que la facturación de las transacciones correspondientes no se realiza a través del CRM. Por tanto, las condiciones indicadas en las tarifas que se crean en el CRM para estos métodos de pago no aplican realmente: las que mandan son las configuradas en las tarifas equivalentes creadas en Google o Apple.

Buscador de Tarifas

Al entrar en el apartado Tarifas del CRM se listan todas las Tarifas existentes en el proyecto.

Se puede buscar por búsqueda textual. En este caso se busca sobre los campos:

- Nombre
- Descripción
- Cuota
- Identificador público
- Id relacionado App

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Tipo: Pago recurrente | Recurrente cuota 0. Para diferenciar tarifas “normales” (con cuota) de tarifas en las que no se paga (cuota 0€). A futuro en este campo se podrán seleccionar más opciones porque habrá más tipos de tarifas.
- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años
- Cuota: Menos de 8€ | De 8€ a 40€ | De 40€ a 80€ | Más de 80€
- El usuario puede pagar más: Sí / No
- Método de pago altas: Tarjeta de crédito | Domiciliación bancaria | Transferencia bancaria | Paypal | Apple Pay | Google Pay | Bizum
- Método de pago renovaciones: Tarjeta de crédito | Domiciliación bancaria | Transferencia bancaria | Paypal | Apple Pay | Google Pay | Bizum
- Recurso. Buscador de recursos existentes en el proyecto para filtrar aquellas tarifas que dan acceso a un recurso determinado.
- Combo. Buscador de combos existentes en el proyecto para filtrar aquellas tarifas que dan acceso a un combo determinado.
- Tiene varios beneficiarios: Sí/No
- Beneficiario. Buscador de beneficiarios existentes en el proyecto para filtrar aquellas tarifas que tienen un beneficiario determinado
- Renovación automática: Sí / No. Para localizar tarifas renovables o no
- Permite regalo: Sí/No
- Permite período de prueba: Sí/No
- Permite moratoria: Sí / No
- Promoción compatible. Buscador de promociones existentes en el proyecto para filtrar aquellas tarifas que son compatibles con una promoción determinada
- Política de impuestos. Buscador de políticas existentes en el proyecto para filtrar aquellas tarifas que tienen un tipo impositivo determinado
- Medios de contratación: Web | CRM | App iOS | App Android | Subscribe With Google | Teléfono | Email | Chatbot. Sirve para localizar las tarifas que se pueden contratar con el medio seleccionado.

- Número de suscripciones: Menos de 1.000 | De 1.000 a 5.000 | De 5.000 a 10.000 | Más de 10.000
- Publicado: Sí / No
- Fecha creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Disponibilidad: Disponible | No disponible.
- Id relacionado App: Sí/No. Para localizar tarifas que tienen relleno el campo Id relacionado App (luego tarifas que se usan para las suscripciones con Google o Apple)

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación:

- Nombre: ordenación alfabética
- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En las tarifas listadas, para cada tarifa, aparecen unos datos mínimos de información:

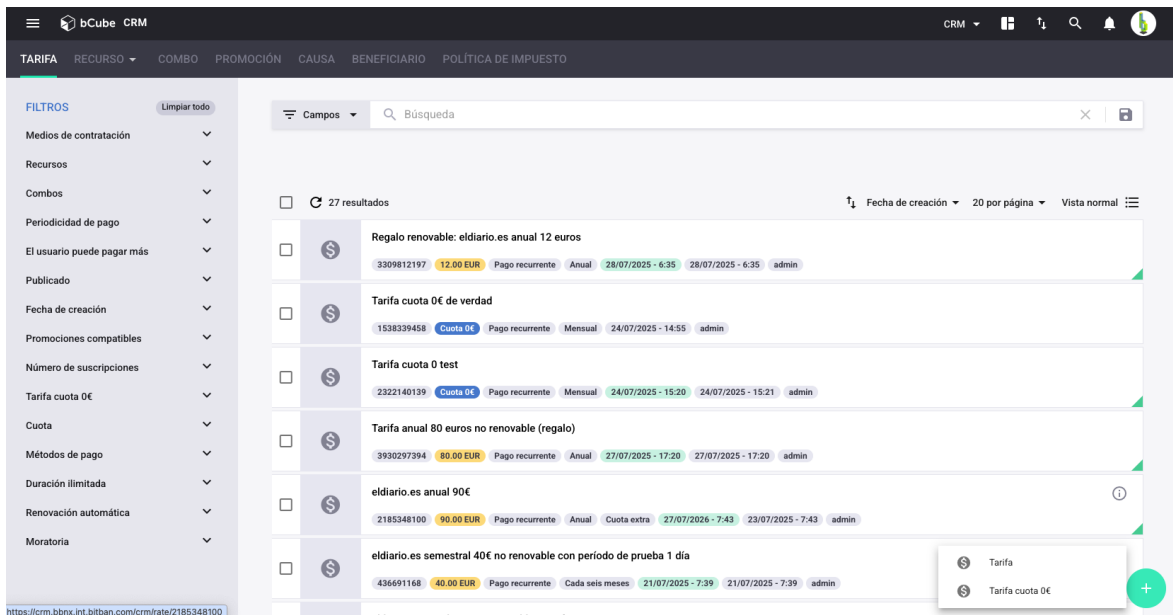
- Nombre
- Id
- Tipo: Pago recurrente
- Cuota
- Periodicidad de pago
- Tiene varios beneficiarios (solo si la tarifa tiene más de un beneficiario)
- Permite regalo (solo si la tarifa permite regalo)
- Permite moratoria (solo si la tarifa permite moratoria)
- Fecha de última publicación
- Fecha de modificación
- Creado por staff
- Id relacionado App: (solo si la tarifa tiene el campo relleno)

IMPORTANTE:

Es posible descargar un informe desde el buscador de Tarifas. Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe. Más información en el punto sobre [Informes](#).

Nueva Tarifa

Se puede añadir una tarifa nueva directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se debe elegir entre crear una tarifa o una tarifa cuota 0. Esta última opción es para crear tarifas de cara a suscripciones en que no se quiere cobrar nada al usuario (por ejemplo, para dar acceso a los recursos a colaboradores o a usuarios con condiciones económicas especiales).



En función de la opción elegida, se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crear cada una de ellas.

En el caso de la Tarifa:

- Nombre. Campo textual simple
- Cuota. Si se rellena con una cifra con decimales y ésta se escribe con coma, el CRM automáticamente convierte a punto al guardar.

Nueva tarifa

CREAR Y CONTINUARCREAR Y EDITAR

Nombre

Cuota

0

En el caso de la Tarifa cuota 0:

- Nombre. Campo textual simple
- Cuota. 0 euros. El campo no se puede modificar

× nueva tarifa con cuota 0€
 CREAR Y CONTINUAR
CREAR Y EDITAR

Nombre

Cuota

0

€

El resto de campos se pueden consultar y modificar en el editor de la tarifa en sí. Existen diferencias entre el editor de una Tarifa y el de una Tarifa cuota 0 porque los flujos permitidos de edición son distintos. Por ejemplo, una Tarifa cuota 0 no necesita método de pago ni requiere de literal en factura.

IMPORTANTE:

Es necesario establecer por proyecto cómo se factura el tipo impositivo correspondiente con respecto a las cuotas establecidas en las tarifas. Hay que elegir una de estas opciones:

- A sumar a la cuota establecida en la tarifa / causa / contrato. Ej: si la cuota de la tarifa es 10€, lo que se le cobra al usuario será 10€ + el correspondiente tipo impositivo
- Incluido en la cuota establecida en la tarifa / causa / contrato. Ej: si la cuota de la tarifa es 10€, lo que se le cobra al usuario será 10€ y de ahí habrá que restar el tipo impositivo

Editor de tarifa

Desde el CRM se pueden modificar prácticamente todos los datos de una tarifa, salvo aquellos meramente informativos, como fecha de creación o las relaciones con otras entidades.

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos resumen

Ninguno de estos datos es editable directamente por el staff, son solo de lectura a modo resumen de las características principales de la tarifa.

- Tipo: Recurrente, Recurrente cuota 0
- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años
- Cuota
- Renovación automática: Sí/No
- Tiene varios beneficiarios: Sí/No
- Beneficiarios: Lista de los beneficiarios, con enlace a sus correspondientes editores
- Permite pagar más: Sí/No
- Oferta inicial: Sí/No
- Requisitos contratación: Sí/No
- Permite moratoria: Sí/No
- Permite regalo: Sí/No

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: combo-filmin-anual. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar la tarifa.
- Nombre. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Disponibilidad: Disponible | No disponible. Indica si se puede relacionar o no en otras entidades.
- Descripción. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Beneficiarios. Tabla en la que poder añadir tantos beneficiarios como se necesite, con sus datos asociados, entendidos como las entidades a las que se destina el dinero recaudado a través de esta tarifa. Por ejemplo, en las tarifas asociadas a combos en las que se incluyen 2 suscripciones de 2 servicios distintos habrá 2 beneficiarios, cada uno son sus datos correspondientes. No se pueden modificar todos estos datos de Beneficiarios una vez publicada la tarifa. Al añadir un ítem en la tabla hay que rellenar los siguientes campos:
 - Beneficiario. Buscador de [beneficiarios](#) previamente creados en el CRM. Solo se puede elegir uno.
 - Política de impuestos. Buscador de [políticas impositivas](#) ya creadas en el CRM. Sirve para indicar qué tipo impositivo aplica.
 - Cuota. Para indicar qué cantidad (cifra) de la cuota corresponde al beneficiario. Si en la tarifa hay un único beneficiario, sería la cuota total simplemente.
 - Literal factura. Campo textual. 70 caracteres máximo. Lo que se indique aquí irá en las facturas de todas las suscripciones que contraten esta tarifa.

- Cuota de la tarifa. Campo de solo lectura. Se autocalcula en función de las Cuotas indicadas para los Beneficiarios añadidos en el campo anterior.

Requisitos de contratación

Este bloque de datos solo aparece en tarifas instaladas en el proyecto desde Bitban y previo acuerdo con el cliente. En él se informa de las condiciones requeridas para contratar la tarifa, adicionales a los requisitos mínimos aplicables a todas las tarifas en general. Dichas condiciones deben ser acordadas previamente entre Bitban y el cliente y controladas en código del proyecto por Bitban.

IMPORTANTE:

Hay varias tarifas que se instalan para el proyecto de El diario y son las que establecen ciertos requisitos para ser contratadas. Concretamente:

- Tarifas bonificadas mensuales de 0 a 7€ > El usuario debe tener relleno el campo de condición económica
- Tarifa de regalo renovable anual a 12€ > El pagador debe ser socio standard, de tarifa anual, semestral o mensual y con método de pago domiciliación o tarjeta de crédito
- Tarifa de regalo renovable anual a 1€ > El pagador debe ser socio mecenas, mecenas local o mecenas + local (bien porque tiene cuota extra, bien porque tiene donación asociada en su suscripción por tanto) de tarifa anual, semestral o mensual y con método de pago domiciliación o tarjeta de crédito
- Tarifa amigos (equivalente a macar a un registrado como socio gratis) > El usuario debe estar marcado como "amigo"
- Tarifa amigos 15 días (equivalente a macar a un registrado como socio gratis durante sólo 15 días) > El usuario debe estar marcado como "amigo"

Estas tarifas se pueden contratar como todas las demás generando suscripciones sobre ellas pero no se pueden modificar desde el CRM ni se pueden crear otras tarifas con requisitos de contratación directamente desde el administrador.

Configuración de tarifa

- Tipo: Pago recurrente. No se puede modificar
- Cuota. Campo numérico. Se puede modificar en cualquier momento: las suscripciones nuevas se contratarán con la nueva cuota directamente; las suscripciones previamente creadas y asociadas a esta tarifa cobrarán la nueva cuota en su próxima renovación. Si se rellena con una cifra con decimales y ésta se escribe con coma, el CRM automáticamente convierte a punto al guardar.
- El usuario puede pagar más (check). Si se activa, en una suscripción vinculada a esta tarifa se permitirá añadir cuota extra, adicional a la cuota base indicada en la propia

tarifa. Se puede modificar en cualquier momento: : las suscripciones nuevas se permitirán cuota extra al crearse directamente; las suscripciones previamente creadas y asociadas a esta tarifa permitirán cuota extra en su próxima renovación.

- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años. No se puede modificar el campo una vez publicada la tarifa.
- Tipos de método de pago para altas: Paypal | Tarjeta | Domiciliación | Transferencia | Google Pay | Apple Pay | Bizum. Esto significa que al crear una suscripción nueva vinculada a una tarifa se podrá pagar con un método u otro en función de lo parametrizado en dicha tarifa. No se puede modificar este campo una vez publicada la tarifa.
- Tipos de método de pago para renovaciones: Paypal | Tarjeta | Domiciliación | Transferencia | Google Pay | Apple Pay | Bizum. Esto significa que una suscripción ya creada y vinculada a esa tarifa podrá renovar con un método u otro en función de lo parametrizado en dicha tarifa. No se puede modificar este campo una vez publicada la tarifa. Tener dos campos de métodos de pago diferenciados para altas y para renovaciones permite, por ejemplo, indicar que una tarifa admite Paypal en renovaciones pero no en altas.

IMPORTANTE:

Los métodos de pago ApplePay y GooglePay implican que la facturación de las transacciones correspondientes no se realiza a través del CRM. Por tanto, las tarifas que tienen uno de estos métodos de pago configuradas no permitirán combinar con otros métodos de pago y serán incompatibles con todas las promociones. En el CRM sí se crean transacciones vinculadas a esos métodos de pago, no obstante, siempre a posteriori de la creación de las transacciones equivalentes en Google/Apple y con los mismos datos que éstas.

- Renovación automática (check). Si se indica que la tarifa no tenga renovación automática, las suscripciones vinculadas a la tarifa no renovarán. Por tanto, para las suscripciones con método de pago de transferencia o para los regalos no renovables, habría que crear sendas tarifas con este campo descheckeado.
- Período de prueba habilitado (check). Si se activa, las nuevas suscripciones vinculadas a esta tarifa tendrán un período de prueba inicial gratuito durante el cual podrán disfrutar de los recursos sin pagar nada. Solo aplica a suscripciones nuevas en el alta (no renovaciones). Si se activa, aparecen campos adicionales para configurar el tiempo de prueba:
 - Número de unidades de duración. Campo numérico
 - Unidad de tiempo de duración: Hora | Día | Semana | Mes | Año
- Permite regalo (check). Por defecto, inactivo. Por tanto, toda tarifa se crea por defecto como "No regalable". Este campo no se puede modificar una vez publicada la tarifa. Si la Tarifa admite regalo, no puede tener Período de prueba, con lo que este campo no se puede editar a la vez.

- Moratoria habilitada (check). Si se activa, las suscripciones vinculadas a esta tarifa podrán tener moratoria, es decir, uno o varios períodos durante los cuales el suscriptor seguirá disfrutando del acceso a los recursos sin pagar nada. Por tanto, una suscripción admite o no moratoria en función de lo configurado en su tarifa. Al activar el check, aparecen campos adicionales para configurarla:
 - Número máximo de plazos. Campo numérico. La duración de los plazos depende de la periodicidad de pago de la tarifa. Por ejemplo, si es una tarifa mensual, un plazo = un mes
 - Número máximo de moratorias. Campo numérico. Indica el número máximo de moratorias que se permite aplicar sobre una misma suscripción

IMPORTANTE:

En una tarifa con varios beneficiarios, dado que el reparto de cuotas es por cantidad fija, no podría haber variaciones de la cuota o el CRM no sabría calcular el reparto del dinero entre los beneficiarios. Por tanto, si una tarifa tiene varios beneficiarios hay ciertos campos de Configuración que se deshabilitan:

- No hay posibilidad de añadir período de prueba
- No hay posibilidad de permitir moratoria
- No hay posibilidad de añadir cuota extra
- Es incompatible con la aplicación de promos -> Esto en realidad se controla en el editor de Promoción, dado que es ahí donde se eligen las tarifas compatibles con una promo. Por tanto, se limita que desde una Promoción nunca se pueda relacionar una tarifa con varios beneficiarios

Datos avanzados

- Recursos. Listado de recursos que han estado o están asociados a la tarifa. Se pueden añadir y eliminar recursos en la tarifa. Para cada recurso asociado a la tarifa se muestran los mismos datos que cuando los recursos se listan [en su buscador](#).
- Combos. Listado de combos que han estado o están asociados a la tarifa. Se pueden añadir y eliminar combos en la tarifa. Para cada combo asociado a la tarifa se muestran los mismos datos que cuando los combos se listan [en su buscador](#).
- Medio de contratación: Web | CRM | App iOS | App Android | Subscribe With Google | Teléfono | Email | Chatbot. Permite seleccionar en qué medios se va a permitir contratar la tarifa. Se puede modificar en cualquier momento.
- Id relacionado App. Campo textual para indicar el identificador de la tarifa equivalente creada en la Play Store o el Apple Store
- Url. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb. Se puede modificar en cualquier momento.

Configurar oferta inicial

Este conjunto de campos sirve para indicar un período durante el cual las condiciones de cuota, recursos y/o reparto entre beneficiarios de la tarifa son distintas a las condiciones básicas de la tarifa en sí. Ningún campo se puede modificar una vez publicada la tarifa, excepto el literal en factura.

- Habilitar oferta inicial (check). Por defecto, inactivo. Al activar el check, aparecen el resto de campos para configurar la oferta
- Número de cuotas de la oferta: campo numérico, no admite decimales
- Condición para aplicar la oferta inicial (solo se puede elegir una opción). Si en una suscripción se elige la tarifa pero no corresponde la oferta inicial, simplemente aplicarán las condiciones base de la tarifa sin la oferta.
 - Ninguna: la oferta inicial se aplicará siempre -> No se controla nada, la oferta inicial aplica siempre que se elija la tarifa en una suscripción (sea en el alta o sea en la renovación)
 - Solo para contrataciones nuevas de la tarifa -> Únicamente aplica la oferta inicial cuando la tarifa se contrata por primera vez en una suscripción (sea en el alta o sea en la renovación)
 - Solo para suscripciones nuevas -> Únicamente aplica la oferta inicial cuando la tarifa se contrata en el momento de creación de una suscripción nueva (nunca por tanto en una renovación)
- Beneficiarios de la oferta. Misma tabla que para indicar los beneficiarios para la tarifa en el scope "Datos básicos". Al añadir un beneficiario, los campos a rellenar son:
 - Beneficiario. Buscador de [beneficiarios](#) previamente creados en el CRM. Solo se puede elegir uno.
 - Política de impuestos. Buscador de [políticas impositivas](#) ya creadas en el CRM. Sirve para indicar qué tipo impositivo aplica.
 - Cuota. Para indicar qué cantidad (cifra) de la cuota corresponde al beneficiario. Si en la tarifa hay un único beneficiario, sería la cuota total simplemente.
 - Literal factura. Campo textual. 70 caracteres máximo. Lo que se indique aquí irá en las facturas de todas las suscripciones que contraten esta tarifa.
- Cuota de la tarifa durante la oferta. Campo de solo lectura. Se autocalcula en función de las Cuotas indicadas para los Beneficiarios añadidos en el campo anterior.
- Recursos excluidos durante la oferta. Permite buscar y seleccionar recursos previamente creados en el CRM. Admite multiselección. Mientras una suscripción esté en el período de oferta inicial de esa tarifa, los recursos seleccionados aquí están excluidos del total de recursos que la tarifa le aporta a la suscripción. Una vez finalice la oferta inicial, la suscripción sí tendrá el total de recursos de la tarifa.

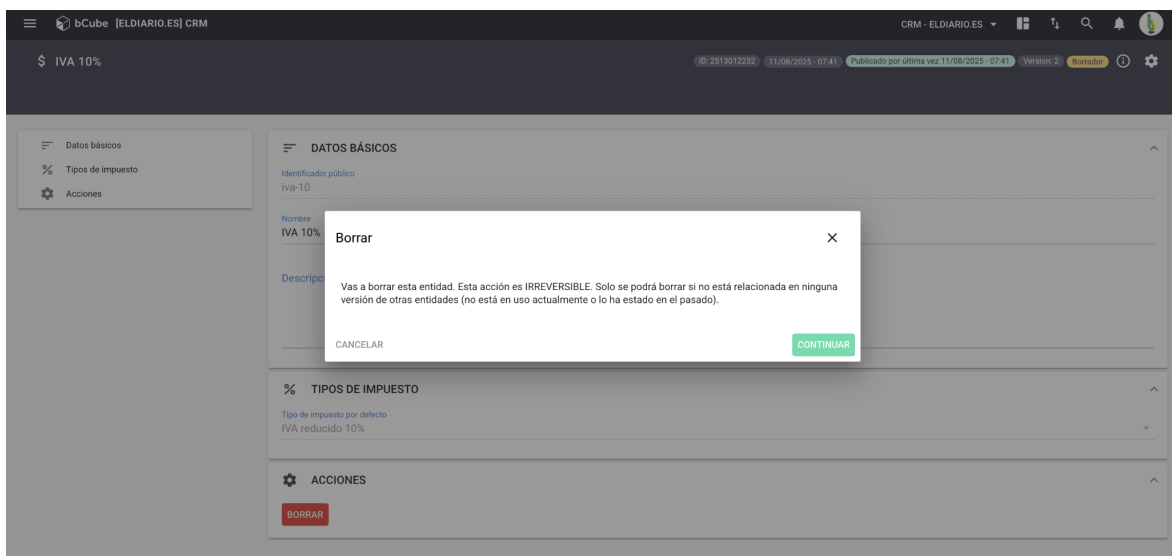
Relaciones

Aquí se indican las relaciones de una tarifa hacia otros objetos del CRM. Son campos solo de lectura, no modificables.

- Suscripciones. Número de suscripciones vinculadas a esta tarifa, con enlace al [buscador de suscripciones](#) mostrando aquellas que cuentan con esta tarifa.
- Transacciones. Número de transacciones que incluyen esta tarifa, con enlace al [buscador de transacciones](#) mostrando aquellas que cuentan con esta tarifa.

Acciones

- Borrar. Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



Editor de tarifa cuota 0

Desde el CRM se pueden modificar prácticamente todos los datos de una tarifa, salvo aquellos meramente informativos, como fecha de creación o las relaciones con otras entidades.

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- Disponibilidad: Disponible | No disponible. Indica si se puede relacionar o no en otras entidades.
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión

- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: combo-filmin-anual. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar la tarifa.
- Nombre. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Descripción. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Url. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb. Se puede modificar en cualquier momento.
- Recursos. Listado de recursos que han estado o están asociados a la tarifa. Se pueden añadir y eliminar recursos en la tarifa. Para cada recurso asociado a la tarifa se muestran los mismos datos que cuando los recursos se listan [en su buscador](#).
- Combos. Listado de combos que han estado o están asociados a la tarifa. Se pueden añadir y eliminar combos en la tarifa. Para cada combo asociado a la tarifa se muestran los mismos datos que cuando los combos se listan [en su buscador](#).

Datos avanzados

- Medio de contratación: Web | CRM | App iOS | App Android | Subscribe With Google | Teléfono | Email | Chatbot. Permite seleccionar en qué medios se va a permitir contratar la tarifa. Se puede modificar en cualquier momento.
- Id relacionado App. Campo textual para indicar el identificador de la tarifa equivalente creada en la Play Store o el Apple Store

Configuración de tarifa

- Tipo: Pago recurrente. No se puede modificar
- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años. No se puede modificar el campo una vez publicada la tarifa.
- Renovación automática (check). Si se indica que la tarifa no tenga renovación automática, las suscripciones vinculadas a la tarifa no renovarán. Por tanto, para las suscripciones con método de pago de transferencia o para los regalos no renovables, habría que crear sendas tarifas con este campo descheckeado.
- Permite regalo (check, inactivo por defecto)

- Duración. Ilimitada (check, activo por defecto). Si se desactiva, aparecen dos nuevos campos para indicar la duración. Si se indica una duración determinada, la tarifa no podrá tener “Renovación automática” (el campo se inhabilita en el editor). Y aunque en el campo Periodicidad se haya elegido cualquiera de las opciones, realmente la suscripción creada con esta tarea solo está activa durante el tiempo indicado en este campo de “Duración”.
 - Número. Campo numérico
 - Medida de tiempo. Selector con opciones fijas: Días / Semanas / Meses / Años
- Moratoria habilitada (check, inactivo por defecto)

IMPORTANTE:

En una tarifa recurrente cuota 0 no es necesario configurar métodos de pago ni políticas de impuestos o literales en factura, dado que las suscripciones vinculadas a este tipo de tarifa nunca generan facturas ni implican transacciones económicas. Por lo mismo, en una tarifa cuota 0 no es posible indicar que el usuario puede pagar más ni se le puede aplicar período de prueba o moratoria. Y tampoco se puede modificar nunca la cuota, que deberá ser siempre 0 euros. De ahí que el editor de una tarifa cuota 0 sea distinto, con menos campos y opciones, que una tarifa recurrente normal.

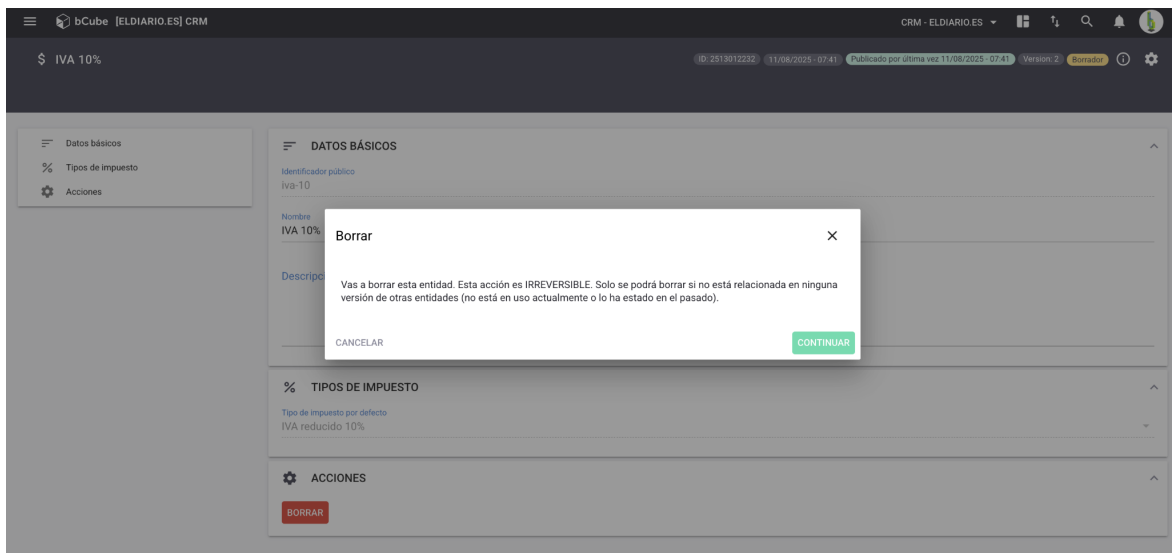
Relaciones

Aquí se indican las relaciones de una tarifa hacia otros objetos del CRM. Son campos solo de lectura, no modificables.

- Suscripciones. Número de suscripciones vinculadas a esta tarifa, con enlace al [buscador de suscripciones](#) mostrando aquellas que cuentan con esta tarifa.
- Transacciones. Número de transacciones que incluyen esta tarifa, con enlace al [buscador de transacciones](#) mostrando aquellas que cuentan con esta tarifa.

Acciones

- Borrar. Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



Recursos

Un recurso es lo que el usuario obtiene a cambio del pago de una tarifa. Ej: navegar sin publicidad, acceso a contenidos premium, descuentos en servicios, etc.

Hay 2 tipos de recursos:

- Digital (ej: acceso web sin restricciones)
- Físico (ej: revista en papel).

Buscador de Recursos

Al entrar en el apartado Recursos del CRM se listan todos los Recursos existentes en el proyecto.

Se puede buscar por texto. En este caso se puede seleccionar que el texto introducido se busque específicamente sobre estos campos (uno de ellos, todos o varios):

- Nombre
- Descripción
- Identificador público

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Tipología: Digital / Físico
- Combos. Buscador de combos existentes en el proyecto para filtrar aquellos recursos que se incluyen en un combo determinado.
- Tarifa. Buscador de tarifas existentes en el proyecto para filtrar aquellos recursos que se incluyen en una tarifa determinada.

- Promoción incluye. Buscador de promociones existentes en el proyecto para filtrar aquellos recursos que se incluyen en una promoción.
- Promoción excluye. Buscador de promociones existentes en el proyecto para filtrar aquellos recursos que se excluyen en una promoción.
- Recursos relacionados. Buscador de recursos existentes en el proyecto para filtrar aquellos recursos que se relacionan con uno determinado.
- Publicado: Sí / No
- Fecha creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Disponibilidad: Disponible | No disponible.

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación:

- Nombre: ordenación alfabética
- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En los recursos listados, para cada recurso, aparecen unos datos mínimos de información:

- Nombre
- Id
- Tipo: Digital / Físico
- Fecha de última publicación
- Fecha de modificación
- Staff que lo creó

IMPORTANTE:

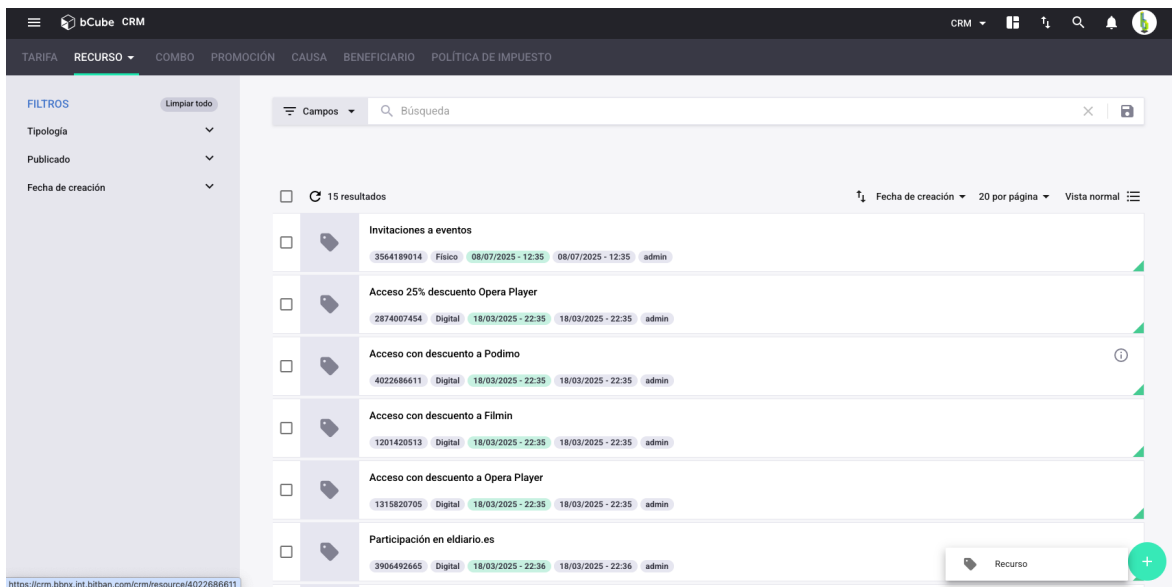
Es posible descargar un informe desde el buscador de Recursos. Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe. Más información en el punto sobre [Informes](#).

Nuevo recurso

Se puede añadir un recurso nuevo directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crearlo:

- Nombre. Campo textual simple
- Tipo. Select: Digital | Físico

El resto de campos se pueden consultar y modificar en el editor del recurso en sí.



Editor de Recurso

Desde el CRM se pueden modificar prácticamente todos los datos de un recurso, salvo aquellos meramente informativos, como fecha de creación o las relaciones con otras entidades.

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: revista-papel. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar el recurso.
- Nombre. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.

- Disponibilidad: Disponible | No disponible. Indica si se puede relacionar o no en otras entidades.
- Descripción. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Url. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb. Se puede modificar en cualquier momento.
- Tipo: Digital / Físico. No se puede modificar lo elegido después de publicar el recurso

Códigos

- Política de asignación de Códigos: No / Única en el alta / En el alta y en cada renovación. Por defecto, "No". Si se selecciona cualquiera de las otras 2 opciones, aparecen más campos a rellenar y todos serán requeridos para publicar el recurso.
 - "Única en el alta" = el usuario recibe un solo código durante el tiempo que tiene asignado el recurso
 - "En el alta y en cada renovación" = el usuario debe recibir nuevos códigos cada vez que renueve la suscripción que lo incluye.
 - La asignación de códigos en base este campo es automática: cada alta / renovación que se produzca de una suscripción relacionando una tarifa que contiene el recurso, se asigna un código de los disponibles en CRM para ese recurso.

NOTA:

Si en una tarifa ya existente, se añade un recurso con código, estando esa tarifa ya en uso en suscripciones activas, la lógica de asignación del código es la siguiente:

- Si el código se asigna en alta y renovación:
 - Si se crea una suscripción nueva con esa tarifa, se asigna el código en el alta y en cada renovación
 - Si renueva una suscripción existente con esa tarifa, se asigna el código a partir de la renovación tras asignar el código en el recurso y en todas las sucesivas renovaciones
 - Si renueva una suscripción existente que tenía otra tarifa y cambia a ésta, se asigna el código a partir de la renovación tras asignar el código en el recurso y en todas las sucesivas renovaciones
- Si el código se asigna solo en el alta:
 - Si se crea una suscripción nueva con esa tarifa, se asigna el código en el alta esa única vez
 - Si renueva una suscripción existente con esa tarifa, no se asigna ningún código

- Si renueva una suscripción existente que tenía otra tarifa y cambia a ésta, se asigna el código a partir de la renovación tras asignar el código en el recurso esa única vez

- Proveedor de códigos. Selector de entidades previamente configuradas en el proyecto. En el caso de El Diario son Filmin y Teatro Real.
- Número de códigos. Número total de códigos que se han ido cargando vía formulario a lo largo de su vida en este recurso
- Número de códigos disponibles. Número total de códigos que aún no han sido asignados
- Número de códigos consumidos. Número total de códigos que han sido asignados.
- Umbral de baja disponibilidad de códigos. Campo numérico. Permite indicar que se envíe un aviso a los staffs del CRM cuando el número de códigos disponibles sea inferior al indicado.
- Emails para aviso de baja disponibilidad de códigos. Campo para añadir las direcciones de correo electrónico a las que llegarán los avisos. Además de este primer aviso al llegar al número definido en este campo, se enviarán recordatorios a los mismos staffs cuando se consuma un 10% de ese número indicado. Ej: en un recurso indico que el número de códigos que dispara el aviso sea 100; cuando queden 100 códigos, se enviará el primer aviso; cuando se consuman 10 (el 10% de 100), se enviará un recordatorio; cuando se consuman otros 10, otro recordatorio, etc
- Carga de códigos. Formulario para cargar códigos a partir de un archivo externo. La carga de códigos acepta fichero tipo Excel (extensiones .xls o .xlsx) y CSV. En todos los casos se espera que el archivo tenga una única columna, con los códigos. El flujo de carga de códigos será mediante una acción dinámica en el editor del recurso. Dado que la carga puede ser un proceso largo, se realizará como acción asíncrona, generando un job con los resultados una vez terminado el proceso. Es posible cargar varios archivos a lo largo del tiempo de modo que los códigos de todos los archivos se van sumando. Si en un archivo se incluyen códigos repetidos respecto a archivos previos, no se añaden y en el job con la información del proceso de carga se informa.

CÓDIGOS

Política de asignación de códigos

Única en el alta

Proveedor de códigos

Teatro Real

Umbral de baja disponibilidad de códigos

1000

Emails para aviso de baja disponibilidad de códigos

crm@bitban.com

Número de códigos

1865

Número de códigos disponibles

1860

Número de códigos consumidos

5

CARGA DE CÓDIGOS

Relaciones

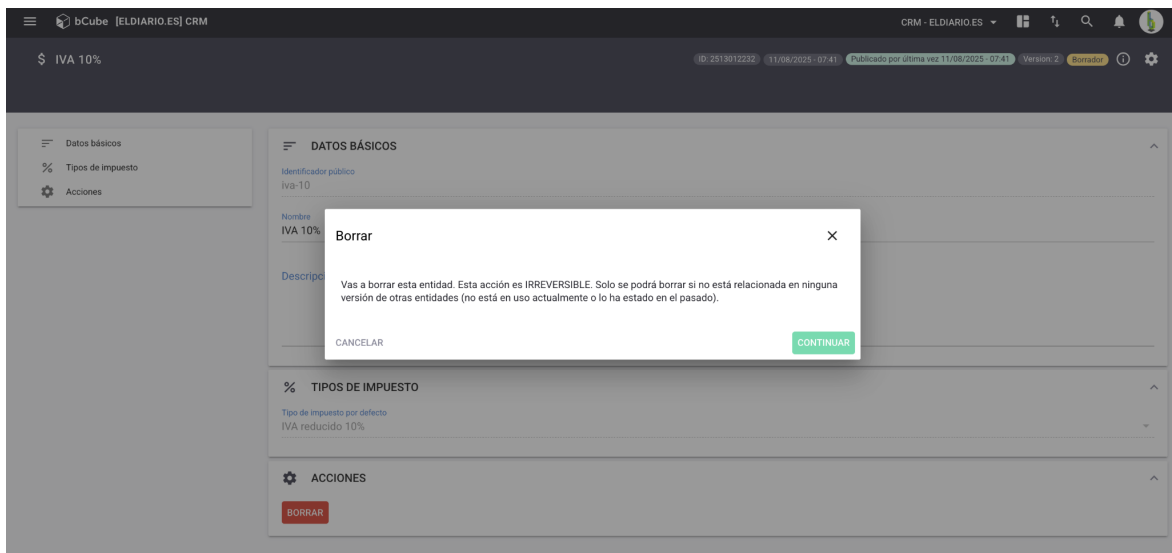
- Recursos relacionados. Permite buscar y seleccionar recursos previamente creados. Este campo es de cara a relacionar recursos entre sí, para posibles usos posteriores a nivel de marketing como, por ejemplo, sugerir un recurso B cuando el usuario esté adquiriendo un recurso A.

El resto de campos indican las relaciones de un recurso hacia otros objetos del CRM. Son campos solo de lectura, no modificables.

- Tarifas. Número de tarifas que han dado o dan acceso al recurso, con enlace al [buscador de tarifas](#) mostrando aquellas que cuentan con el recurso.
- Combos. Número de combos que incluyen o han incluido el recurso, con enlace al [buscador de combos](#) mostrando aquellos que cuentan con el recurso.
- Promociones que incluyen. Número de promociones que incluyen o han incluido el recurso, con enlace al [buscador de promociones](#) mostrando aquellas que cuentan con el recurso.
- Promociones que excluyen. Número de promociones que excluyen o han excluido el recurso, con enlace al [buscador de promociones](#) mostrando aquellas que excluyen el recurso.

Acciones

- Borrar. Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



Combos

Un combo es una agrupación de recursos que se ofrecen conjuntamente a los usuarios a cambio de una tarifa. Ej: combo Mongolia en eldiario.es que incluye acceso a eldiario.es + revista Mongolia.

Buscador de Combos

Al entrar en el apartado Combos del CRM se listan todos los combos existentes en el proyecto.

Se puede buscar por búsqueda textual. En este caso se busca sobre los campos:

- Nombre
- Descripción
- Identificador público

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Recurso. Buscador de recursos existentes en el proyecto para filtrar aquellos combos que incluyen un recurso determinado.
- Tarifa. Buscador de tarifas existentes en el proyecto para filtrar aquellos combos que se incluyen en una tarifa determinado.
- Fecha creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Disponibilidad: Disponible | No disponible.

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación sobre los resultados:

- Nombre: ordenación alfabética

- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En los combos listados, para cada combo, aparecen unos datos mínimos de información:

- Nombre
- Id
- Fecha de última publicación
- Fecha de modificación
- Creado por staff

Nuevo Combo

Se puede añadir un recurso combo directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crearlo:

- Nombre. Campo textual simple
- Tipo. Select: Digital | Físico

El resto de campos se pueden consultar y modificar en el editor del recurso en sí.

Editor de Combo

Desde el CRM se pueden modificar prácticamente todos los datos de un combo, salvo aquellos meramente informativos, como fecha de creación o las relaciones con otras entidades.

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: combo-filmin. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar el recurso.
- Nombre. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Disponibilidad: Disponible | No disponible. Indica si se puede relacionar o no en otras entidades.
- Descripción. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Url. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb. Se puede modificar en cualquier momento.
- Recursos. Listado de recursos que han estado o están incluidos en el combo. Se pueden añadir y eliminar recursos en el combo. Para cada recurso asociado al combo se muestran los mismos datos que cuando los recursos se listan [en su buscador](#).

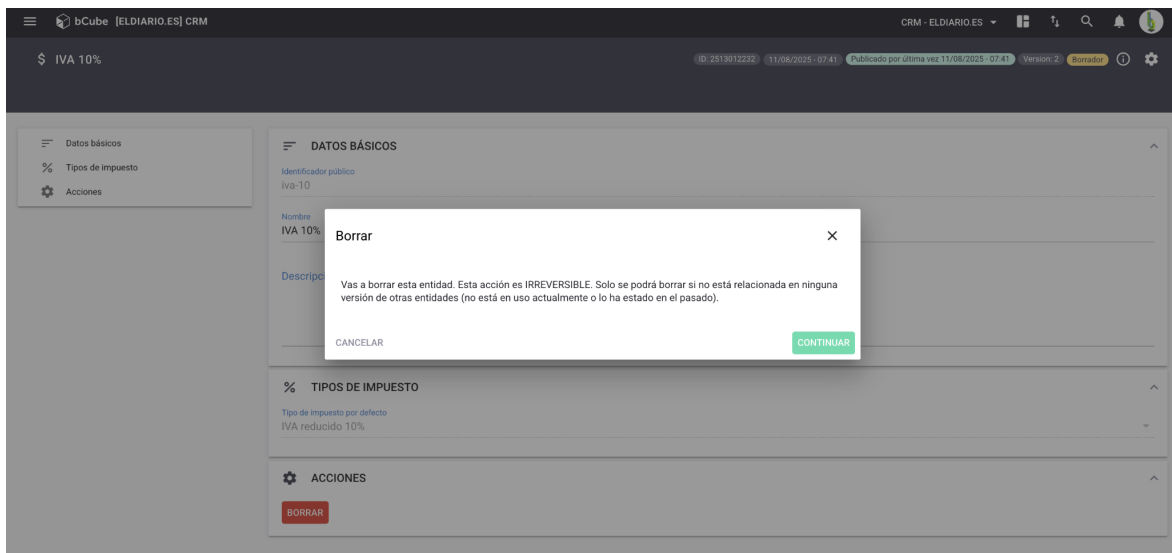
Relaciones

Aquí se indican las relaciones de un combo hacia otros objetos del CRM. Son campos solo de lectura, no modificables.

- Tarifas. Número de tarifas que han dado o dan acceso al combo, con enlace al [buscador de tarifas](#) mostrando aquellas que cuentan con el recurso.

Acciones

- Borrar. Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



Promociones

Una promoción es una modificación en las condiciones de una tarifa. Generalmente supone descuento de dinero sobre la cuota de la tarifa, pero puede implicar otras cuestiones (añadir un recurso, eliminar un recurso).

Una promoción puede aplicar una única vez simplemente (descuento de un 10% en un período o cuota) o puede aplicar recurrentemente sobre varias facturaciones (descuento de un 10% en tus 4 próximas cuotas), incluso para siempre (descuento de un 10% permanente).

La promoción se aplica sobre la suscripción, de modo que se modifica en ésta las condiciones de base que tiene por la tarifa a la que está asociada.

Al crear una promoción se pueden parametrizar ciertas cuestiones para indicar si es compatible o no con determinadas tarifas o con ciertas suscripciones según sus circunstancias (por ejemplo, si se permite aplicar la promo sobre una suscripción con cuota extra o no).

Buscador de Promociones

Al entrar en el apartado Promociones del CRM se listan todas las promociones existentes en el proyecto.

Se puede buscar por búsqueda textual. En este caso se busca sobre los campos:

- Nombre
- Descripción
- Identificador público

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años
- Número de cuotas: Todas / Limitado. Para distinguir promociones que aplican para siempre sobre la suscripción vs promociones que solo aplican sobre un número limitado de períodos o cuotas
- Tarifas compatibles. Buscador de tarifas creadas previamente en el CRM. Permite localizar promociones compatibles con una determinada tarifa elegida
- Recursos incluidos. Buscador de recursos creados previamente en el CRM. Permite localizar promociones que añaden un recurso determinado.
- Recursos excluidos. Buscador de recursos creados previamente en el CRM. Permite localizar promociones que excluyen un recurso determinado.
- Aplica a suscripción con cuota extra: Sí / No. Permite localizar promociones que se pueden añadir a suscripciones en las que se paga cuota extra
- Componentes de la promoción: Descuento único / Incluye recurso / Excluye recurso. Para localizar promociones de una determinada característica común (ejemplo: “promociones que incluyen descuento”)
- Fecha creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Disponibilidad: Disponible | No disponible.

Y se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación:

- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Nombre: orden alfabético ascendente o descendente
- Número de suscripciones: de mayor a menor y viceversa
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En las promociones listadas, para cada promoción, aparecen unos datos mínimos de información:

- Nombre
- Id
- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años
- Descuento. Si la promoción tiene este componente configurado, se indica el % o cantidad de descuento aplicado. Ej: “50%”, “-10 EUR”
- Número de cuotas. Se indica el número de cuotas a las que aplica o bien todas. Ej: “Todas las cuotas”, “5 cuotas”
- Fecha de última publicación
- Fecha de modificación
- Creado por staff

IMPORTANTE:

Es posible descargar un informe desde el buscador de Promociones. Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe. Más información en el punto sobre [Informes](#).

Nueva Promoción

Se puede añadir una promoción nueva directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crearla:

- Nombre. Campo textual simple
- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años. La periodicidad de la promoción debe ser la misma que la periodicidad de la suscripción sobre la que se aplica. No se puede modificar este dato una vez la promoción ha sido creada

El resto de campos se pueden consultar / editar en el formulario de edición del combo.

Editor de Promoción

Desde el CRM se pueden modificar prácticamente todos los datos de una promoción, salvo aquellos meramente informativos, como fecha de creación o las relaciones con otras entidades.

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: descuento-50. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar la promoción.
- Nombre. Campo textual simple
- Disponibilidad: Disponible | No disponible. Indica si se puede relacionar o no en otras entidades.
- Descripción. Campo textual simple
- Url. Campo textual simple
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb

Datos avanzados

- Medio de contratación: Web | CRM | App iOS | App Android | Subscribe With Google | Teléfono | Email | Chatbot. Permite seleccionar en qué medios se va a permitir contratar la promoción. Se puede modificar en cualquier momento.
- Literal factura. Campo textual. 70 caracteres máximo. Lo que se indique aquí irá en las facturas de todas las suscripciones que incluyan esta promoción (siempre que implique un descuento en la cuota)
- Utm. Campo textual. Por defecto se autorrellena con el mismo valor que el campo "Identificador público", pero siempre se puede personalizar. No se puede modificar el campo después de publicar la promoción

Periodicidad

- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años. La periodicidad de la promoción debe ser la misma que la periodicidad de la suscripción sobre la que se aplica. No se puede modificar este dato una vez la promoción ha sido creada

Duración

- Duración: Aplica a todas cuotas | Aplica solo a las primeras cuotas. Si se selecciona esta segunda opción, aparece un campo extra para indicar el número de cuotas. El plazo de tiempo concreto de duración de la promoción depende de la periodicidad de pago de la suscripción sobre la que se aplica. Por ejemplo: si la suscripción es mensual y la promoción aplica por 5 cuotas, serán 5 meses. No se puede modificar este dato una vez la promoción ha sido publicada.

Descuento

- Descuento: Cantidad fija | Porcentaje de descuento.

- Descuento. Campo numérico para indicar la cifra con respecto al anterior (cifra de la cantidad o cifra del porcentaje)
- No se puede modificar este dato una vez la promoción ha sido publicada.

Recursos incluidos

- Recursos incluidos. Listado de recursos que han estado o están asociados a la promoción. Se pueden añadir y eliminar recursos en la promo. Para cada recurso asociado a la promoción se muestran los mismos datos que cuando los recursos se listan [en su buscador](#). No se puede modificar este campo una vez publicada la promoción.

Recursos excluidos

- Recursos excluidos. Listado de recursos que han la promoción excluye o ha excluido. Se pueden añadir y eliminar recursos en la promo. Para cada recurso asociado a la promoción se muestran los mismos datos que cuando los recursos se listan [en su buscador](#). No se puede modificar este campo una vez publicada la promoción.

Configuración de la promoción

- Aplica a suscripción en la que el usuario paga más de la cuota establecida en la tarifa (check). Este campo sirve para controlar si se puede aplicar o no la promoción sobre una suscripción con cuota extra. Se puede modificar el campo siempre que se quiera, pero los cambios aplicarán a nuevas contrataciones de promociones.
- Tarifas compatibles. Buscador de tarifas previamente creadas en el CRM. Permite seleccionar las tarifas sobre cuyas suscripciones se podrá aplicar la promoción. Solo se pueden relacionar tarifas con la misma periodicidad que la promoción. No se pueden relacionar tarifas con varios beneficiarios ni tarifas con métodos de pago no facturables por el CRM. Si la promoción descuenta una cantidad fija (no un porcentaje), el CRM solo permite añadir como compatibles tarifas cuya cuota base es superior a esa cantidad. El campo es requerido para publicar y se puede modificar siempre que se quiera, pero los cambios aplicarán a nuevas contrataciones de promociones.

IMPORTANTE:

En una tarifa con varios beneficiarios, dado que el reparto de cuotas es por cantidad fija, no podría haber variaciones de la cuota o el CRM no sabría calcular el reparto del dinero entre los beneficiarios. Por tanto,, se limita que desde el campo de Tarifas compatibles en una Promoción nunca se pueda relacionar una tarifa con varios beneficiarios

Códigos

- Códigos de promoción: Sí / No. Por defecto "No". Si se elige "Sí" aparecen campos extra a rellenar.
- Número de códigos consumidos. Campo numérico de lectura, simplemente informativo, con el número de códigos que se han usado en esta promoción
- Número de códigos generados. Campo numérico de lectura, simplemente informativo, con el número de códigos creados para esta promoción
- Número de códigos disponibles. Campo numérico de lectura, simplemente informativo, con el número de códigos que aún están pendientes de ser consumidos en esta promoción
- Generar códigos de promoción. Al seleccionarlo, aparece un formulario para indicar el número de códigos que es necesario crear y además, personalizar el prefijo con el que se van a generar los códigos. Se podrán generar nuevos códigos una vez consumidos todos los generados inicialmente, a través de este mismo formulario. Las cifras de los siguientes campos de códigos generados, consumidos y disponibles se autocalcularán en consecuencia.
- Descargar CSV con los códigos. Permite descargar un fichero con el listado de los códigos generados totales para la promoción. Filtrando sobre el fichero se podrán consultar los códigos consumidos vs disponibles. Para cada código incluido se indica:
 - Código
 - Fecha y hora en que se generó el código en el CRM
 - Estado (Consumido / Pendiente)
 - Fecha y hora en que se consumió el código
 - Id de suscripción en que se consumió el código
 - Email del usuario pagador de la suscripción en que se consumió el código
 - Nombre y Apellidos del usuario pagador de la suscripción en que se consumió el código

CÓDIGOS

Número de códigos generados 30
Número de códigos disponibles 27
Número de códigos consumidos 3

GENERAR CÓDIGOS DE PROMOCIÓN

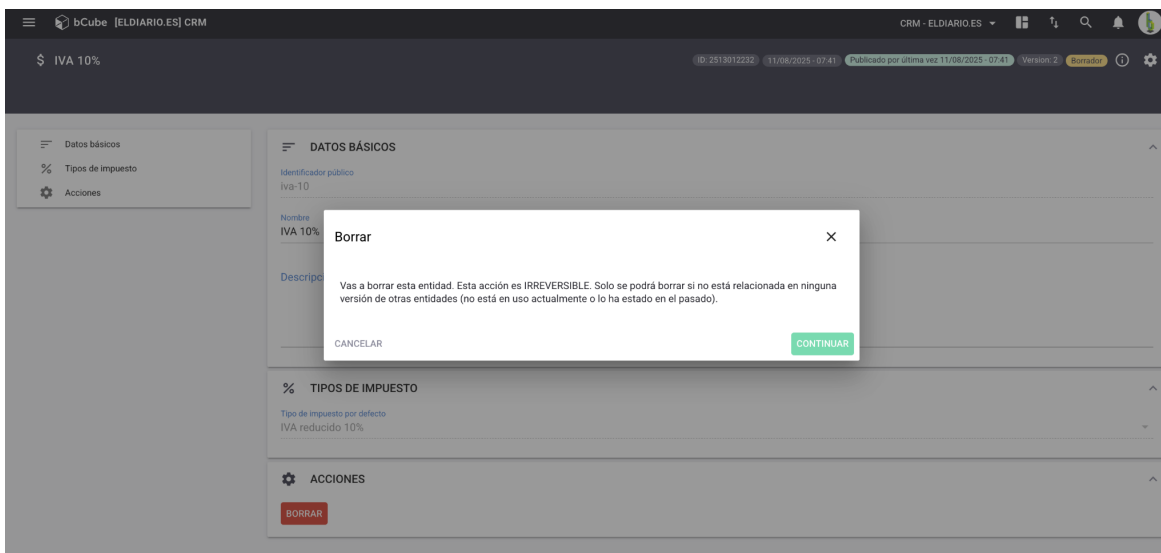
DESCARGAR CSV CON LOS CÓDIGOS

Relaciones

- Suscripciones. Número de suscripciones que incluyen esta promoción, con enlace al [buscador de suscripciones](#) mostrando aquellas que cuentan con esta promo.
- Transacciones. Número de transacciones que incluyen esta promoción, con enlace al [buscador de transacciones](#) mostrando aquellas que cuentan con esta promo.

Acciones

- **Borrar.** Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



Causas

Una [donación](#) o un [apoyo](#) son aportaciones de los usuarios al medio sin recibir ningún recurso a cambio. La causa es el motivo concreto por el que el usuario realiza la donación o el apoyo. Y el [beneficiario](#) es el destinatario final de esa aportación. La causa sería el equivalente a la tarifa y la donación sería el equivalente a la suscripción.

La causa puede ser puntual o recurrente. De pago puntual para apoyos, con un pago concreto único; de pago recurrente, para donaciones con una periodicidad concreta, la especificada en la causa (como las suscripciones respecto a la tarifa).

Un dato importante es a su vez el beneficiario, que es la entidad para la que se recauda el dinero. Un mismo medio puede tener varias causas activas, unas para un fin y otras para otro, y todas asignadas al mismo beneficiario o a distintos.

En este apartado del gestor de oferta se podrán dar de alta causas, indicando sus características, visualizar todas las existentes y editarlas.

También los beneficiarios se pueden crear y gestionar desde el CRM y combinar junto con las causas. Así, un mismo beneficiario podría tener una causa activa o más. Por ejemplo, en eldiario.es el beneficiario “Edición Cataluña” podría tener activa la causa “Apoya a tu edición local” (como las demás) y otra nueva de “Apoya a los periodistas cubriendo la DANA”. Y una

misma causa (ej: “Apoya a los periodistas cubriendo la DANA”) podría tener varios beneficiarios a su vez (ej: Edición Cataluña, Edición Andalucía, Edición Valencia...).

Buscador de Causas

Al entrar en el apartado Causas del CRM se listan todas las Causas existentes en el proyecto.

Se puede buscar por búsqueda textual. En este caso se busca sobre los campos:

- Nombre
- Descripción
- Cuota
- Identificador público

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Tipo: Pago puntual / Pago recurrente
- Publicado: Sí / No
- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años
- Medio de contratación. Web | CRM | App iOS | App Android | Subscribe With Google | Teléfono | Email | Chatbot
- Método de pago. Transferencia / Domiciliación / Tarjeta / Paypal / Bizum, etc.
- Beneficiarios. Buscador de beneficiarios existentes en el proyecto para filtrar aquellas causas que tienen un beneficiario determinado
- Tiene varios beneficiarios: Sí / No
- Política de impuestos. Buscador de políticas existentes en el proyecto para filtrar aquellas causas que tienen un tipo impositivo determinado
- Cuota:
 - Menos de 2 euros
 - De 2 a 5 euros
 - De 5 a 10 euros
 - Más de 10 euros
- El usuario puede pagar más: Sí / No
- Número de donaciones: Menos de 1.000 | De 1.000 a 5.000 | De 5.000 a 10.000 | Más de 10.000
- Número de apoyos: Menos de 1.000 | De 1.000 a 5.000 | De 5.000 a 10.000 | Más de 10.000
- Fecha creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Disponibilidad: Disponible | No disponible.

Y se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación:

- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Nombre: orden alfabético ascendente o descendente
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En las causas listadas, para cada una, aparecen unos datos mínimos de información:

- Nombre
- Id
- Tipo: Pago puntual / Pago recurrente
- Periodicidad de pago
- Beneficiario. En caso de que la donación tenga varios beneficiarios, se muestra solo el primero de ellos
- Bundle (solo si la causa incluye más de un Beneficiario)
- Fecha de última publicación
- Fecha de modificación
- Creado por staff

IMPORTANTE:

Es posible descargar un informe desde el buscador de Causas. Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe. Más información en el punto sobre [Informes](#).

Nueva Causa

Se puede añadir una causa nueva directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crearlo:

- Nombre. Campo textual simple
- Tipo. Select: Pago puntual | Pago recurrente

El resto de campos se pueden consultar y modificar en el editor de la causa en sí.

IMPORTANTE:

Es necesario establecer por proyecto cómo se factura el tipo impositivo correspondiente con respecto a las cuotas establecidas en las causas. Hay que elegir una de estas opciones:

- A sumar a la cuota establecida en la tarifa / causa / contrato. Ej: si la cuota de la tarifa es 10€, lo que se le cobra al usuario será 10€ + el correspondiente tipo impositivo
- Incluido en la cuota establecida en la tarifa / causa / contrato. Ej: si la cuota de la tarifa es 10€, lo que se le cobra al usuario será 10€ y de ahí habrá que restar el tipo impositivo

Editor de Causa

Desde el CRM se pueden modificar prácticamente todos los datos de una causa, salvo aquellos meramente informativos, como fecha de creación o las relaciones con otras entidades.

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: apoyo-eldiario. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar la causa.
- Nombre. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Disponibilidad: Disponible | No disponible. Indica si se puede relacionar o no en otras entidades.
- Descripción. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Url. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb. Se puede modificar en cualquier momento.
- Beneficiarios. Tabla en la que poder añadir tantos beneficiarios como se necesite, con sus datos asociados, entendidos como las entidades a las que se destina el dinero recaudado a través de esta causa. No se pueden modificar todos estos datos de Beneficiarios una vez publicada la causa. Al añadir un ítem en la tabla hay que rellenar los siguientes campos:
 - Beneficiario. Buscador de [beneficiarios](#) previamente creados en el CRM. Solo se puede elegir uno.

- Política de impuestos. Buscador de [políticas impositivas](#) ya creadas en el CRM. Sirve para indicar qué tipo impositivo aplica.
- Porcentaje. Hay que añadir una cifra del 1 al 100
- Literal factura. Campo textual. 70 caracteres máximo. Lo que se indique aquí irá en las facturas de todas las donaciones o apoyos que contraten esta causa.

Datos avanzados

- Medio de contratación: Web | CRM | App iOS | App Android | Subscribe With Google | Teléfono | Email | Chatbot. Permite seleccionar en qué medios se va a permitir contratar la tarifa. Se puede modificar en cualquier momento.

Configuración de la causa

- Tipo: Pago recurrente | Pago puntual. No se puede modificar el campo una vez publicada la causa.
- Cuota. Campo numérico. Se puede modificar en cualquier momento. Si se rellena con una cifra con decimales y ésta se escribe con coma, el CRM automáticamente convierte a punto al guardar.
- El usuario puede pagar más (check). Si se activa, en una donación o apoyo vinculado a esta causa se permitirá añadir cuota extra, adicional a la cuota base indicada en la propia causa. Se puede modificar en cualquier momento.
- Periodicidad de pago: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años. No se puede modificar el campo una vez publicada la causa. En la causa de tipo “Pago puntual” este campo no aparece.
- Tipos de método de pago: Paypal | Tarjeta | Domiciliación | Transferencia | Google Pay | Apple Pay | Bizum. Esto significa que al crear una donación o apoyo vinculado a una causa se podrá pagar con un método u otro en función de lo parametrizado en dicha causa. No se puede modificar este campo una vez publicada la causa.
- Renovación automática (check). Si se indica que la causa no tenga renovación automática, las donaciones vinculadas a la causa no renovarán. Este campo no aparece en el editor de una causa de pago puntual.

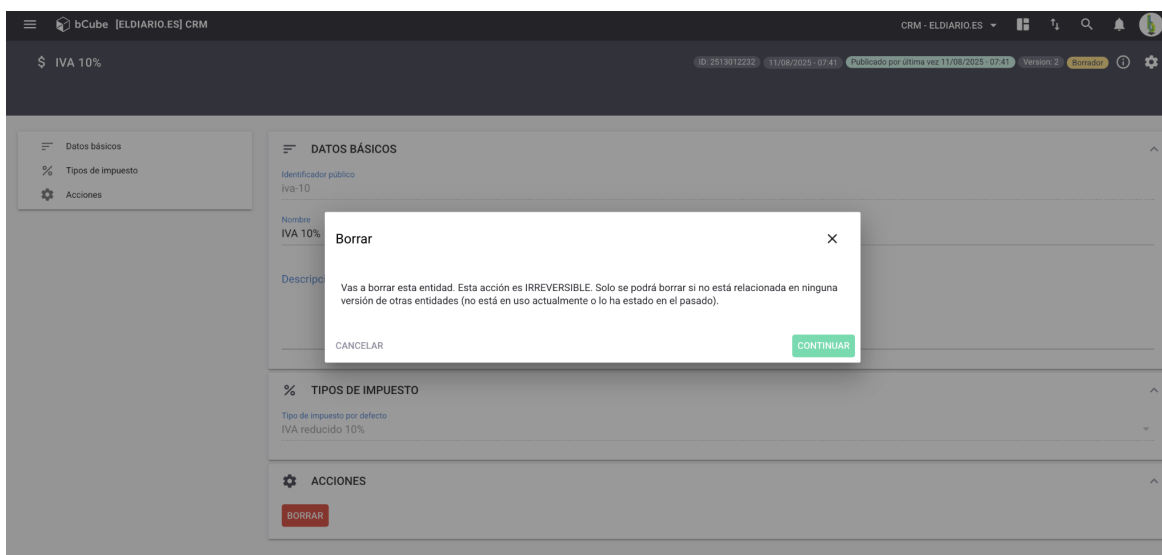
Relaciones

Aquí se indican las relaciones de una causa hacia otros objetos del CRM. Son campos solo de lectura, no modificables.

- Donaciones. Número de donaciones vinculadas a esta causa, con enlace al [buscador de donaciones](#) mostrando aquellas que cuentan con esta causa.
- Apoyos. Número de apoyos vinculados a esta causa, con enlace al [buscador de apoyos](#) mostrando aquellos que cuentan con esta causa.
- Transacciones. Número de transacciones que incluyen esta causa, con enlace al [buscador de transacciones](#) mostrando aquellas que cuentan con esta causa.

Acciones

- **Borrar.** Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



Beneficiarios

Un beneficiario es el destinatario de una causa. En un proyecto, por tanto, puede haber varias causas activas, unas para un destinatario y otras, para otro. Por ejemplo, en eldiario.es habría causas abiertas para cada una de las ediciones locales: apoya a la edición Euskadi, apoya a la edición Cantabria, apoya a la edición Cataluña, etc. Luego cada una de esas ediciones serían un beneficiario.

En este apartado del gestor de oferta se podrán dar de alta beneficiarios, indicando sus características, visualizar todas las existentes y editarlas.

Buscador de Beneficiarios

Al entrar en el apartado Beneficiarios del CRM se listan todos los Beneficiarios existentes en el proyecto.

Se puede buscar por búsqueda textual. En este caso se busca sobre los campos:

- Nombre
- Descripción
- Identificador público

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Fecha de creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Causas. Buscador de causas existentes en el CRM para localizar beneficiarios de una determinada causa.
- Tarifas. Buscador de tarifas existentes en el CRM para localizar beneficiarios de una determinada tarifa.
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Disponibilidad: Disponible | No disponible.

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación sobre los resultados:

- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En los beneficiarios listados, para cada beneficiario, aparecen unos datos mínimos de información:

- Nombre
- Id
- Fecha de última publicación
- Fecha de modificación
- Creado por staff

Nuevo Beneficiario

Se puede añadir un beneficiario nuevo directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crearlo:

- Nombre. Campo textual simple

El resto de campos se pueden consultar y modificar en el editor del beneficiario en sí.

Editor de Beneficiario

Desde el CRM se pueden modificar prácticamente todos los datos de un beneficiario, salvo aquellos meramente informativos, como fecha de creación o las relaciones con otras entidades.

Datos del sistema

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- ID

- Fecha / Hora creación
- Staff creación
- Fecha / Hora última modificación
- Staff última modificación
- Fecha / Hora última publicación

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: ed-asturias. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar el recurso.
- Nombre. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Disponibilidad: Disponible | No disponible. Indica si se puede relacionar o no en otras entidades.
- Email
- Descripción. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Url. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb. Se puede modificar en cualquier momento.

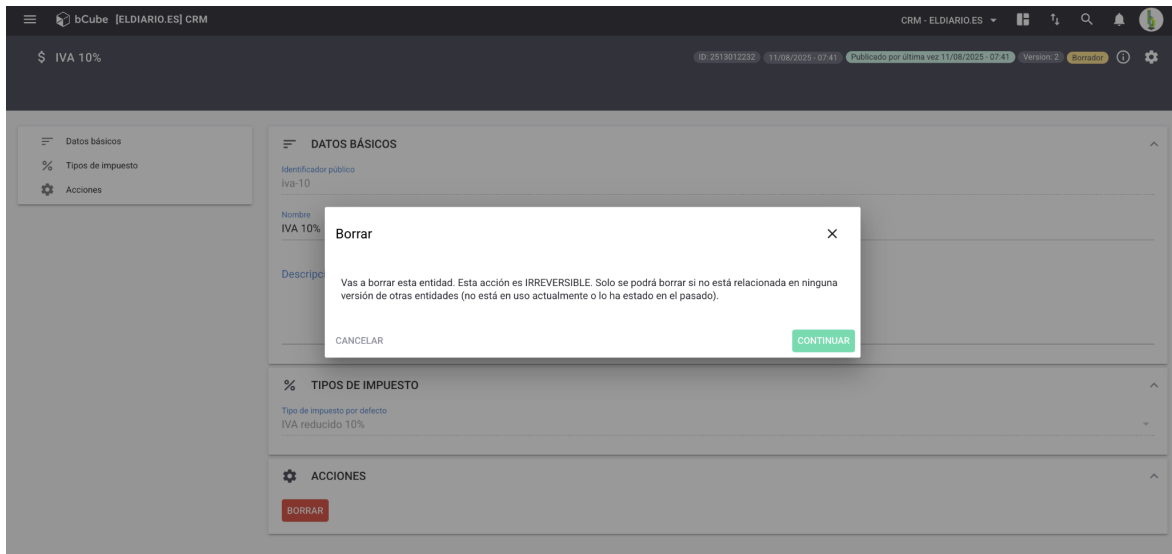
Relaciones

- Causas. Se indican las causas que incluyen al beneficiario, con acceso al editor de cada uno de ellas. Para cada una de las causas listadas se muestran los mismos datos que cuando las causas se listan [en su buscador](#).
- Tarifas. Se indican las tarifas que incluyen al beneficiario, con acceso al editor de cada uno de ellas. Para cada una de las tarifas listadas se muestran los mismos datos que cuando las causas se listan [en su buscador](#).
- Suscripciones. Número de suscripciones que incluyen al beneficiario, con enlace al [buscador de suscripciones](#) mostrando aquellas que cuentan con este beneficiario.
- Donaciones. Número de donaciones que incluyen al beneficiario, con enlace al [buscador de donaciones](#) mostrando aquellas que cuentan con este beneficiario.
- Apoyos. Número de apoyos que incluyen al beneficiario, con enlace al [buscador de apoyos](#) mostrando aquellos que cuentan con este beneficiario.
- Transacciones. Número de transacciones que incluyen al beneficiario, con enlace al [buscador de transacciones](#) mostrando aquellas que cuentan con este beneficiario.

Acciones

- Borrar. Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para

hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



Política de impuestos

Cuando se crea una [tarifa](#) o una [causa](#) en el CRM se debe indicar la política impositiva que aplica, es decir, el tipo de impuesto, el porcentaje a añadir o restar en la cuota, según aplique en cada proyecto.

Recordamos que es configurable a nivel de proyecto sobre cómo se factura esa política impositiva asignada: a sumar a la cuota establecida en la tarifa / causa / contrato o Incluida en la cuota .

Buscador de Políticas de impuestos

Al entrar en el apartado de Políticas de impuestos del CRM se listan todas las existentes en el proyecto.

Se puede buscar por búsqueda textual.

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Fecha creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación sobre los resultados:

- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa

- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

En las políticas de impuestos listadas, para cada una, aparecen unos datos mínimos de información:

- Nombre
- Id
- Fecha de última publicación
- Fecha de modificación
- Creado por staff

Nueva política de impuestos

Se puede añadir una política nueva directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crearla:

- Nombre. Campo textual simple
- Tipo de impuesto por defecto. Select:
 - IVA General 21%
 - IVA Reducido 10%
 - IVA superreducido 4%
 - IPSI tipo 0,5%
 - IPSI tipo 1%
 - IPSI tipo 2%
 - IPSI tipo 4%
 - IPSI tipo 8%
 - IPSI tipo 10%
 - IGIC tipo 0%
 - IGIC reducido 3%
 - IGIC reducido 5%
 - IGIC general 7%
 - IGIC incrementado 9,5%
 - IGIC incrementado 15%
 - IGIC especial 20%
 - No aplica impuesto 0%

El resto de campos se pueden consultar y modificar en el editor de la política en sí.

Editor de política de impuestos

Desde el CRM se pueden visualizar todos los datos de una política impositiva y modificar algunos de ellos: se especifica en cada caso.

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: iva-21. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar el recurso.
- Nombre. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Descripción. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.

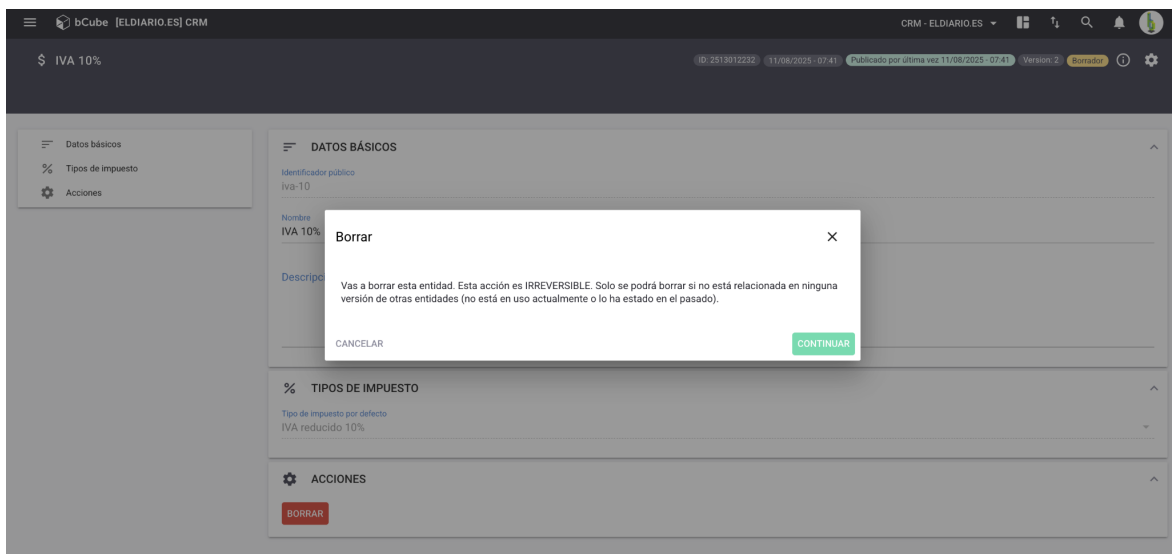
Tipos de impuestos

- Tipo de impuesto por defecto. Selector, solo se puede elegir un valor. Una vez publicada la política, no se puede modificar este campo.
 - Select:
 - IVA General 21%
 - IVA Reducido 10%
 - IVA superreducido 4%
 - IPSI tipo 0,5%
 - IPSI tipo 1%
 - IPSI tipo 2%
 - IPSI tipo 4%
 - IPSI tipo 8%
 - IPSI tipo 10%
 - IGIC tipo 0%
 - IGIC reducido 3%
 - IGIC reducido 5%
 - IGIC general 7%
 - IGIC incrementado 9,5%

- IGIC incrementado 15%
- IGIC especial 20%
- No aplica impuesto 0%

Acciones

- **Borrar.** Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



Transacciones

En este apartado del CRM se visualizan y gestionan las transacciones económicas del medio con todos sus usuarios así como las facturas correspondientes a las mismas. De manera general, toda transacción conlleva una factura. Aunque separados en dos subapartados distintos en el CRM, transacciones y facturas están inter relacionadas por tanto.

Transacciones

Una transacción es un movimiento contable: puede ser puntual (por una compra o una devolución) o recurrente (vinculado a un cobro periódico).

Hay 3 tipos de transacciones:

- Pago
- Devolución. Implica una transacción previa de pago, la cual pasará al estado Devuelta

- Nota de crédito. Implica una transacción previa de pago, la cual pasará al estado Cancelada. Solo aplica a las transacciones por domiciliación, para cancelar su cobro antes de que se pasen al banco ([más información aquí](#))

Una transacción puede estar en uno de estos estados ([se explican mejor sus flujos en este punto](#)):

- Esperando pago.
- Pagada.
- Pago fallido: método de pago inválido .
- Pago fallido: error técnico.
- Devuelta.
- Cancelada.

NOTA:

De manera general, cuando se produce una devolución, se genera una transacción de tipo devolución y la transacción de pago correspondiente en CRM se marca como devuelta. A partir de aquí los flujos son distintos en función del método de pago.

- Domiciliación. Si la devolución es de un período no último de la suscripción, dicho período se marca simplemente como “Finalizado: Devolución”. Si la devolución es del período último y en el proyecto está configurado que exista “Período de gracia”, la suscripción pasa a “Período de gracia” y se intenta recuperar el cobro.
- Stripe. Si la devolución es de un período no último de la suscripción, dicho período se marca simplemente como “Finalizado: Devolución”. Si la devolución es del período último, el período se marca como “Finalizado: Devolución”, la suscripción pasa a estado “Finalizada: Devolución” y se cancela a su vez la suscripción en Stripe.
- Paypal. Si la devolución es de un período no último de la suscripción, dicho período se marca simplemente como “Finalizado: Devolución”. Si la devolución es del primer período de la suscripción, dicho período se marca como “No pagado” y la suscripción pasa a “Finalizado: Impago en alta”. Si la devolución es del período último y en el proyecto está configurado que exista “Período de gracia”, la suscripción pasa a “Período de gracia” y se intenta recuperar el cobro.
- Google Pay / Apple Pay. Los flujos son enteramente de Google / Apple, el CRM simplemente refleja los cambios que se produzcan en ellas.

De manera general, aunque el CRM administre las transacciones y haga los apuntes financieros de cara a conocer la contabilidad del proyecto, la ejecución de los pagos se puede realizar por vías externas al CRM, con las que puede haber mayor o menor integración técnica, según el método de pago.

Así mismo puede haber otros flujos manuales, que se explican más adelante, en los que no hay conexión directa entre el CRM y una plataforma de pago, con lo que son necesarios otros mecanismos y funcionalidades.

Los métodos de pago son configurables en cada proyecto, pero estos son los que soporta el CRM:

- Transferencia bancaria. No hay ninguna integración entre CRM y banco para gestionar los cobros. Cuando el usuario realiza el pago y el medio lo recibe, desde el CRM se da de alta la suscripción o el producto correspondiente, como pagado, y se desencadenan las acciones subsiguientes.
- Domiciliación bancaria. Las domiciliaciones se cobran con el banco a través del SEPA XML. Es un fichero XML que genera el CRM, con un formato concreto, y que se sube a la plataforma del banco. Se explica el flujo en detalle [en el siguiente punto](#).
- Tarjeta de crédito, con integración con la plataforma Stripe. Desde el CRM parten las órdenes de cobro o devolución, pero el cobro o la devolución del dinero en sí la realiza esta otra plataforma. Existe por tanto comunicación bidireccional entre el CRM y Stripe.
- Paypal. Existe una integración técnica bidireccional entre el CRM y Paypal. Aunque desde el CRM parten las órdenes de cobro o devolución, el cobro o la devolución del dinero en sí la realiza Paypal.
- Google Pay. Existe una integración técnica prácticamente unidireccional entre el CRM y Google Pay. En el CRM se crean las transacciones y suscripciones a partir de Google Pay con las mismas condiciones y datos que en Google Pay.
- Apple Pay. Existe una integración técnica prácticamente unidireccional entre el CRM y Apple Pay. En el CRM se crean las transacciones y suscripciones a partir de Apple Pay con las mismas condiciones y datos que en Apple Pay.

La mayoría de transacciones implican a su vez su correspondiente factura. No obstante, hay excepciones:

- Las transacciones de Devolución y Nota de crédito sí generan factura, pero no PDF asociado
- Las transacciones de método de pago Apple Pay y Google Pay no generan factura, dado que el cobro realmente lo realizan estas plataformas

Una transacción, y por tanto, su factura puede recoger varios cobros. Por ejemplo, si el usuario tiene una suscripción y una donación periódica asociada, recibe una única factura con ambos cobros.

IMPORTANTE:

Los métodos de pago ApplePay y GooglePay implican que la facturación de las transacciones correspondientes no se realiza a través del CRM. Por ello las suscripciones con estos métodos de pago tienen ciertas restricciones y condiciones diferentes:

- Las suscripciones se crean directamente con estado Activa
- Las suscripciones no se pueden editar desde el CRM: no se pueden aplicar cambios de cuota ni solicitudes, moratorias, retenciones o regularizaciones. Simplemente reflejan los mismos datos que sus suscripciones equivalentes en Google/Apple de modo que toda la información es solo de lectura, a excepción del campo “Renuncia al envío de recursos físicos”.
- Las transacciones de estas suscripciones se crean en el CRM a posteriori de haber sido creadas en Google/Apple y recibir la notificación pertinente. Por ello, toda la información en las transacciones visibles en el CRM corresponden a los datos transmitidos por Google/Apple: fechas, cuota, estado, etc
- Pese a contar con tarifas específicas para Google/Apple, no aplicarán necesariamente sus condiciones en caso de no coincidir con las creadas en los paneles correspondientes de Google/Apple, porque siempre va a primar las condiciones de éstas
- Las transacciones de estas suscripciones no tienen facturas

Transacciones por domiciliación

Las domiciliaciones se cobran con el banco a través del SEPA Xml. Es un fichero XML que genera el CRM, con un formato muy concreto, y que el staff debe subir a la plataforma del banco. Incluye las transacciones, sean de altas, sean de renovaciones, solo del método de pago “Domiciliación bancaria”, que no han sido previamente incluidas en un SEPA XML ya descargado y creadas en las fechas seleccionadas por el staff en el CRM.

El SEPA Xml se puede descargar desde el [buscador de Transacciones](#) del CRM, usando los filtros del buscador para localizar aquellas transacciones que se necesitan pasar al banco. Al descargarlo del CRM, se obtiene en realidad un ZIP conteniendo tanto el SEPA XML como un CSV con un formato también muy concreto que sirve a efectos de contabilidad y un log con información sobre cómo se han generado los archivos (para depurar posibles errores).

Cuando se crea una transacción por domiciliación en el CRM directamente pasa al estado “Pagado”. Se asume por tanto que todas las transacciones serán pagadas y, consecuentemente, que todas las suscripciones ligadas a dichas transacciones están Activas.

El fichero SEPA Xml se sube manualmente a la plataforma online del banco. El banco responde N días después generando a su vez otro fichero XML con aquellos cobros que no ha podido realizar. Dicho fichero se sube a mano, a su vez, al CRM: éste se encarga de procesarlo y de actualizar las transacciones y suscripciones correspondientes.

El archivo respuesta al SEPA Xml se sube en el buscador de transacciones, desde un wizard específico.

Los flujos posibles a partir de este fichero son:

1. El no cobro se corresponde con una transacción que no es la última de la suscripción. La transacción se marca como “Devuelta” y se genera una Devolución asociada a la transacción. Este escenario no afecta al estado de la Suscripción, al no tratarse del último período o cuota de la misma.
2. El no cobro se corresponde con la última transacción de la suscripción. Existen distintos escenarios en función de si aplica o no Período de gracia (recordemos que es algo configurable a nivel de proyecto para cada método de pago y según sea alta/renovación/regalo).
 - a. Suscripción sin período de gracia:
 - i. La transacción correspondiente al cobro no efectuado pasa a estado “Devuelta”
 - ii. Se genera una devolución sobre la transacción
 - iii. La suscripción pasa a estado “Finalizada: Impago en alta” o “Finalizada: Impago en renovación” según se tratase del primer pago o del pago de una renovación
 - b. Suscripción con período de gracia:
 - i. La transacción correspondiente al cobro no efectuado pasa a estado “Devuelta”
 - ii. Se genera una devolución sobre la transacción
 - iii. La suscripción pasa a estado “Período de gracia” durante el tiempo configurado. Pueden darse varios escenarios:
 1. Se agota el período de gracia sin reintento de cobro: la suscripción pasará a “Finalizada: Impago en alta” o “Finalizada: Impago en renovación” según se tratase del primer pago o del pago de una renovación
 2. Se reintenta el cobro del período de la suscripción: se crea una nueva transacción que inicia su flujo específico. Nuevamente está puede cobrarse o devolverse y reiniciar por tanto el flujo ya descrito.

Devolución de transacción por domiciliación

La devolución se realiza cuando se ha llegado a cobrar un pago y hay que anular ese cobro y devolverle el dinero al pagador. Por ejemplo, cuando se sube la remesa de recibos a cobrar por domiciliación al banco, éste se hace cargo inicialmente de los pagos. Pero si luego no logra cobrar de un usuario, reclama ese importe al medio. En tal caso el medio debe generar una devolución para pagar al banco ese importe.

En el flujo de las domiciliaciones, el CRM genera automáticamente las devoluciones necesarias cuando se sube el archivo XML de respuesta SEPA del banco. Las transacciones de pago y devolución quedan relacionadas entre sí en CRM de modo que se puede consultar la una desde la otra y viceversa.

Si se aplica una devolución sobre una transacción ésta pasa a estado “Devuelta” y su suscripción o donación correspondiente pasa a estado “Finalizada: Devuelta”.

Las devoluciones generan una factura a su vez, con numeración propia y con un código inicial identificativo por delante del número. Este código es parametrizable por proyecto. Ej: D202415685.

Cuando se realiza una devolución debe indicarse el motivo por el que se produce la misma, tanto cuando ésta llega desde un XML del banco como cuando se aplica manualmente desde el CRM ([ver flujo de devolución de transacción](#)). La relación entre la codificación de los motivos en el XML del banco y los valores visibles en el CRM es la siguiente:

Código SEPA	Motivo CRM
MD01	InvalidMandate
BE05	InvalidMandate
AM04	InsufficientFunds
AG01	UnauthorizedOperation
AG02	UnauthorizedOperation
MD06	UnauthorizedOperation
AC04	ClosedAccount
AC06	BlockedAccount
AC01	InvalidAccount
AM05	UnspecifiedReason
FF01	UnspecifiedReason
MS02	UnspecifiedReason
MS03	UnspecifiedReason

Nota de crédito de transacción por domiciliación

La nota de crédito se realiza cuando no se ha llegado a cobrar una transacción por domiciliación y hay que anular ese cobro para impedir que se realice. Si se aplica una nota de crédito sobre una transacción ésta pasa a estado “Cancelada” y su suscripción o donación correspondiente pasa a estado “Finalizada: Cancelada antes de cobro”.

Las notas de crédito generan una factura a su vez, con numeración propia y con un código inicial identificativo por delante del número. Este código es parametrizable por proyecto. Ej: NC20268.

Buscador de transacciones

Al entrar en el apartado Transacciones del CRM se listan todas las transacciones realizadas en el CRM (tanto pagos de los usuarios como devoluciones hechas por el medio).

Es posible buscar aquí un texto concreto. Al hacerlo se podrá indicar sobre qué campo realizar la búsqueda (uno de los siguientes, varios o todos ellos):

- Nombre
- Cuota

Los campos sobre los que se puede hacer búsqueda textual son:

- Email del usuario pagador
- Nick del usuario pagador
- Nombre del usuario pagador
- Apellido 1 del usuario pagador
- Apellido 2 del usuario pagador
- Número del documento de identificación del usuario pagador
- Número de factura
- ID transacción externo (se refiere al ID en plataformas de pago externas como Stripe, Paypal)

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Tipo: Pago / Devolución / Nota de crédito
- Estado. Select de los estados posibles. [Se explican los posibles estados y sus flujos en este punto](#)
- Tarifa. Buscador de tarifas. Permite localizar todas las transacciones de una determinada tarifa
- Causa. Buscador de causas. Permite localizar todas las transacciones de una determinada tarifa
- Selecciona promoción. Buscador de promociones. Permite localizar todas las transacciones con una determinada promoción
- Suscripción. Buscador de suscripciones existentes en el proyecto para filtrar aquellas transacciones que tienen una suscripción determinado
- Donación. Buscador de donaciones existentes en el proyecto para filtrar aquellas transacciones que tienen una donación determinada
- Apoyo. Buscador de apoyos existentes en el proyecto para filtrar aquellas transacciones que tienen un apoyo determinado
- Beneficiario. Buscador de beneficiarios existentes en el proyecto para filtrar aquellas transacciones que tienen un beneficiario determinado
- Transacción relacionada. Permite indicar el ID de una transacción o factura para buscar sus relacionadas (ejemplo: una devolución o una nota de crédito es referida a una transacción previa).

- Política impositiva. Buscador de políticas existentes en el proyecto para filtrar aquellas transacciones que tienen un tipo impositivo determinado
- Método de pago. Domiciliación bancaria | Transferencia bancaria | Tarjeta de crédito | Paypal
- Importe: Buscador por cantidad. Menos de 20€ | De 20 a 40€ | De 40 a 80€ | Más de 80€
- Importe con impuestos. Buscador por cantidad. Menos de 20€ | De 20 a 40€ | De 40 a 80€ | Más de 80€
- Usuario pagador. Buscador de usuarios. Permite localizar todas las transacciones de un determinado usuario
- Fecha de creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Fecha desde la que puede cobrarse: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Fecha de vencimiento: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Fecha de pago: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Fecha de inicio de suscripción: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas). Si la transacción incluye una suscripción, muestra las transacciones correspondientes a suscripciones iniciadas en la fecha seleccionada
- Fecha de inicio de período: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Fecha de fin de período: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Incluida en SEPA Xml: Sí / No
- Motivo de devolución. Mandato no válido | Saldo insuficiente | Operación autorizada no conforme | Cuenta cancelada | Cuenta bloqueada | Cuenta incorrecta | Razón no especificada...
- Periodicidad: Mensual | Cada tres meses | Cada seis meses | Anual | Cada dos años | Puntual. Se refiere a la periodicidad de la entidad cobrada en la transacción
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación:

- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Importe: de mayor a menor y viceversa
- Importe con impuestos: de mayor a menor y viceversa
- Fecha de modificación: de más reciente a más antigua y viceversa

Para cada transacción listada los datos que se muestran son:

- Nombre
- ID

- Tipo: Pago / Devolución
- Estado: Esperando pago / Pagada / Pago fallido: método de pago inválido / Pago fallido: error técnico / Devuelta / Cancelada
- Importe con impuestos
- Método de pago: Domiciliación bancaria | Transferencia bancaria | Tarjeta de crédito | Paypal
- Fecha desde la que puede cobrarse
- Fecha de pago
- Fecha de vencimiento
- Creado por staff
- Enlace a su factura correspondiente

IMPORTANTE:

Es posible descargar un informe desde el buscador de Transacciones, conteniendo las transacciones seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las transacciones elegidas, pudiendo a partir de ésta generar filtrados y obtener muchos más datos.

Para los datos de los beneficiarios que puede tener una transacción (taxBaseAmount, totalWithTaxesAmount, taxType, etc) se incluyen estos separados por columnas organizando dichos beneficiarios en función de un campo interno, “Tipo”, cuyos valores son configurables por proyecto. Las columnas por tanto de estos tipos de beneficiarios son fijas y sus datos se rellenan o no para cada transacción en función de si tienen ese tipo de beneficiario o no. Por ejemplo, si se configuran en el proyecto los tipos Principal, Partner y Edición Local, el informe contiene las columnas mainBeneficiary, partnerBeneficiary, localBeneficiary, taxBaseAmountMainBeneficiary, taxBaseAmountPartnerBeneficiary, taxBaseAmountLocalBeneficiary, totalWithTaxesAmountMainBeneficiary, totalWithTaxesAmountPartnerBeneficiary, totalWithTaxesAmountLocalBeneficiary, taxTypeMainBeneficiary, taxTypePartnerBeneficiary, taxTypeLocalBeneficiary, etc. Y siempre habrá una columna “beneficiaryOthers” con el resto de datos del resto de beneficiarios no recogidos en las columnas anteriores.

Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe. Más información en el punto sobre [Informes](#).

Generar SEPA Xml

El SEPA Xml, el archivo que es necesario subir a la plataforma online del banco para el cobro de las transacciones con método de pago domiciliación bancaria se puede descargar desde el [buscador de Transacciones](#) del CRM.

El primer paso sería localizar las transacciones a cobrar, usando los filtros del buscador. Lo lógico es por tanto filtrar en el buscador por:

- Tipo: Pago
- Estado: Pagado
- Método de pago: Domiciliación bancaria
- Fecha de creación: el rango de fechas deseado
- Incluida en SEPA XML: No

Si no se aplicasen correctamente los filtros, el archivo descargado ignoraría las transacciones que no se corresponden. Ej: el staff selecciona una transacción por Transferencia, ésta no se incluiría en el XML.

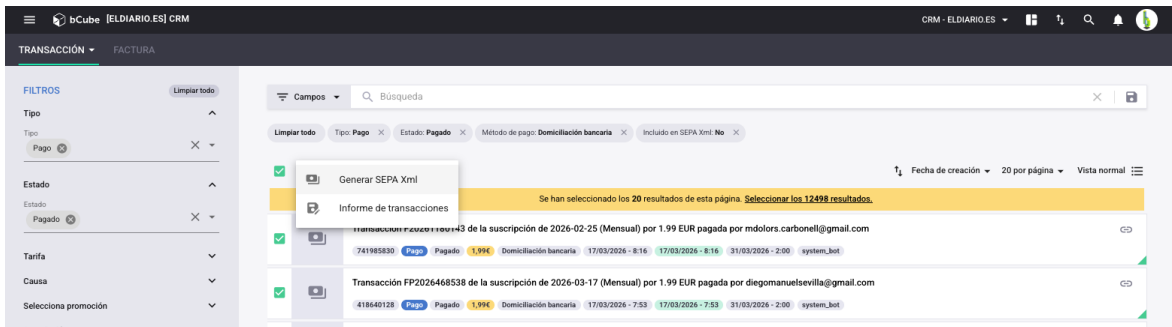
The screenshot shows the bCube CRM interface with the following filters applied: Tipo: Pago, Estado: Pagado, Método de pago: Domiciliación bancaria, and Incluido en SEPA XML: No. The search results show 12,498 transactions. The first few transactions listed are:

- Transacción F20261180143 de la suscripción de 2026-02-25 (Mensual) por 1.99 EUR pagada por mdolors.carbonell@gmail.com
- Transacción FP2026468538 de la suscripción de 2026-03-17 (Mensual) por 1.99 EUR pagada por diegomanuelsevilla@gmail.com
- Transacción F20261179946 de regalo de 2026-03-12 (Anual) por 1.00 EUR pagada por bridesheadr@gmail.com
- Transacción F20261179945 de regalo de 2026-03-17 (Anual) por 1.00 EUR pagada por farocas54@gmail.com
- Transacción FP2026467979 de la suscripción de 2026-03-17 (Mensual) por 8.00 EUR pagada por japaworld@gmail.com
- Transacción F20261179944 de la suscripción de 2026-03-17 (Anual) por 100.00 EUR pagada por Pthrys@hotmail.es
- Transacción FP2026467978 de la suscripción de 2026-03-17 (Mensual) por 1.99 EUR pagada por msanzenheredia@telefonica.net
- Transacción FP2026467977 de la suscripción de 2026-03-17 (Mensual) por 8.00 EUR pagada por Jvalvarez@gmail.com

Una vez listadas las transacciones, se pueden seleccionar masivamente y aplicarles a todas ellas una acción, en este caso, “Generar SEPA Xml”.

The screenshot shows the same list of transactions, but with a yellow banner indicating that 12,498 results have been selected. The banner text is: "Se han seleccionado los 12,498 resultados de esta página. Seleccionar los 12,498 resultados." The first two transactions listed are:

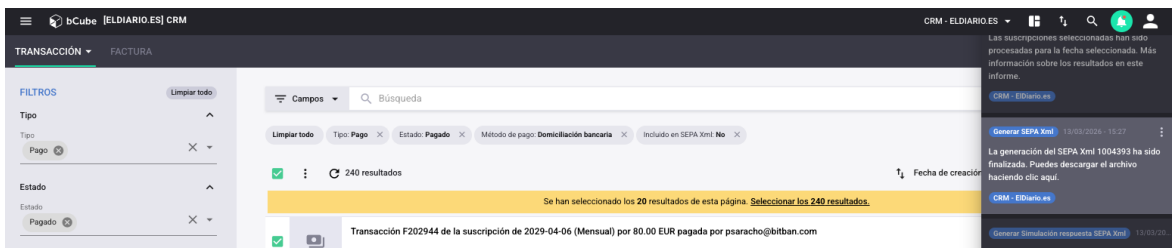
- Transacción F20261180143 de la suscripción de 2026-02-25 (Mensual) por 1.99 EUR pagada por mdolors.carbonell@gmail.com
- Transacción FP2026468538 de la suscripción de 2026-03-17 (Mensual) por 1.99 EUR pagada por diegomanuelsevilla@gmail.com



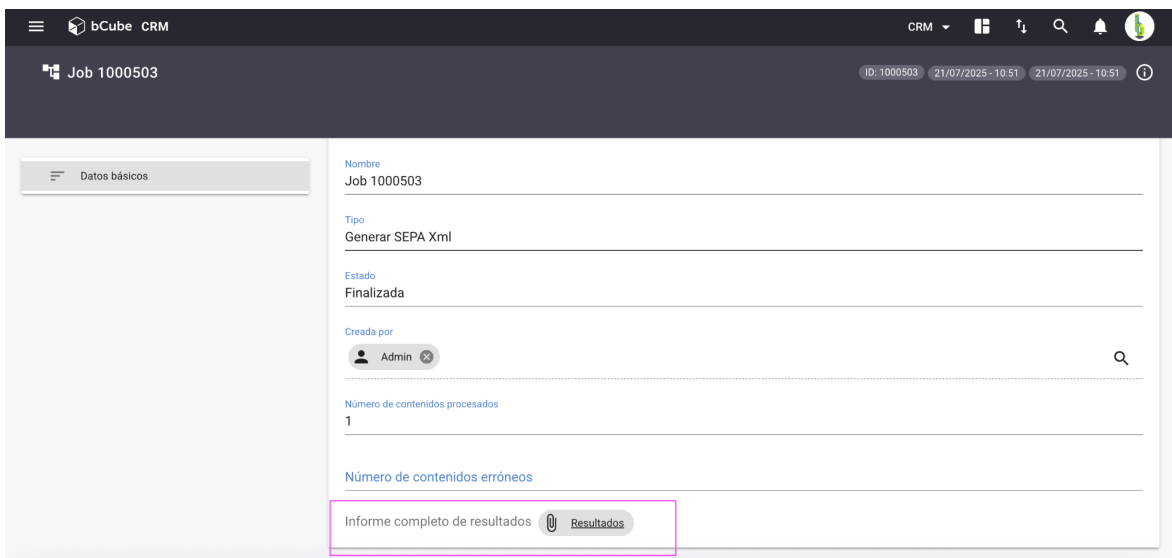
A partir de aquí el CRM indica en una serie de mensajes consecutivos los pasos para la aplicación de la acción seleccionada, indicando las entidades concretas a que va a aplicar y pidiendo confirmación.

Solo en entornos no productivos aparece un modal para indicar la fecha que se quiere forzar para generar el archivo: esto es de cara a poder simular que, por ejemplo, la transacción se cree hoy pero no se genera el SEPA Xml hasta días después, para emular más un escenario real en producción, y validar que las fechas de la transacción se generan correctamente. En producción este modal ni siquiera aparece.

Una vez se ejecuta la acción, al staff le llega una [notificación](#) avisando de ello.



Al clicar en la notificación se navega a un informe donde se recoge la información completa de la acción ejecutada con acceso a su vez al archivo a descargar (“Resultados”).



Es el mismo flujo que para [descargar Informes](#).

El archivo descargado del CRM es un ZIP que contiene tanto el SEPA XML en sí como un CSV con un formato muy concreto que se usa a efectos de contabilidad y un log con información sobre cómo se han generado los archivos (para depurar posibles errores).

Subida respuesta SEPA Xml

El fichero SEPA Xml, descrito en el punto anterior, se sube manualmente a la plataforma online del banco. Fruto de este flujo, el banco puede generar a su vez otro fichero XML que contiene aquellas transacciones que no ha podido cobrar a los usuarios. Hay que procesar este archivo para ajustar en el CRM las transacciones no cobradas y, en consecuencia, las suscripciones correspondientes.

Por esto es necesario subir este fichero al CRM de modo que éste se encargue de procesarlo y de actualizar las transacciones y suscripciones correspondientes. Esto se hace a través de una opción en el buscador de transacciones, desde un wizard específico.

The screenshot displays the bCube CRM interface. The top navigation bar includes the bCube CRM logo, a CRM dropdown, and icons for settings, search, and notifications. The main header shows 'TRANSACCIÓN' and 'FACTURA' tabs. On the left, a 'FILTROS' (Filters) sidebar lists various criteria like Tipología, Estado, Tarifa, Causas, etc. The central area shows a list of transactions with columns for ID, amount, status, and dates. A 'Subida respuesta SEPA Xml' button is visible at the bottom right of the list. Below the main interface, a 'Nuevo archivo' (New file) wizard is shown, with fields for 'Titulo' (Title) and 'Archivo' (File), both containing the filename 'job-generateFakeSepaDirectDebitStatusXml-1000498.xml'. A 'CREAR' (Create) button is at the bottom right of the wizard.

ID	Cantidad	Estado	Tipología	Fecha de creación	Fecha de vencimiento	Fecha de pago	Usuario
FP202650	50.00 EUR	Pago	Domiciliación bancaria	21/07/2025 - 7:47	21/07/2025 - 7:47	21/07/2025 - 7:47	admin
FP202646	50.00 EUR	Pago	Domiciliación bancaria	21/07/2025 - 7:25	21/07/2025 - 7:28	21/07/2025 - 7:24	admin
F202512	80.00 EUR	Pago	Domiciliación bancaria	21/07/2025 - 7:36	21/07/2025 - 7:36	21/07/2025 - 7:36	admin
FP202548	80.00 EUR	Pago	Domiciliación bancaria	21/07/2025 - 7:36	21/07/2025 - 7:36	21/07/2025 - 7:36	admin

En ese wizard también hay que indicar la fecha que se quiere forzar para procesar el archivo: esto es de cara a simular que pasen días entre la descarga del SEPA Xml y la subida de la respuesta del banco,, para emular más un escenario real en producción, y validar que las fechas de las transacciones se generan correctamente.

Una vez el CRM ha terminado de procesar el XML de respuesta del banco, envía una notificación al staff enlazando a un informe con los resultados del procesado.

Los flujos posibles a partir de la subida del fichero son:

1. La transacción no cobrada no es la última de la suscripción. La transacción se marca como “Devuelta” y se genera una Devolución asociada a la transacción. Este escenario no afecta al estado de la Suscripción, al no tratarse del último período o cuota de la misma.
2. La transacción no cobrada es la última de la suscripción. Existen a su vez dos posibles flujos en función de si la suscripción contempla o no Período de gracia (recordemos que es algo configurable a nivel de proyecto para cada método de pago y según sea alta o renovación o regalo).
 - a. Suscripción sin período de gracia:
 - i. La transacción correspondiente al cobro no efectuado pasa a estado “Devuelta”
 - ii. Se genera una devolución sobre la transacción
 - iii. La suscripción pasa a estado “Finalizada: Impago en alta” o “Finalizada: Impago en renovación” según se tratase del primer pago o del pago de una renovación
 - b. Suscripción con período de gracia:
 - i. La transacción correspondiente al cobro no efectuado pasa a estado “Devuelta”
 - ii. Se genera una devolución sobre la transacción
 - iii. La suscripción pasa a estado “Período de gracia” durante el tiempo configurado. Pueden darse a su vez dos situaciones:
 1. Se agota el período de gracia sin un reintento de cobro: la suscripción pasará a “Finalizada: Impago en alta” o “Finalizada: Impago en renovación” según se tratase del primer pago o del pago de una renovación
 2. Se reintenta el cobro del período de la suscripción: se crea una nueva transacción que inicia su flujo específico. Nuevamente está puede cobrarse o devolverse y reiniciar por tanto todo el escenario ya descrito.

NOTA:

Para validar ciertos flujos de las suscripciones, solo en entornos no productivos, se han implementado en el CRM ciertos mecanismos y herramientas de test. El objetivo es poder emular escenarios reales de producción, pero con atajos y forzándolos conscientemente.

[Más información en este punto del manual.](#)

Editor de transacción

Desde el CRM se puede acceder a la consulta de cualquier transacción, si bien sus datos son siempre de lectura, sin poder modificarse directamente desde el CRM. Sí se pueden realizar ciertas acciones sobre la [factura](#) de una transacción o los flujos ya descritos para cobrar las domiciliaciones, pero en ningún caso se puede interactuar directamente con los campos del editor de transacción.

NOTA:

El nombre de una transacción se genera para cada entidad de este modo:

- Transacción de una suscripción: Transacción "Número de factura" de la suscripción de "Fecha inicio de período suscripción" ("Periodicidad de período de suscripción") por "Importe (con IVA) de la transacción" pagada por "Email usuario pagador". Ej: *Transacción F2022493074 de la suscripción de 2022-07-04 (Anual) por 80€ pagada por ignacio@escolar.net*
- Transacción de un regalo: Transacción "Número de factura" de regalo de "Fecha inicio de período suscripción" ("Periodicidad de período de suscripción") por "Importe (con IVA) de la transacción" pagado por "Email usuario pagador". Ej: *Transacción F2022493074 del regalo de 2022-07-04 (Anual) por 80€ pagado por ignacio@escolar.net*
- Transacción de una donación: Transacción "Número de factura" de la donación de "Fecha inicio de período donación" ("Periodicidad de período de donación") por "Importe (con IVA) de la transacción" pagada por "Email usuario pagador" para "Beneficiarios". Ej: *Transacción F2022493074 de la donación de 2022-07-04 (Anual) por 80€ pagada por ignacio@escolar.net para Edición Local Asturias*
- Transacción de un apoyo: Transacción "Número de factura" de apoyo de "Fecha creación" por "Importe (con IVA) de la transacción" pagada por "Email usuario pagador" para "Beneficiarios". Ej: *Transacción F2022493074 de 2022-07-04 por 80€ pagada por ignacio@escolar.net para Edición Local Asturias, eldiario.es (ejemplo con 2 beneficiarios)*

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado

- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)
 - [Despublicar](#)

Datos básicos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Tipo: Pago / Devolución
- Usuario pagador. Es enlace al editor del usuario
- Fecha desde la que puede cobrarse
- Fecha de pago. La fecha real en que se realiza el cobro del dinero.
- Fecha de vencimiento. La fecha límite para poder cobrar. Por ejemplo, el último día del mes
- Importe
- Importe con impuestos
- Método de pago. Domiciliación bancaria | Transferencia bancaria | Tarjeta de crédito | Paypal
- Incluida en un SEPA Xml: Sí / No. Indica si la transacción se ha incluido ya en un SEPA Xml descargado desde el CRM o no, para saber si la transacción se ha pasado ya al banco a cobrar o no.
- Job que procesó el SEPA Xml. Indica el job en el que se ha generado el SEPA Xml en el que se incluye la transacción

DATOS BÁSICOS	
Tipo	Pago
Usuario pagador	psaracho+emails127919@bitban.com
Fecha desde la que puede cobrarse	06/06/2030 - 00:00
Fecha de pago	13/02/2026 - 12:04
Fecha de vencimiento	01/07/2030 - 00:00
Importe	7,69€
Importe con impuestos	8,00€
Método de pago	Domiciliación bancaria
Incluido en un SEPA Xml	Sí
Job que procesó el SEPA Xml	1004272

Estado

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Estado. [Se explican los posibles estados y sus flujos en este punto](#)
- Motivo de la devolución. Este campo se indica solo si la transacción está en estado “Devolución”, es de domiciliación y se informó del motivo cuando se realizó la devolución. La lista de motivos coincide con la que usa el banco para justificar los recibos devueltos en el XML que genera.
 - Mandato no válido
 - Saldo insuficiente
 - Operación autorizada no conforme

- Cuenta cancelada
- Cuenta bloqueada
- Cuenta incorrecta
- Razón no especificada
- Historial de estados. Listado cronológico descendiente (de más reciente a más lejano), con fecha y hora, de todos los estados por los que ha ido pasando sucesivamente la transacción.
- Intentos de cobro. Listado cronológico descendiente (de más reciente a más lejano), con fecha y hora, de todos los intentos de cobro por los que ha ido pasando sucesivamente la transacción.

 ESTADO

[Estado](#)
Devuelta

Motivo de la devolución
 Saldo insuficiente

Histórico de estado

2026-02-23 23:30:34 Devuelta

2029-02-19 16:08:20 Pagado

Intentos de cobro

Todavía no hay intentos de pago

Datos de beneficiarios

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Si solo hay un beneficiario:
 - Beneficiario
 - Importe
 - Importe con impuestos
- Si hay varios beneficiarios:
 - Beneficiario 1
 - Importe con impuestos de beneficiario 1
 - Importe de beneficiario 1
 - Beneficiario 2
 - Importe con impuestos de beneficiario 2
 - Importe de beneficiario 2
 - Beneficiario 3
 - Etc

 BENEFICIARIOS

ELDIARIO.ES

Beneficiario
 eldiario.es

Importe con impuestos
 40,00€

Importe sin impuestos
 38,46€

Datos avanzados

- Soy la devolución correspondiente a la transacción. Si la transacción que se está consultando es de tipo Devolución, aquí aparece enlazada la transacción de Pago a que corresponde, con acceso al editor de la misma.
- Tengo una devolución asociada. Si la transacción que se está consultando tiene como estado “Devuelta”, aquí aparece enlazada la transacción de Devolución que corresponde, con acceso al editor de la misma.
- Soy el reintento de cobro de la transacción. Si la transacción que se está consultando se corresponde con un segundo intento de cobro de un período de suscripción, aquí aparece enlazada la transacción del primer intento de cobro del mismo período, con acceso al editor de la misma. Este escenario se genera cuando la suscripción ha pasado por el estado Período de gracia y ha tenido varios intentos de cobro para un mismo período / cuota.
- Tengo un reintento de cobro asociado. Si la transacción que se está consultando está en estado “Devuelta” y se generó un segundo intento de cobro para el mismo período de suscripción, aquí aparece enlazada la transacción de ese reintento de cobro del mismo período, con acceso al editor de la misma. Este escenario se genera cuando la suscripción ha pasado por el estado Período de gracia y ha tenido varios intentos de cobro para un mismo período / cuota.

DATOS AVANZADOS	
Soy la devolución correspondiente a la transacción	No hay transacción asociada
Tengo una devolución asociada	No hay transacción asociada
Soy el reintento de cobro de la transacción	No hay transacción asociada
Tengo un reintento de cobro asociado	No hay transacción asociada

Facturas

Enlace al [editor de factura](#) correspondiente a la transacción.

FACTURAS	
FACTURAS	
	FP202650 2447131376 Simplificada 50,00€ 22/07/2026 - 7:46 admin

Acciones

- Aplicar nota de crédito. Permite cancelar una transacción, siempre y cuando sea de tipo Pago, ésta esté en estado Pagado, que su método de pago sea domiciliación y que NO haya sido incluida previamente en un fichero SEPA Xml. Al aplicar la nota de crédito, la transacción pasa a estado Cancelada y se genera una transacción de nota de crédito relacionada por el importe equivalente. La nota de crédito no implica devolución real de dinero puesto que el cobro nunca se realizó, es solo un ajuste

contable. Al aplicar nota de crédito sobre la última transacción de una suscripción, ésta pasa a estado “Finalizada: Cancelada antes de cobro”.

- Aplicar devolución. Permite devolver una transacción, siempre que sea de tipo Pago, esté en estado Pagado y que su método de pago sea domiciliación o tarjeta. Los flujos son distintos por método de pago.
 - Aplicar devolución sobre transacción por tarjeta de crédito. Al aplicar la devolución, la transacción pasa a estado Devuelta y se genera una transacción de devolución relacionada por el importe equivalente.
 - Si la devolución se aplica sobre una transacción que no es la última de la suscripción, el período al que corresponde la transacción pasa a estado “Devuelto” y la suscripción mantiene su estado
 - Si la devolución se aplica sobre la última transacción de la suscripción, el período al que corresponde la transacción pasa a estado “Devuelto”, la suscripción pasa a estado “Finalizada: Devolución” y se cancela así mismo la suscripción en la plataforma externa de cobro por tarjeta (Stripe)
 - Aplicar devolución sobre transacción por domiciliación. Además de los requisitos previos, el CRM también valida que haya sido incluida previamente en un fichero SEPA Xml para permitir devolverla o no. La devolución sobre la transacción en el CRM no implica devolución en el banco: ésta se debe gestionar a parte. Al aplicar la devolución, la transacción pasa a estado Devuelta y se genera una transacción de devolución relacionada por el importe equivalente.
 - Si la devolución se aplica sobre una transacción que no es la última de la suscripción, el período al que corresponde la transacción pasa a estado “Devuelto” y la suscripción mantiene su estado
 - Si la devolución se aplica sobre la última transacción de la suscripción:
 - Si en ese escenario no está configurado en el proyecto que aplique Período de gracia, el período al que corresponde la transacción pasa a estado “Devuelto” y la suscripción pasa a estado “Finalizada: Devuelta”. Por ejemplo, en el caso de El diario esto ocurriría con un regalo por método de pago domiciliación.
 - Si en ese escenario está configurado en el proyecto que aplique Período de gracia, el período al que corresponde la transacción pasa a estado “Período de gracia”, así como la suscripción.
 - Al aplicar la devolución se debe indicar así mismo el motivo por el que se realiza la misma. La lista de motivos coincide con la

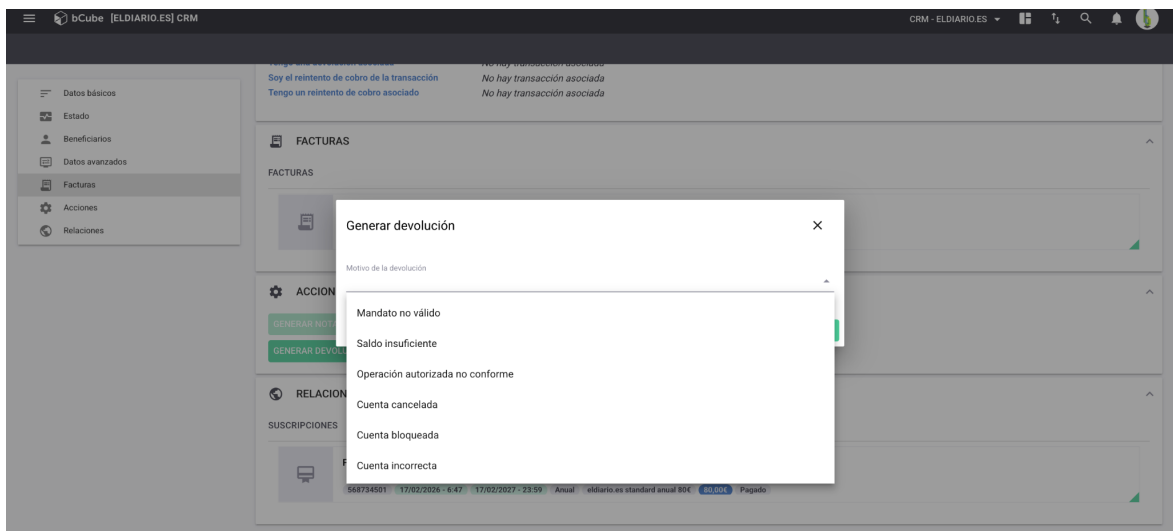
que usa el banco para justificar los recibos devueltos en el XML que genera.

- Mandato no válido
- Saldo insuficiente
- Operación autorizada no conforme
- Cuenta cancelada
- Cuenta bloqueada
- Cuenta incorrecta
- Razón no especificada
- Banco del acreedor no disponible
- Banco del titular no disponible
- Titular fallecido
- Rechazado por el titular
- Cobro duplicado
- Datos del mandato incompletos
- Datos del titular no coinciden con el mandato
- Código BIC incorrecto
- Tipo de cuenta no válido
- Cuenta no compatible con SEPA
- Motivo regulatorio
- Restricción del banco del titular

⚙️ ACCIONES

GENERAR NOTA DE CRÉDITO

GENERAR DEVOLUCIÓN



NOTA:

Si desde la plataforma de pago externo se realiza un reembolso total del cobro, la transacción de pago equivalente en CRM también cambia su estado a Devuelta y se genera una transacción de devolución correspondiente. Pero si desde la plataforma de pago externo se realiza un reembolso parcial del cobro, no se hace nada con la transacción de pago equivalente en CRM.

Relaciones

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- **Suscripciones.** Si es una transacción ligada a una o varias suscripciones, se indican, con acceso al editor de cada una de ellas. Para cada una de ellas se muestran los datos correspondientes al período de suscripción al que se corresponde la transacción, es decir:
 - Nombre de la suscripción
 - Id de la suscripción
 - Fecha / Hora de inicio del período
 - Fecha / Hora de fin del período
 - Periodicidad
 - Tarifa
 - Cuota total
 - Estado
- **Donaciones.** Si es una transacción ligada a una o varias donaciones, se indican, con acceso al editor de cada una de ellas. Para cada una de ellas se muestran los datos correspondientes al período de donación al que se corresponde la transacción, es decir:
 - Nombre de la donación
 - Id de la donación
 - Fecha / Hora de inicio del período
 - Fecha / Hora de fin del período
 - Periodicidad
 - Causa
 - Cuota total
 - Estado
- **Apoyos.** Si es una transacción ligada a uno o varios apoyos, se indican, con acceso al editor de cada uno de ellas. Para cada uno de los apoyos listados se muestran los mismos datos que cuando los apoyos se listan [en su buscador](#).

RELACIONES	
SUSCRIPCIONES	
psaracho@bitban.com - OK tarifa combo anual Filmin	
1144803861	11/08/2025 - 13:37 11/08/2026 - 23:59 Anual OK tarifa combo anual Filmin 80,00€ Pagado

Estados de una transacción

Los estados por los que puede pasar una transacción son:

- Esperando pago. Es el primer estado por el que pasa cualquier transacción cuando se crea (excepto las ligadas al método de pago Transferencia y a Domiciliación que se crean directamente como Pagadas). La transacción está esperando a confirmar el pago efectivo del dinero.
- Pagada. La transacción ha recibido el pago esperado o se ha cumplido el flujo definido para que se considere como tal (por ejemplo, las transacciones por Transferencia o Domiciliación se consideran “Pagadas” cuando se crean directamente).
- Pago fallido: método de pago inválido. La transacción no ha logrado el cobro porque el método de pago no es correcto (la tarjeta no es válida, la cuenta no tiene fondos, etc).
- Pago fallido: error técnico. La transacción no ha logrado el cobro por motivos técnicos ajenos (caída de la plataforma de pago, error de comunicación con la plataforma de pago, etc).
- Devuelta. La transacción se dio por “Pagada” en algún momento pero a posteriori fue devuelta, bien por el usuario bien por la plataforma de pago. Una transacción devuelta conlleva generar otra transacción tipo devolución, por el mismo importe que la transacción de cobro, y el envío efectivo del dinero a devolver (esto último, dependiendo del sistema de pago, se hará desde el propio CRM o deberá hacerse desde la plataforma de cobro correspondiente).
- Cancelada. La transacción se da por finalizada antes de intentarse el cobro. Este estado es necesario para los flujos de domiciliación, en caso de que el usuario solicite la baja inmediata (por ejemplo, por desestimiento) cuando la transacción aún no se ha añadido al SEPA XML.

NOTA:

El CRM cuenta con mecanismos para comprobar periódicamente para las transacciones que en CRM están en “Esperando pago” cuál es el estado de sus cobros correspondientes en las plataformas externas de pago. El objetivo es que siempre estén alineados los datos entre CRM y plataforma de pago. Además se puede configurar por proyecto el tiempo máximo que una transacción en el CRM puede mantenerse en el estado “Esperando pago” y finalizarla como “Pago fallido” pasado ese tiempo.

Facturas

En principio toda transacción debe reflejarse en una factura que genera el CRM. Solo las transacciones de pago tienen PDF asociado a sus facturas (las de devolución no).

Existen 2 tipos de factura, en función de los datos consignados en ella sobre el pagador:

- Factura normal. Indica nombre y apellidos, número de identificación fiscal y dirección completa del pagador, datos que por tanto debe tener el CRM para dicho usuario.
- Factura simplificada. No cuenta con los datos de facturación del pagador; en su lugar se usan solo nombre y apellidos, email y código postal.

El usuario puede elegir recibir la factura o no. Así mismo el usuario puede elegir el método de envío de la factura: ninguno, email, correo postal, etc. Para poder enviarla por correo postal el CRM debe contar con una dirección postal del usuario.

El dato sobre tipo de factura y método de envío depende de cada usuario y se gestiona por tanto junto al resto de datos de cada usuario, en su editor del CRM correspondiente ([Datos de pago](#)). No obstante, el usuario puede modificar dicha configuración cuando desee, aplicando el cambio a las siguientes facturas a partir de ese momento.

De manera general, para cada transacción el CRM genera la factura normal si dispone de los datos de facturación del usuario para ello. Si no tiene los datos, crea la simple.

Cada factura tiene un número único y además unas letras iniciales por delante del número que indican el tipo de factura que es. Esas letras son parametrizables por proyecto. Ejemplo: F para normal (ej: F2024955837) y FP para la simplificada (ej: FP20244175714).

El nombre del archivo de la factura incluye su numeración (ej: invoice-fp2030382-d25f215.pdf).

El literal a incluir en cada factura para las suscripciones, compras, donaciones y apoyos incluidas en la misma será parametrizable en el editor de la tarifa o causa relacionada.

La fecha de facturación que se indica en cada factura es parametrizable por proyecto. Por ejemplo, se puede configurar que sea igual a la fecha de vencimiento de la transacción relacionada.

Buscador de facturas

Al entrar en el apartado Facturas del CRM se listan todas las facturas generadas por el CRM (tanto de pagos de los usuarios como de devoluciones hechas por el medio).

Es posible buscar aquí un texto concreto. Al hacerlo se podrá indicar sobre qué campo realizar la búsqueda:

- Número

El set total de filtros con que puede interactuar el staff en el buscador es:

- Fecha de creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual

Para cada factura listada los datos que se muestran son:

- Número de factura
- ID
- Tipo: Simplificada / Normal
- Cuantía pago (neto)
- Fecha de última publicación
- Creado por staff

IMPORTANTE:

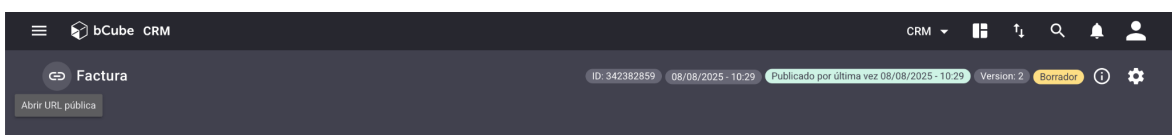
Es posible descargar un informe desde el buscador de Facturas. Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe. Más información en el punto sobre [Informes](#).

Editor de factura

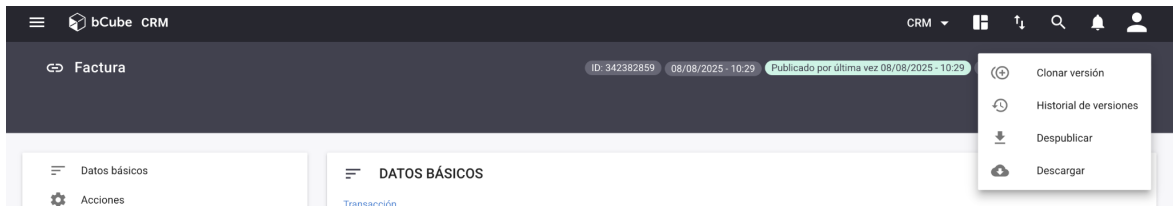
Desde el CRM se puede acceder a la consulta de cualquier factura, si bien sus datos son siempre de lectura, sin poder modificarse directamente desde el CRM.

Hay dos formas de acceder al PDF que se genera para una factura de pago (las facturas de devolución no generan PDF):

1. Clicando en el icono de cadena que hay en la barra principal del editor



2. Clicando en el icono de rueda de configuración, a la derecha en la barra principal, desplegando el menú contextual y eligiendo la opción para descargarla



Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Número de factura
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Historial de versiones](#)
 - Descargar (descarga el PDF)

Datos básicos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Enlace al PDF de la factura
- Transacción. Es enlace al editor de la misma
- Tipo: Simplificada / Normal
- Número
- Fecha de factura. Es parametrizable por proyecto. Por ejemplo, la fecha de vencimiento de la transacción relacionada.
- Método de entrega de factura. Ninguno | Email | Correo postal

Acciones

Ambas están disponibles solo en las facturas de pago, no en las de devolución, y cuando tienen PDF asociado.

- Reenviar factura. Permite enviar por correo electrónico el PDF de la factura al usuario pagador. Se envía en el mismo momento en que se solicita. Solo se envía si el usuario tiene activa la opción de recibir la factura en su perfil.

- Modificar factura. Esta opción solo está disponible para facturas pertenecientes al año contable en curso: del 1 de enero al 31 de diciembre del año en que se está realizando la acción. Fuerza que se genere una nueva versión del PDF de la factura tomando los datos de facturación actualizados del usuario pagador y con la misma numeración y fecha de la factura que existía previamente. Si el usuario solicita regenerar una factura previa emitida como simple con sus nuevos datos completos de facturación, el CRM permite modificar la factura cambiando dichos datos, pero manteniendo la numeración de la factura exactamente igual (incluida la identificación inicial del tipo de factura como simple "FP"). Es decir: aunque el nuevo pdf de la factura tenga los datos como si fuese una "normal", su numeración/identificación seguirá siendo como "simple" puesto que ya se emitió y no se puede cambiar ese dato.

Empresas

Empresas

Empresa es la entidad que representa en CRM a corporaciones que tienen un acuerdo comercial especial con el medio en virtud del cual unos usuarios ligados a dichas corporaciones tienen acceso a ciertos recursos.

Contrato es el acuerdo que se establece entre empresa y medio para formalizar las condiciones de pago y de acceso de los usuarios amparados por el contrato. Una empresa puede tener por tanto varios contratos distintos a lo largo de su historia.

Y membresía de contrato es la relación entre un contrato y un usuario que disfruta de los recursos a que da acceso ese contrato. La membresía sería por tanto el equivalente a la suscripción, asumiendo que el contrato fuese el equivalente a la tarifa.

Dado que estos acuerdos comerciales son muy particulares y ad hoc, la forma de articular el pago no es a través de tarifas convencionales, como las que se usan para los usuarios individuales, sino que su parametrización es parte de la configuración de la propia empresa en el CRM.

Además, la facturación de los contratos y empresas nunca se realiza a través del CRM. Por eso no existen datos de pago ni transacciones vinculadas.

Una empresa puede tener tantos contratos activos distintos como desee: no existe ninguna limitación a nivel de CRM para ello. Cada contrato tiene sus datos, su landing asociada, sus códigos (si aplican), sus usuarios y su vigencia.

No debe confundirse la entidad Empresa aquí descrita con usuarios de la web que pueden ser empresas (ejemplo: un socio que tiene CIF en lugar de NIF). Son entidades a parte porque

llegan a acuerdos con el medio, fuera del catálogo de productos disponible para los usuarios normales. Ej: BBVA en eldiario.es

Hay varios controles que efectúa el CRM respecto a los usuarios que disfrutan de recursos en virtud del contrato con una empresa:

- Un mismo usuario no puede disfrutar dos veces de una membresía del mismo contrato: sí es posible darle de baja de la membresía de un contrato, antes de que éste finalice, y reactivarle en esa misma membresía si lo solicita a posteriori, pero seguiría siendo el mismo contrato.
- Un mismo usuario no puede disfrutar a la vez como beneficiario de una membresía de contrato y de una suscripción.

Al entrar en el apartado “Empresas” del CRM aparecen dos subapartados: uno listando “Empresas” y otro listando “Contratos”. De este modo es posible tanto localizar una empresa como buscar por un contrato concreto. Y en el editor del Usuario se listan las “Membresías” de contratos que pueda estar disfrutando o haya disfrutado.

Buscador de Empresas

Al entrar en el apartado Empresas del CRM se listan todas las empresas existentes en el proyecto.

Es posible buscar aquí un texto concreto. Al hacerlo se podrá indicar sobre qué campo realizar la búsqueda (uno de los siguientes, varios o todos ellos):

- Nombre
- Descripción
- Identificador público
- CIF
- Correo electrónico

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Fecha creación. Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Disponibilidad: Disponible | No disponible

Y se pueden ordenar los resultados en el buscador en base a los criterios:

- Fecha de creación
- Fecha de modificación

En las empresas listadas, para cada empresa, aparecen unos datos mínimos de información:

- Nombre

- Id
- Fecha de creación
- Fecha de última modificación
- Creado por staff

Se puede clicar no obstante en cada empresa para poder disponer de más información y para realizar las acciones permitidas en el CRM sobre una empresa.

Añadir empresa

Se puede añadir una empresa nueva directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crearla:

- Nombre. Campo textual
- Identificación legal
 - Tipo: CIF
 - Número

El resto de campos se pueden consultar y editar en la página de edición de la empresa.

Editor de empresa

Desde el CRM se puede acceder a la gestión de cualquier empresa y la mayoría de sus datos son editables.

Datos del sistema

Ninguno de ellos es editable, son todos de lectura simplemente.

- ID
- Fecha / Hora creación
- Staff creación
- Fecha / Hora última modificación
- Staff última modificación
- Fecha / Hora última publicación

Datos básicos

Los siguientes campos son editables.

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: banco-santander. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar.
- Nombre. Campo textual simple

- Disponibilidad: Disponible | No disponible. Indica si se puede relacionar o no en otras entidades.
- Descripción. Campo textual simple
- Identificación legal
 - Tipo: CIF
 - Número
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb. Se puede modificar en cualquier momento. Cuando se cree un contrato vinculado a la empresa, por defecto se creará a su vez con esta misma imagen
- Manager. Debe ser un staff dado de alta previamente en el CRM, luego este campo levanta el buscador de staffs. El Manager puede ser diferente al staff que crea o modifica la ficha de la empresa.

Datos de la empresa

Todos son editables siempre.

- Persona de contacto
- Email
- Número de teléfono
 - Código de país. Select
 - Número
- Dirección.
 - Código de país. Select países.
 - Provincia. Select provincias en base al país elegido en el campo anterior
 - Código postal
 - Ciudad
 - Tipo de calle
 - Nombre de calle
 - Número
 - Detalles adicionales

Relaciones

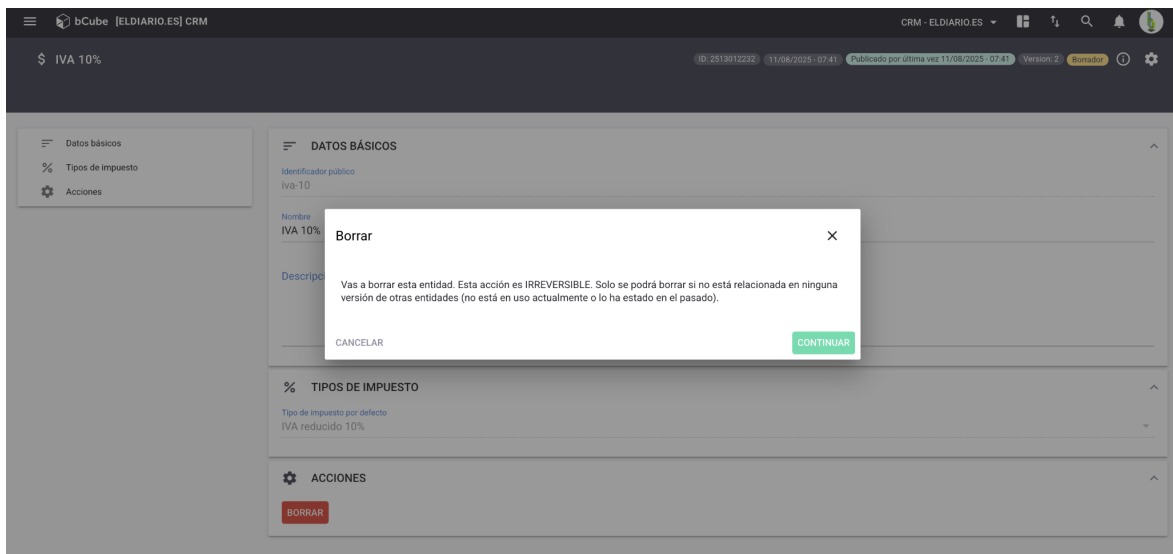
Nada es editable, son campos que se actualizan en base a relaciones con otras entidades.

- Contratos. enlace al buscador de Contratos listando los contratos que la empresa ha tenido históricamente.
- Usuarios. Enlace al buscador de usuarios listando los que disfrutan de membresías por contratos de la empresa.

Acciones

- Borrar. Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto

puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



Contratos

Buscador de contratos

Al entrar en el apartado Contratos del CRM se listan todos los contratos existentes en el proyecto.

Es posible buscar aquí un texto concreto. Al hacerlo se podrá indicar sobre qué campo realizar la búsqueda (uno de los siguientes, varios o todos ellos):

- Nombre
- Descripción
- Identificador público

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Procedencia: Backoffice | Externo | Instalador | Proceso interno | Legacy | Desconocido | Operación técnica manual
- Fecha creación. Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)
- Disponibilidad: Disponible | No disponible

Y se pueden ordenar los resultados en el buscador en base a los criterios:

- Fecha de creación
- Fecha de modificación

En los contratos listados, para cada uno, aparecen unos datos mínimos de información:

- Nombre
- Id
- Empresa
- Fecha de creación
- Fecha de última modificación
- Creado por staff

Se puede clicar no obstante en cada contrato para disponer de más información y para realizar las acciones permitidas en el CRM sobre un contrato.

Añadir contrato

Se puede añadir un contrato nuevo directamente al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crearlo:

- Nombre. Campo textual
- Empresa. Buscador de empresas previamente creadas en el CRM
- Número de usuarios

El resto de campos se pueden consultar y editar en la página de edición del contrato.

Editor de contrato

Desde el CRM se puede acceder a la gestión de cualquier contrato y la mayoría de sus datos son editables.

Datos del sistema

Ninguno de ellos es editable, son todos de lectura simplemente.

- ID
- Fecha / Hora creación
- Staff creación
- Fecha / Hora última modificación
- Staff última modificación
- Fecha / Hora última publicación

Datos básicos

Todos los datos son editables, excepto los que se indican específicamente:

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el

CRM a cada objeto. Ej: santander-3000. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar el campo después de publicar.

- Nombre. Campo textual simple
- Disponibilidad: Disponible | No disponible. Indica si se puede relacionar o no en otras entidades.
- Descripción. Campo textual simple
- Imagen. Permite subir nuevos archivos o buscar y seleccionar entre los ya subidos. Admite todos los formatos (JPG, PNG, GIF, SVG), tamaño máximo 500Kb. Se puede modificar en cualquier momento. Cuando se crea el contrato este campo se autorrellena con la Imagen editada en la empresa.
- Estado: Pagado / Finalizado. Por defecto cuando se crea un Contrato nuevo siempre es con el estado Pagado directamente (se asumen que cuando se da de alta en el CRM, ya se ha acordado su facturación externa). Este campo no es editable.
- Duración. Para indicar cuánto tiempo duran las membresías de contrato de los usuarios. Este campo no se puede modificar una vez publicado el contrato.
 - Cantidad
 - Unidad de tiempo: Hora / Día / Semana / Mes / Año
- Fecha inicio. Para indicar desde qué momento se considera activo el contrato y se pueden por tanto activar membresías en el mismo. Este dato no se puede modificar una vez publicado el contrato.
- Fecha fin. Para indicar hasta qué momento se considera activo el contrato; a partir de él no se pueden activar nuevas membresías en el mismo. Este dato no se puede modificar una vez publicado el contrato. Por defecto es “Ilimitado” (check). Si se desactiva, se puede seleccionar una fecha y hora concretas

NOTA:

Las fechas de inicio y fin del contrato indican el plazo de tiempo que se da a los usuarios para poder activar su membresía desde que se inicia el contrato y la landing asociada está disponible. No obstante lo anterior, el tiempo de duración de la membresía de cada usuario al contrato contará desde el momento en que éste la inicia. Por ejemplo, contrato de membresía de duración 1 año que empieza el 1 de enero de 2026 y finaliza el 31 de diciembre de 2026; si un usuario intenta activar el 2 de enero de 2027, ya no podrá hacerlo; pero si un usuario activa el 31 de diciembre de 2026, su membresía finalizará un año después, el 31 de diciembre de 2027.

- Empresa. Es enlace a la ficha de la empresa. Este dato no se puede modificar una vez publicado el contrato.
- Recursos. Listado de recursos que han estado o están relacionados en el contrato. Se pueden añadir y eliminar. Para cada recurso asociado a la tarifa se muestran los mismos datos que cuando los recursos se listan [en su buscador](#).

- Cuota. Es el importe total del contrato. El CRM autocalcula la cuota de cada membresía del contrato en función de lo indicado en este campo y en el campo siguiente de usuarios. Este campo no se puede modificar una vez publicado el contrato.
- Número de usuarios. Indica el número de membresías / usuarios que admite el contrato. Este campo no se puede modificar una vez publicado el contrato.

Datos avanzados

- Manager. Por defecto es el Manager de la Empresa a la que pertenece el Contrato, pero se puede modificar

Configuración del contrato

Estos datos no se pueden modificar a posteriori de haber publicado el contrato, excepto los que se indican específicamente.

- Landing Public Id. Al crear un contrato es necesario generar una landing que servirá para que los usuarios se den de alta y activen su membresía. Este campo indica el parametro UTM que se usará para esa landing. Por ejemplo, asumiendo que las URLs de todas las landings de contratos sean tipo <https://usuarios.eldiario.es/registro/?brand=CAIXABANK> el campo landingPublicId de cada contrato sería el parámetro después de “?brand=”, es decir, en ese ejemplo sería "CAIXABANK". Este campo es muy similar al Id público, pero específico para esto. Puede ser útil si, por ejemplo, como Id público de un contrato se quiere usar un valor muy claro ("caixa-2026") pero como landingPublicId se prefiere uno ligeramente ofuscado, no tan obvio ("CAIXA-GWEQSDA").
- Requiere códigos: Sí / No.
 - Si se indica “Requiere códigos: No”, los usuarios podrán activar su membresía en el contrato directamente, hasta alcanzar el número de usuarios definido en el mismo. En este apartado del editor se puede consultar:
 - Número de usuarios con membresía activa en el contrato
 - Número de usuarios con membresía finalizada en el contrato
 - Si se indica “Requiere códigos: Sí”, en la Landing asociada al Contrato existe un campo adicional para que el usuario introduzca un código. Solo los usuarios que introduzcan un código válido (generado por el CRM) podrán activar su membresía de contrato. Una vez se hayan dado de alta todos los códigos, la landing no permitirá nuevas activaciones. Para poder configurar todo esto, aparecen campos extra en el CRM:
 - Número total de códigos
 - Número de códigos disponibles
 - Número de códigos consumidos
 - Número de usuarios con membresía activa en el contrato
 - Número de usuarios con membresía finalizada en el contrato

- Generar códigos de contrato. El CRM genera tantos códigos como Usuarios permite el contrato y además, personalizar el prefijo con el que se van a generar los códigos. Este campo no se puede modificar una vez publicado el contrato.
- Descargar códigos de contrato. Permite generar un CSV con todos los códigos generados, indicando para cada uno de ellos:
 - Código
 - Fecha y hora de generación
 - Estado
 - Fecha y hora en que se consumió
 - ID del usuario que lo consumió
 - Email del usuario que lo consumió
 - Nombre y Apellidos del usuario que lo consumió

NOTA:

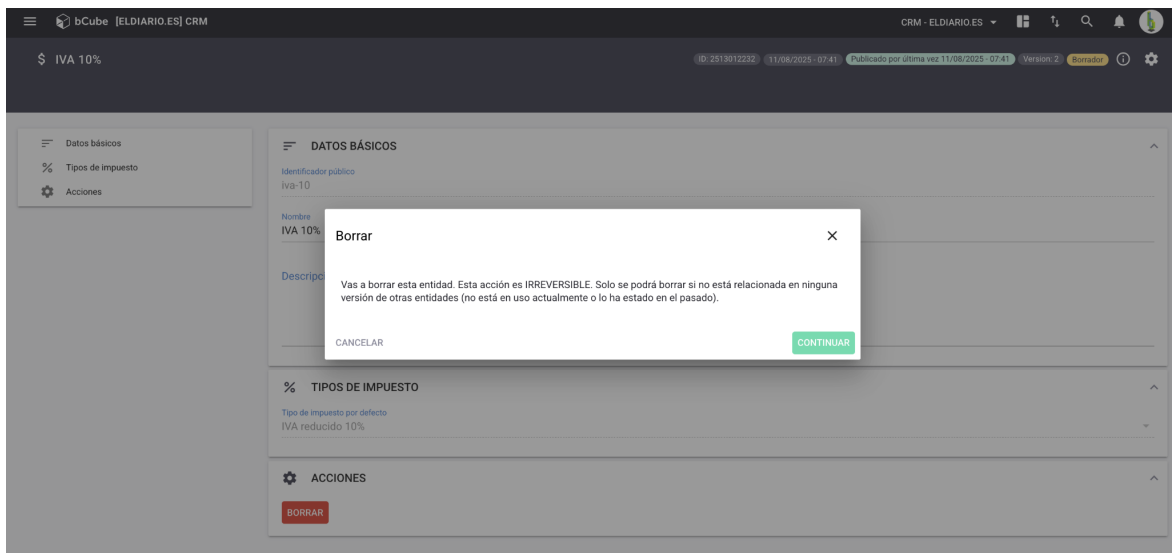
En entornos previos a producción aparece una acción extra “Finalizar membresías de contrato”. Permite seleccionar una fecha futura concreta y procesa todas las membresías del contrato hasta dicha fecha de modo que, aquellas cuya fecha de finalización sea anterior a dicha fecha seleccionada, pasarían a finalizarse (su estado pasaría a ser “Expirado”)

Relaciones

- Usuarios con membresía de contrato activa. Es enlace al buscador de Usuarios filtrando listando aquellos que tienen activa una membresía de este contrato

Acciones

- Borrar. Permite borrar una entidad, siempre y cuando no tenga ni haya tenido relación con otras entidades existentes. Al pulsarlo, el CRM valida si efectivamente el objeto puede ser borrado, en base a las condiciones descritas, y pide confirmación para hacerlo (escribir la palabra “CONFIRM” en un campo de texto). En caso de no ser posible, alerta de ello e impide el borrado.



NOTA:

En el editor de Usuario del CRM es posible visualizar si es destinatario de la membresía de un contrato, añadirle una nueva membresía de contrato o finalizar su membresía antes de tiempo. [Más información en este punto del manual](#)

Informes programados

En este apartado se accede a los informes que el CRM genera periódicamente de manera programada, sin necesidad de que ningún staff lo genere o realice acción ninguna (a diferencia de los otros [informes que se descargan a demanda](#) desde los distintos buscadores).

En el apartado de cada tipo de informe se listan todos los generados hasta la fecha, apareciendo en primer lugar el más reciente. El último informe generado de cada tipo de estos programados está así mismo disponible en el Panel de control del CRM en el apartado de [“Últimos informes automáticos”](#).

Todos los informes se descargan en formato zip protegido por contraseña: **eldiario**.

Informe OJD de suscripciones activas

Se genera el día 2 de cada mes y lista todas las suscripciones y membresías de contrato activas durante todo el mes anterior o que finalizaron durante el mes anterior y, por tanto, estuvieron activas en algún momento del mes.

Se excluyen aquellas suscripciones que, pese a estar activas durante algún día del mes, finalizan con impago en alta.

Los campos que recoge, siempre referidos a los datos en el mes anterior para los que se genera el informe, son:

- subscriptionOrContractMembershipId - Uuid de la suscripción o de la membresía de contrato
- userUuid - Uuid del usuario destinatario de la suscripción
- userType - Tipo de usuario
- userSubtype - Subtipo de usuario
- currentPeriodicity - Periodicidad de pago de la suscripción o periodicidad del contrato
- currentShare - Cuota total de la suscripción o cuota por usuario del contrato. Si la suscripción está en moratoria para el mes correspondiente al informe, se rellena con la cuota del último período cobrado anterior a la moratoria o, si no lo hay (imaginando un escenario de que hubiese tenido moratoria ya desde el primer período) con la cuota del siguiente período en que se cobrará tras finalizar la moratoria
- subscriptionRate - Public Id de la tarifa de la suscripción o del contrato
- sendDigitalMagazine: Sí/No - Si recibe o no la revista en papel de El Diario
- startSubscriptionDate - Fecha de inicio de la suscripción o de la membresía de contrato
- endSubscriptionDate - Fecha de fin de la suscripción o de la membresía de contrato
- lastInvoiceDate - Fecha de la última factura de la suscripción (para las membresías de contrato siempre está vacío)

Informe ARPU

Se genera el día 2 de cada mes e indica la cuota media mensual, para el mes anterior, de todas las transacciones pagadas el mes anterior. No se tienen en cuenta las membresías de contrato, solo las suscripciones.

Además, el informe desglosa la cuota media mensual en función de la periodicidad de pago y del descuento aplicado. Por ejemplo: una fila para la cuota media mensual de las transacciones de periodicidad mensual sin descuentos, otra fila para la cuota media mensual de las transacciones de periodicidad mensual con descuento 50%, otra fila para la cuota media mensual de las transacciones de periodicidad anual sin descuentos... y así sucesivamente.

Los campos que recoge son:

- Periodicidad - Indicada en número de meses (1, 6, 12)
- Descuento - Indicada en el porcentaje de descuento
- ARPU - La cuota media mensual calculada
- TotalCuotas - El número total de transacciones

Informe anual devengo

Se genera el día 2 de enero de cada año. Indica la cantidad correspondiente al año anterior de la cuota total pagada en todas las transacciones durante el año anterior, haciendo el prorrateo. Por ejemplo: una suscripción mensual de 80 euros al año se inicia el 1 diciembre de 2024, solo 6,67 euros, de esos 80, corresponderían a 2024.

Los campos que recoge el informe son:

- transactionId - Id de la transacción
- transactionUuid - Uuid de la transacción
- paymentDate - Fecha de pago de la transacción
- payerUserFullName - Nombre y Apellido del usuario pagador de la transacción
- payerUserNif - Número de documento de identificación del usuario pagador de la transacción
- itemType - Tipo de entidad a que corresponde la transacción (típicamente, suscripción)
- itemUuid - Uuid de la entidad a la que corresponde la transacción (típicamente, Uuid de la suscripción)
- subscriptionUuid - Uuid de la suscripción a que corresponde la transacción
- rateName - Nombre de la tarifa de la suscripción a que corresponde la transacción
- recurringInterval - Periodicidad de pago de la suscripción a que corresponde la transacción
- periodStartDate - Fecha de inicio del período a que corresponde la transacción
- periodEndDate - Fecha de fin del período a que corresponde la transacción
- quotaDays - Número de días del período a que corresponde la transacción
- effectiveTaxBaseAmount - Importe total sin impuestos cobrado en la transacción
- accrualDays - Número de días, del total del período de la transacción, que corresponde al mes del informe
- accruedRevenue - Importe total sin impuestos, del total cobrado en la transacción, que corresponde al mes del informe
- difference - Diferencia entre effectiveTaxBaseAmount y accruedRevenue

Para el cálculo de accrualDays se cuenta desde la fecha de inicio del período (periodStartDate), no desde la fecha de pago (paymentDate) de la transacción.

Informe mensual devengo

Se genera el día 2 de cada mes. Indica la cantidad de la cuota total pagada en todas las suscripciones durante el mes anterior correspondiente a ese mes, haciendo el prorrateo. Por ejemplo: una suscripción mensual de 80 euros al año se inicia el 1 diciembre de 2024, solo 6,67 euros, de esos 80, corresponderían al mes de diciembre de 2024. El cálculo se hace por días.

Los campos que recoge el informe son:

- transactionId - Id de la transacción
- transactionUuid - Uuid de la transacción
- paymentDate - Fecha de pago de la transacción
- payerUserFullName - Nombre y Apellido del usuario pagador de la transacción
- payerUserNif - Número de documento de identificación del usuario pagador de la transacción
- itemType - Tipo de entidad a que corresponde la transacción (típicamente, suscripción)
- itemUuid - Uuid de la entidad a la que corresponde la transacción (típicamente, Uuid de la suscripción)
- subscriptionUuid - Uuid de la suscripción a que corresponde la transacción
- rateName - Nombre de la tarifa de la suscripción a que corresponde la transacción
- recurringInterval - Periodicidad de pago de la suscripción a que corresponde la transacción
- periodStartDate - Fecha de inicio del período a que corresponde la transacción
- periodEndDate - Fecha de fin del período a que corresponde la transacción
- quotaDays - Número de días del período a que corresponde la transacción
- effectiveTaxBaseAmount - Importe total sin impuestos cobrado en la transacción
- accrualDays - Número de días, del total del período de la transacción, que corresponde al mes del informe
- accruedRevenue - Importe total sin impuestos, del total cobrado en la transacción, que corresponde al mes del informe
- difference - Diferencia entre effectiveTaxBaseAmount y accruedRevenue

Para el cálculo de accrualDays se cuenta desde la fecha de inicio del período (periodStartDate), no desde la fecha de pago (paymentDate) de la transacción.

Altas indirectas EELL

Cada suscripción tiene una serie de datos sobre su “Origen”, es decir, sobre el medio y condiciones en que se creó. En base a esa información, concretamente en base a los campos “Source” y “Source Indirecto”, es posible por tanto diferenciar suscripciones dadas de alta en una determinada landing y, en consecuencia, por ejemplo, pagar comisiones por esas altas de suscripciones.

No obstante, hay determinadas circunstancias en que el dato “Source Indirecto” no se captura bien o el frontal no lo envía al CRM para almacenarlo en cada suscripción correspondiente. Por ello existe la posibilidad, desde el buscador de suscripciones, de cargar un fichero que permite modificar el dato “Source Indirecto” para las suscripciones pagadas por los usuarios indicados en el mismo. El campo “Source” no se modifica nunca.

Los campos del fichero que se sube son únicamente 2:

- El valor para el campo “Source Indirecto”

- El UUID del usuario para cuya suscripción debe modificarse el dato. Si el usuario tiene varias suscripciones como pagador, se actualiza la última, esté Activa o no, siempre que no sea un regalo.

Ejemplo:

matched_local_edition	total_indirect_users_for_LE
%utm_source=valencia%	39c04221-25e6-4b53-b837-324d9a8d8374
%utm_source=somos%	ec7b59b4-5a49-49f7-997a-47d82c0f2b82

NOTA:

En el buscador de transacciones es posible descargar un Informe completo de transacciones y en cada una de ellas se indica el dato “Source” y “Source Indirecto” de la suscripción correspondiente, de modo que se pueden distinguir las transacciones a comisionar en cada caso.

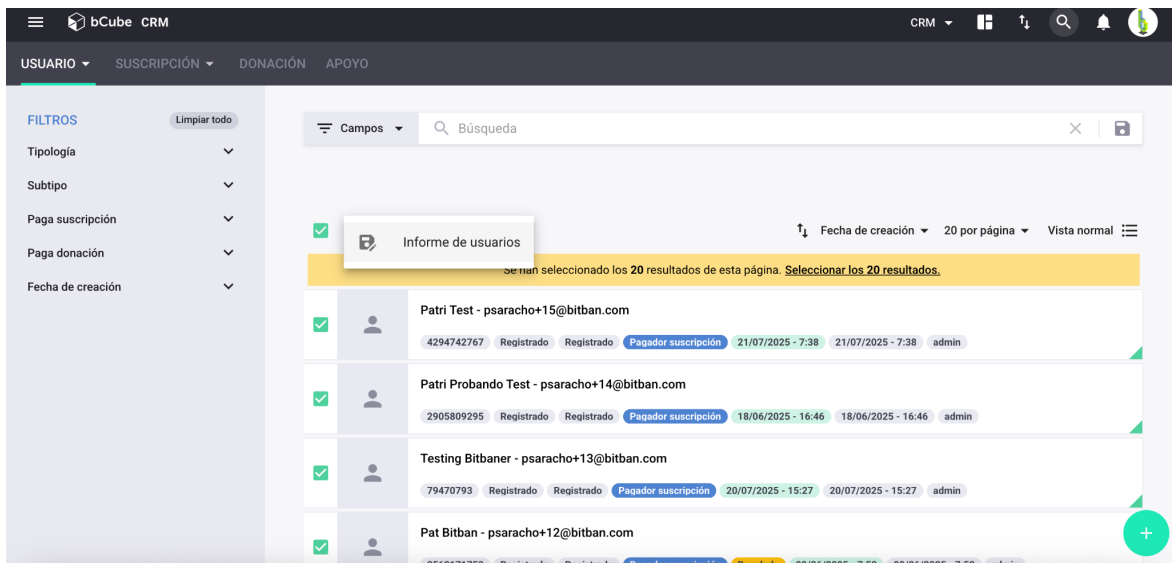
Herramientas

Informes CRM

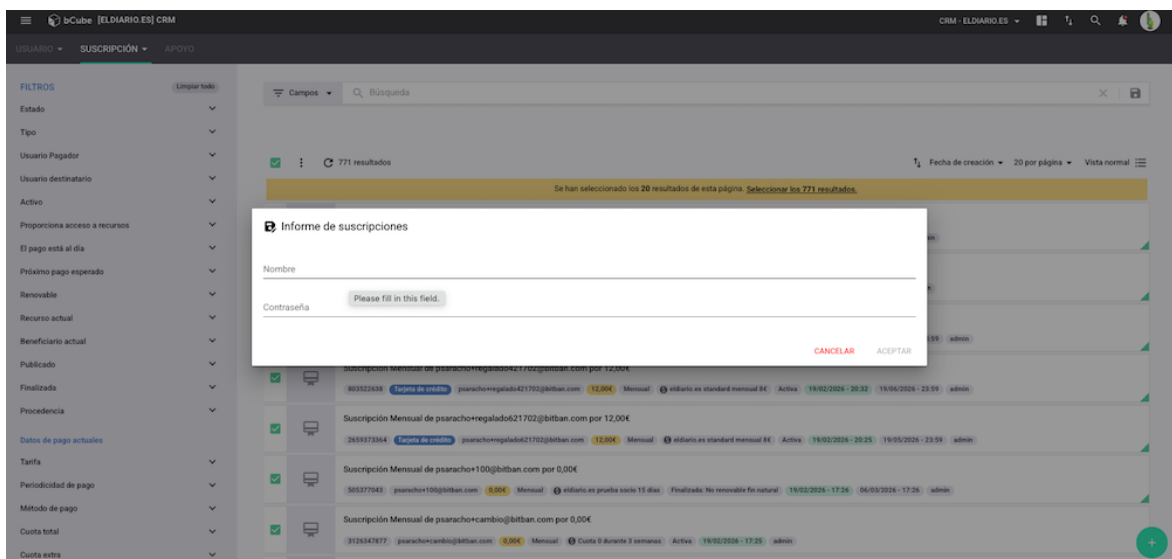
El CRM permite descargar CSVs directamente desde el [buscador](#) de entidades. Aplica a todos los principales tipos de entidades disponibles (Usuarios, Suscripciones, Tarifas, Recursos, Transacciones...). El flujo es el mismo que el descrito en el buscador de transacciones para generar el archivo [SEPA Xml](#).

En el buscador del tipo de entidad deseada, aplicando los filtros que se necesiten, es posible seleccionar todos los resultados de dicha búsqueda, o bien algunos de ellos, y solicitar la descarga del informe.

Para ello, basta con seleccionar los objetos a incluir en el informe y una vez hecha la selección completa, en el icono de 3 puntos junto al icono de recargar búsqueda, seleccionar la acción de “Informe” y asignarle un nombre.



Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe.



Una vez se ejecuta la acción y se genera el informe, al staff le llega una [notificación](#) avisando de ello. Desde la notificación es posible descargar directamente el informe generado.

Todos los informes creados se almacenan en un apartado del CRM: Herramientas > Informes CRM.

Aquí hay un buscador para poder localizar informes, bien por búsqueda textual, bien aplicando filtros:

- Tipo de reporte. Lista todos los posibles tipos de informe que puede generar el CRM: de usuarios, de suscripciones, de transacciones, etc

- Estado: Pendiente / En ejecución / Pausado / En espera de completar subtareas / Consolidando resultados / Completado / Cancelado / Fallido
- Informes de cualquier staff: Sí. Por defecto al entrar en Herramientas > Informes aparecen únicamente los que ha solicitado descargar el propio staff. Si se activa este campo, se listan los generados en total en el CRM por todos los staffs.

Se pueden aplicar los siguientes criterios de ordenación sobre los resultados:

- Nombre: ordenación alfabética
- Fecha de creación: de más reciente a más antigua y viceversa
- Identificador

Para cada uno de los informes listados se indican una serie de datos:

- Nombre
- Estado
- Tiempo que ha tardado en generarse
- Fecha de creación
- Fecha de procesamiento
- Staff que lo ha creado

El informe contiene todos los datos de las entidades elegidas, pudiendo a partir de éste generar filtrados y obtener muchos más datos. Por ejemplo: buscar suscripciones por fecha de inicio, seleccionar todas las de fecha de inicio del último mes, descargar el Informe y filtrando sobre él obtener datos de: suscripciones iniciadas el último mes por tarifa, por método de pago, con o sin promo, etc.

NOTA:

Para validar ciertos flujos de las suscripciones, solo en entornos no productivos, se han implementado en el CRM ciertos mecanismos y herramientas de test. El objetivo es poder emular escenarios reales de producción, pero con atajos y forzándolos conscientemente.

[Más información en este punto del manual.](#)

El total de Informes disponibles para descargar, en sus correspondientes buscadores por tipo de entidad, son:

- Informe Usuarios
- Informe Suscripciones
- Informe Regularizaciones
- Informe Solicitudes
- Informe Moratorias
- Informe Suscripciones con direcciones
- Informe Donaciones asociadas a suscripciones
- Informe Apoyos

- Informe Transacciones
- Informe Facturas
- Informe Recursos
- Informe Combos
- Informe Tarifas
- Informe Causas
- Informe Beneficiarios
- Informe Promociones
- Informe de plantillas de emails transaccionales

NOTA:

Existe un límite máximo de entidades a incluir en un informe a descargar. Esta cifra es configurable por proyecto, por entorno y por tipo de entidad. En Producción de El Diario, las cifras son:

- Informe Usuarios: 3 millones
- Informes Suscripciones, Regularizaciones, Solicitudes, Moratorias: 1 millón
- Informe Transacciones: 3 millones
- Todos los demás: 100.000

Informe Usuarios

Es posible descargar un Informe desde el buscador de Usuarios, conteniendo los Usuarios seleccionados previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de los Usuarios elegidos, pudiendo a partir de éste generar filtrados y obtener muchos más datos. Por ejemplo: buscar usuarios por tipo, seleccionar todos los “socios”, descargar el Informe y filtrando sobre él obtener datos de: socios por subtipo (estándar vs con promo vs con combo, etc), socios con quejas, etc.

Para 3 direcciones de usuario incluidas en el informe se incluyen todos sus datos separados por columnas (Name, Label, CountryCode, Province, PostalCode, City, etc): la dirección de facturación asociada a la suscripción activa del usuario, si la hay; la dirección etiquetada como "Revista", si la hay (en caso contrario se toma la dirección de envío más reciente); y la dirección etiquetada como "Regalo", si la hay (en caso contrario se toma la dirección de envío más reciente). El resto de direcciones, si las hay, aparecen agrupadas, con todos sus datos, en la misma celda bajo las columnas "otherDeliveryAddresses" y "otherBillingAddresses".

Informe Suscripciones

Contiene todas las Suscripciones seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las Suscripciones elegidas, pudiendo a partir de éste generar filtrados y obtener muchos más datos. Por ejemplo: buscar suscripciones por fecha de inicio,

seleccionar todas las de fecha de inicio del último mes, descargar el Informe y filtrando sobre él obtener datos de: suscripciones iniciadas el último mes por tarifa, por método de pago, con o sin promo, etc.

Informe Regularizaciones

Contiene todas las regularizaciones de período de las suscripciones seleccionadas. Para cada regularización incluida en el informe se incluyen todos sus datos (fecha de creación, canal, retención aplicada) así como información sobre la suscripción en la que aplica (estado, tarifa, fecha de inicio, cuota, etc)

Informe Solicitudes

Contiene todas las solicitudes (de retención, de devolución y de baja antes de tiempo) de las suscripciones seleccionadas. Para cada solicitud incluida en el informe se incluyen todos sus datos (fecha de creación, canal, motivos, comentario, estado) así como información sobre la suscripción en la que aplica (estado, tarifa, fecha de inicio, cuota, etc).

Informe Moratorias

Contiene todas las moratorias de las suscripciones seleccionadas. Para cada moratoria incluida en el informe se incluyen todos sus datos (fecha de creación, fecha de inicio, plazos estimados, fecha de fin) así como información sobre la suscripción en la que aplica (estado, tarifa, fecha de inicio, cuota, etc)

Informe Suscripciones con direcciones

Contiene las direcciones de envío y de facturación de los usuarios destinatarios de las suscripciones seleccionadas. Para cada dirección de usuario incluida en el informe se incluyen todos sus datos (etiqueta, país, provincia, código postal, etc).

Para 3 direcciones de usuario incluidas en el informe se incluyen todos sus datos separados por columnas (Name, Label, CountryCode, Province, PostalCode, City, etc): la dirección de facturación asociada a la suscripción, si la hay; la dirección etiquetada como "Revista" del usuario destinatario de la suscripción, si la hay (en caso contrario se toma la dirección de envío más reciente añadida en el usuario); y la dirección etiquetada como "Regalo" del usuario destinatario de la suscripción, si la hay (en caso contrario se toma la dirección de envío más reciente añadida en el usuario). El resto de direcciones, si las hay, aparecen agrupadas, con todos sus datos, en la misma celda bajo las columnas "otherDeliveryAddresses" y "otherBillingAddresses".

Informe Donaciones asociadas a suscripciones

Contiene todas las donaciones vinculadas a las suscripciones seleccionadas en el buscador. Cada donación se recoge individualmente en el fichero y para cada una se indican todos sus

datos (estado, causa, fecha de creación, fecha de inicio, fecha de próxima renovación, fecha de última renovación, etc) más los datos de la suscripción vinculada (estado, tarifa, usuario pagador, direcciones, etc). Por tanto, por ejemplo, si una suscripción ha tenido o tiene 4 donaciones, en este informe las 4 donaciones aparecen listadas individualmente con sus datos (4 filas) y las 4 referencian a su vez los datos de la misma suscripción (que aparecería repetida 4 veces por tanto).

Informe de períodos de gracia

Contiene todos los períodos de gracia de las suscripciones seleccionadas en el buscador. Cada período de gracia se recoge individualmente en el fichero y para cada uno se indican todos sus datos (fecha de creación, fecha estimada de fin, resultado, datos de cuando se inició el período y datos de cómo está el período ahora, si tiene regularización, acción de regularización aplicada, etc) más los datos del período de la suscripción en período de gracia (fechas, estado, método de pago, etc) y los datos de la suscripción correspondiente (fechas, estado, método de pago, etc). Por tanto, por ejemplo, si una suscripción ha tenido varios períodos de gracia a lo largo de su historia, en este informe aparecen listados todos ellos individualmente con sus datos y en todos a su vez se referencian los datos de la misma suscripción (que aparecería repetida por tanto en el fichero varias veces).

Informe Donaciones

Es posible descargar un Informe desde el buscador de Donaciones, conteniendo las Donaciones seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las Donaciones elegidas, pudiendo a partir de éste generar filtrados y obtener muchos más datos.

Informe Apoyos

Es posible descargar un Informe desde el buscador de Apoyos, conteniendo los Apoyos seleccionados previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de los Apoyos elegidos, pudiendo a partir de éste generar filtrados y obtener muchos más datos.

Informe Transacciones

Es posible descargar un informe desde el buscador de Transacciones, conteniendo las transacciones seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las transacciones elegidas, pudiendo a partir de ésta generar filtrados y obtener muchos más datos.

Para los datos de los beneficiarios que puede tener una transacción (taxBaseAmount, totalWithTaxesAmount, taxType, etc) se incluyen estos separados por columnas organizando dichos beneficiarios en función de un campo interno, “Tipo”, cuyos valores son configurables por proyecto. Las columnas por tanto de estos tipos de beneficiarios son fijas y sus datos se rellenan o no para cada transacción en función de si tienen ese tipo de beneficiario o no. Por

ejemplo, si se configuran en el proyecto los tipos Principal, Partner y Edición Local, el informe contiene las columnas mainBeneficiary, partnerBeneficiary, localBeneficiary, taxBaseAmountMainBeneficiary, taxBaseAmountPartnerBeneficiary, taxBaseAmountLocalBeneficiary, totalWithTaxesAmountMainBeneficiary, totalWithTaxesAmountPartnerBeneficiary, totalWithTaxesAmountLocalBeneficiary, taxTypeMainBeneficiary, taxTypePartnerBeneficiary, taxTypeLocalBeneficiary, etc. Y siempre habrá una columna “beneficiaryOthers” con el resto de datos del resto de beneficiarios no recogidos en las columnas anteriores.

Informe Facturas

Es posible descargar un informe desde el buscador de Facturas, conteniendo las facturas seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las facturas elegidas, así como los de sus transacciones relacionadas (se añaden por tanto en realidad los mismos campos y datos que en el informe de transacciones)

Informe Recursos

Es posible descargar un informe desde el buscador de Recursos, conteniendo los recursos seleccionados previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de los recursos elegidos, pudiendo a partir de ésta generar filtrados y obtener muchos más datos.

Informe Combos

Es posible descargar un informe desde el buscador de Combos, conteniendo los combos seleccionados previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de los combos elegidos, pudiendo a partir de ésta generar filtrados y obtener muchos más datos.

Informe Tarifas

Es posible descargar un informe desde el buscador de Tarifas, conteniendo las tarifas seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las tarifas elegidas, pudiendo a partir de ésta generar filtrados y obtener muchos más datos.

Informe Causas

Es posible descargar un informe desde el buscador de Causas, conteniendo las causas seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las causas elegidas, pudiendo a partir de ésta generar filtrados y obtener muchos más datos.

Informe Beneficiarios

Es posible descargar un informe desde el buscador de Beneficiarios, conteniendo los beneficiarios seleccionados previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de

los beneficiarios elegidos, pudiendo a partir de ésta generar filtrados y obtener muchos más datos.

Informe Promociones

Es posible descargar un informe desde el buscador de Promociones, conteniendo las promociones seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las promociones elegidas, pudiendo a partir de ésta generar filtrados y obtener muchos más datos.

Informe de plantillas de emails transaccionales

Es posible descargar un informe desde el buscador de Plantillas de emails, conteniendo las plantillas de correo seleccionadas previamente en el buscador. El informe contiene todos los datos de las plantillas elegidas, incluyendo el HTML de cada una de ellas.

Plantillas Emails

Al entrar en este apartado se listan todas las plantillas existentes para los emails transaccionales que el CRM envía a los usuarios en base a los flujos de comunicación definidos. Estos correos se envían a petición del usuario (reseteo de contraseña), por acciones que realiza el usuario (silenciar a otro usuario, contratar una suscripción, completar datos de su perfil, confirmar no renovación de una suscripción, etc) o por acciones planificadas por el CRM en base a los datos del usuario (envío de factura, aviso de renovación de suscripción, aviso de tarjeta caducada, etc).

Todas estas comunicaciones previstas se realizan tomando como base unas plantillas HTML, que se pueden ver y modificar desde el CRM. De cara a que estos emails se personalicen mínimamente para cada usuario, contienen ciertas variables que se convierten en textos personalizados para cada destinatario.

En el buscador de plantillas de emails del CRM se pueden buscar por búsqueda textual. En este caso se busca sobre los campos:

- Nombre
- Descripción
- Asunto
- Identificador público

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Flujo. Selector entre todos los flujos de envío de email transaccional existentes
- Variables de plantilla. Selector entre todas las variables que se usan en las plantillas
- Plantilla con diseño. Sí / No. Para diferenciar plantillas sin diseño (avisos internos) de los emails que sí se envían con una plantilla prediseñada

- Publicado: Sí / No
- Fecha de creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)

Y se pueden ordenar los resultados en el buscador en base a los criterios:

- Nombre
- Fecha de creación
- Fecha de modificación

En las plantillas listadas, para cada una, se muestran los siguientes datos:

- Nombre
- Id
- Fecha de última publicación
- Fecha de creación
- Staff creador

No es posible crear nuevas plantillas, pero sí se pueden modificar las existentes.

IMPORTANTE:

Es posible descargar un informe desde el buscador de Plantillas de emails. Todos los informes están protegidos por contraseña: al solicitar su generación, el staff debe incluir la contraseña que luego le será requerida para poder abrir el ZIP que contiene el informe. Más información en el punto sobre [Informes](#).

Editor de plantilla email

Desde el CRM se pueden modificar prácticamente todos los campos de una plantilla, salvo aquellos meramente informativos, como fecha de creación o las relaciones con otras entidades.

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado

- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: plantilla-reset-contraseña. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar.
- Nombre. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Descripción. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Flujo de envío asociado. Es informativo, no se puede modificar.
- Asunto. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento. Es el asunto con que se envía el email
- HTML. Editor de texto HTML, admite variables. Permite editar el campo HTML a la vez que se previsualiza el resultado tal y como se vería en un email. Valida que el HTML introducido no contenga errores.
- Plantilla con diseño (check)
- Attachment file. Permite subir o seleccionar un archivo que se enviara adjunto en el email en que se usa la plantilla.

AUTHORS_CONTENT_MOBILE	Es para diferenciar cierto contenido del correo de autores de cara a móviles
BALLENA_LANDING_URL	https://usuarios.eldiario.es/ballena-blanca/
BLUESKY_URL	Sale de ProjectSettings
BLUESKY_VISIBILITY	Sale de ProjectSettings
BONIFIED_PARTNER_FORM_URL	https://usuarios.eldiario.es/socios/hazte-socio/cuota-reducida/
BONUS_CODE	Código promocional para el usuario en altas o renovaciones que lo incluyen (MyOperaPlayer, Filmin...)
CARD_NUMBER	Últimos cuatro números de tarjeta del socio
CHANGE_RENEWAL_VISIBILITY	Para indicar que aparezca un texto si el usuario ha solicitado finalmente la renovación
COMMENT_AUTHOR_NICK	Nick del autor del comentario
CONFIRMATION_URL	Url para confirmar el email de un usuario registrado
CONTACT_DATE	Fecha en la que se ha comprado la publicidad
CONTACT_EMAIL	Sale de ProjectSettings
COURTESY	Campo "Tratamiento" del usuario
COURTESY_EXTENSION	Es tratar al usuario como socio o socia
CURRENT_AMOUNT	Campo "Cuota total actual" de la suscripción
CURRENT_PERIODICITY	Campo "Periodicidad de pago actual" de la suscripción
DISPLAY_ANNUAL_TEXT	Pinta un texto en caso de que el socio tenga periodicidad anual
ECONOMIC_OPTION_VISIBILITY	Es para pintar un texto en caso de que se haya escogido la opción "Problemas económicos" en la no renovación
EMAIL_CHANGE	Es para pintar un texto para casos de cambio de email
END_OF_STATUS_DATE	Fecha de expiración del periodo de prueba de un socio gratuito
EXTRA_AMOUNT_INVITATION_VISIBILITY	Es para pintar un texto si el socio se ha dado de alta sin cuota extra para invitarlo a pagarlo
EXTRA_COMMENTS	Es para indicar los comentarios extra que haya hecho el socio en el formulario de petición de baja
EXTRA_CONTRIBUTION_AMOUNT	Campo "Cuota extra actual" de la suscripción

FACEBOOK_URL	Sale de ProjectSettings
FACEBOOK_VISIBILITY	Sale de ProjectSettings
FILL_MAGAZINE_ADDRESS_DATA	Es para pintar la dirección de envío en casos de combo Mongolia y Ballena Blanca, si es que se ha indicado dirección
FINANCIAL_DATA_INFORMATION	Indica el tipo de método de pago que usa el socio
GDPR_EMAIL	Sale de ProjectSettings
GIFT_ACTIVATION_URL	Url para activar el regalo comprado
GIFT_BUYER	Nombre del usuario comprador del regalo
GIFT_CUSTOM_MESSAGE	Mensaje personalizado que rellena el comprador para el usuario regalado
GIFT_NEW_PURCHASE_URL	/regala-periodismo/
GIFT_PRICE	Precio del regalo
GIFT_PURCHASE_FAILED_PAYMENT_URL	Url que manda front cuando falla el proceso de compra de regalo
GIFT_RECEIVER	Nombre del usuario al que se le ha hecho el regalo
GIFT_STANDARD_PRICE	Precio del regalo renovable estándar
GREAT_AMOUNT_VISIBILITY	Texto que se pinta en el caso de que un socio se haya dado de alta como mecenas
IDENTITY_DOCUMENT	Campo "Tipo de documento" del usuario
IDENTITY_DOCUMENT_VISIBILITY	Sirve para pintar o no el texto de documento de identidad (si es que se ha cambiado)
INSTAGRAM_URL	Sale de ProjectSettings
INSTAGRAM_VISIBILITY	Sale de ProjectSettings
IS_SPONSOR_OR_EXTRA_AMOUNT_VISIBILITY	Es para pintar un texto en caso de que el socio sea mecenas o pague una aportación extra
LASTNAME	Campo "Apellido" del usuario
LOCAL_EDITION_CONTACT_EMAIL	Email del gestor de la edición local
LOCAL_EDITION_DIRECTOR_NAME	Nombre del gestor de la edición local
LOCAL_EDITION_EXTRA_CONTRIBUTION	Cuota destinada a la aportación local
LOGIN_URL	/iniciar-sesion/
MAGIC_LINK_URL	Url para ir al Magic Link
MEDIA	Sale de ProjectSettings
MEDIA_LOGO_URL	Sale de ProjectSettings
MEDIA_URL	Sale de ProjectSettings
MEMBER_EMAIL	Email del socio al que se envía el correo

MEMBER_QUOTA_AMOUNT	Cuota que paga el socio
MEMBERS_TEXT_OVER_THOUSAND	Rellena la información del correo 220. Pinta la siguiente fila por cada socio que va a pagar más de 1.000 euros -> "El xxx del mes xxx se va a procesar un cobro de xxx euros correspondiente al socio xxx".
MONGOLIA_LANDING_URL	https://l.eldiario.es/mongolia/
NEW_EMAIL	Nuevo email insertado en el formulario de cambio
NEW_NICK	Nuevo nick insertado en el formulario de cambio
NEW_PAYMENT_METHOD	Nuevo método de pago seleccionado en el formulario de cambio
NEW_SUBSCRIPTION_AMOUNT	Nueva cuota elegida en el formulario de cambio
NEW_SUBSCRIPTION_AMOUNT_VISIBILITY	Se usa para pintar o no la cuota elegida si es que se ha cambiado
NEW_SUBSCRIPTION_ANNUAL_VISIBILITY	Se usa para pintar en caso de que se haya decidido cambiar a cuota anual
NEW_SUBSCRIPTION_BIANNUAL_VISIBILITY	Se usa para pintar en caso de que se haya decidido cambiar a cuota semestral
NEW_SUBSCRIPTION_MONTHLY_VISIBILITY	Se usa para pintar en caso de que se haya decidido cambiar a cuota mensual
NEW_SUBSCRIPTION_PERIODICITY	Nueva periodicidad seleccionada en el formulario de cambio
NEW_SUBSCRIPTION_PERIODICITY_VISIBILITY	Se usa para pintar o no la periodicidad elegida si es que se ha cambiado
NEWS_URL	Url a la noticia donde se ha respondido o mencionado al usuario
NICK_CHANGE	Texto que se pinta si el usuario ha cambiado de email
NO_ECONOMIC_OPTION_VISIBILITY	Texto que se pinta si el usuario no ha seleccionado problemas económicos en su petición de baja
NO_EXTRA_AMOUNT_INVITATION_VISIBILITY	Texto que se pinta si no se va a invitar al usuario a pagar una cuota extra (si por ejemplo, no tiene un medio de pago adecuado)
NUM_POSITION_PINNED_COMMENT	Número del comentario que se te ha destacado
NUM_RESPONSE_COMMENT	Número del comentario que ha respondido al usuario

OLD_EMAIL	Email que tenía el usuario antes de realizar el cambio
OLD_NICK	Nick que tenía el usuario antes de realizar el cambio
PARTNER_FORM_URL	/hazte_socio/
PARTNER_LANDING_URL	/hazte_socio/ (usa utms diferentes al de arriba)
PASSWORD_CHANGE	Sirve para pintar un texto en el caso de que se haya cambiado la contraseña
PASSWORD_GENERATION_URL	Url para solicitar cambio de contraseña
PASSWORD_RECOVERY_URL	Sale del parámetro que nos pasan en la petición de front, al que se añade un token generado al vuelo
PAYPAL_AGREEMENT_URL	Url para aceptar un acuerdo de pago con Paypal
PERIODICITY_FREQUENCY	Es para pintar la periodicidad que tiene el socio (mensual, semestral o anual)
PINNED_COMMENT_URL	Url al comentario que le han destacado al usuario
PODIMO_ACTIVATION_URL	Enlace a Podimo para activar la suscripción que se incluye en el combo de Podimo
PODIMO_LANDING_URL	Mensual: https://l.eldiario.es/podimo-mensual/ Anual: https://l.eldiario.es/podimo-anual/
PODIMO_VISIBILITY	Es para pintar un texto promocional si el socio no tiene una suscripción combo de Podimo
PROFILE_URL	/cuenta/perfil/
PROMOTION_VISIBILITY	Sirve para pintar un texto en caso de que el alta se haya producido con la promoción de Renfe
PROMOTION_WITH_ADVERTISING_TEXT	Sirve para pintar un texto: - Si tiene una promoción que excluye el recurso "Navegar sin publicidad" (sin-publi): "nuevas ventajas exclusivas, reservadas" - Si no tiene promoción y es anual: "dos grandes ventajas exclusivas, reservadas" - Si no tiene promoción y no es anual: "una gran ventaja exclusiva, reservada"
PROMOTION_WITH_ADVERTISING_VISIBILITY	Sirve para pintar un texto en caso de que se tenga una promoción sin publicidad
QUOTA_URL	/cuenta/plan/
REFUND_REASONS	Motivo de la devolución de una cuota

REGISTER_URL	/registro/
REGISTERED_SECTION_VISIBILITY	Sirve para pintar un texto si el usuario ha sido degradado desde registrado en el proceso de baja de la cuenta
RENEWABLE_GIFT_PURCHASE_URL	/cuenta/plan/
SPONSOR_GIFT_PRICE	Precio que paga el socio que ha realizado un regalo
SUBSCRIPTION_END_DATE	Fecha fin de la suscripción
SUBSCRIPTION_RENEWAL_DATE	Fecha de la próxima renovación de la suscripción
SUBSCRIPTION_START_DATE	Fecha en que dio inicio la suscripción
TEATRO_REAL_LANDING_URL	https://usuarios.eldiario.es/myoperaplayer/
TELEGRAM_URL	Sale de ProjectSettings
TELEGRAM_VISIBILITY	Sale de ProjectSettings
TIKTOK_URL	Sale de ProjectSettings
TIKTOK_VISIBILITY	Sale de ProjectSettings
TOTAL_MEMBERS	Indica el total de socios activos que hay en el sistema (redondeado en unidades de 1.000)
USER	Campo “Nombre” del usuario. Si no lo tiene, campo “Nick”
USER_EMAIL	Campo “Email” del usuario
USER_PASSWORD	Campo “Contraseña” del staff [Se usa para correo interno cuando se da de alta un usuario en el CRM]
USER_PHONE	Campo “Teléfono” del usuario
USER_PHONE_PREFIX	Prefijo del teléfono del usuario
USER_PHONE_VISIBILITY	Sirve para mostrar el campo del teléfono en el email en caso de que esté relleno
WHATSAPP_URL	Sale de ProjectSettings
WHATSAPP_VISIBILITY	Sale de ProjectSettings
YOUTUBE_URL	Sale de ProjectSettings
YOUTUBE_VISIBILITY	Sale de ProjectSettings
NEW_SUBSCRIPTION_PERIODICITY_V2	Indica la periodicidad de la suscripción con los siguientes textos: Periodicidad anual = “al año” Periodicidad semestral = “cada 6 meses” Periodicidad mensual = “al mes” Periodicidad trimestral = “cada 3 meses” Periodicidad 2 años = “cada 2 años”

SAPIENS_LANDING_URL	https://l.eldiario.es/pequeno-sapiens/?utm_source=email&utm_campaign=sapiens&utm_medium=rescatebajas
ABANDONED_PRODUCT_FEE	Cuota primer período de la suscripción (teniendo en cuenta la tarifa y la promo si la hay). • Si es de periodicidad mensual: N€/MES • Si es de periodicidad anual: N€/AÑO • Si es de periodicidad semestral: N€/6 MESES • Si es de periodicidad trimestral: N€/TRIMESTRE • Si es de periodicidad bianual: N€/2 AÑOS

Flujos de emails transaccionales

ID EXCEL	NOMBRE	CONDICIONES DE ENVÍO
	Aviso comentario destacado	Al usuario cuyo comentario ha sido destacado desde el CRM
	Aviso recepción reporte	Al usuario que ha enviado un reporte en la web confirmando su recepción en el CRM
	Aviso reporte revisado	Al usuario que ha enviado un reporte en la web confirmando que ha sido revisado en el CRM
	Aviso respuesta comentario	Al usuario cuyo comentario ha recibido una respuesta en la web
3.1.b	Interno: Aviso compra duplicada Google	Aviso interno a socios@eldiario.es cuando se crea en CRM una suscripción con método de pago Google Pay cuyo usuario pagador ya tiene otra suscripción previa activa
3.1.h	Interno: Aviso compra duplicada Apple	Aviso interno a socios@eldiario.es cuando se crea en CRM una suscripción con método de pago Apple Pay cuyo usuario pagador ya tiene otra suscripción previa activa
10.19	Interno: Aviso solicitud de no renovación de suscripción	A socios@eldiario.es cuando se crea una solicitud (no renovación, devolución, baja) o una queja en una suscripción
	Interno: comentario llamada retención	A socios@eldiario.es cuando se procesa un fichero del call center y contiene un registro con el campo "ComentariosLlamada" relleno

	Interno: resultado carga fichero telemarketing	A socios@eldiario.es cuando termina el procesamiento del fichero del call center. Lleva adjunto un CSV con los resultados
1.1.d	Interno: Suscripciones de más de 1000€	A socios@eldiario.es listando las suscripciones renovables, a renovar en 7 días, cuya cuota total de próxima renovación sea igual o superior a 1000€
	Nuevos contenidos de autores favoritos	Al usuario que sigue a autores en la web y esos autores han publicado contenidos nuevos en las últimas 24 h. Se envía un email diario a las 12 con todos los autores/contenidos
10.3.b	Regalo renovable: Aviso a regalado de fin de regalo	Al regalado cuando el regalo es renovable y está pendiente de activación, para que lo active
10.3.a	Regalo renovable: Aviso a regalador de fin de regalo	Al regalado cuando finaliza su regalo renovable
10.3.c	Regalo renovable: Aviso a regalador de fin de regalo sin cumplir condiciones para volverlo a regalar	Al pagador de un regalo renovable cuando finaliza sin que el motivo sea que no cumple ya los requisitos
8.6.c	Regalo renovable: Aviso cancelación Stripe	Al pagador de un regalo renovable cuando finaliza porque ha dejado de cumplir con los requisitos para poder tener un regalo renovable
8.3.a	Regalo renovable: Aviso tarjeta caducada	Al pagador de un regalo renovable con método de pago tarjeta cuando pasa a "Finalizada: Impago en renovación"
11.2.a	Regalo renovable: Cambio de opinión	Al pagador de un regalo renovable cuyo método de pago para la próxima renovación es una tarjeta que expira antes de la fecha de próxima renovación, 1 mes antes de la fecha de renovación prevista
4.4.b	Regalo renovable: Confirmación a regalado de activación regalo	Al pagador de un regalo renovable cuando una solicitud de no renovación del regalo se cierra como retenida, dejando de estar por tanto el regalo en estado "Solicitada no renovación"
8.4.b	Regalo renovable: Confirmación al regalado de renovación	Al pagador de un regalo renovable cuando pasa a estado Activo (porque lo ha activado el regalado)
8.4.a	Regalo renovable: Confirmación al regalador de renovación	Al regalado de un regalo renovable cuando se produce la renovación del mismo. Lleva factura adjunta. Se envía solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).

8.5.a	Regalo renovable: Error pago Stripe	Al pagador de un regalo renovable cuando se produce error en el pago de la renovación del mismo
10.1.c	Regalo renovable: Solicitud de no renovación (regalador)	Al pagador de un regalo renovable cuando el regalo pasa a ser no renovable
4.1	Regalo: Aviso a regalador de creación regalo	Al pagador de un regalo (renovable o no) cuando éste se crea y paga
4.3	Regalo: Aviso a regalado de creación regalo	Al destinatario de un regalo (renovable o no) cuando éste se crea y paga. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada). Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
4.15	Regalo: Aviso a regalado de fin de regalo	Al regalado cuando el regalo es no renovable y está pendiente de activación, para que lo active
4.12	Regalo: Aviso a regalado de fin de regalo (10 días)	Al regalado de un regalo no renovable cuando éste finaliza
4.4	Regalo: Aviso a regalador de activación regalo	Al regalado de un regalo no renovable 10 días antes de la fecha de fin estimada
4.16	Regalo: Aviso a regalador de fin de regalo	Al pagador de un regalo (renovable o no) cuando éste pasa a “Pendiente de activación de regalo”
4.17	Regalo: Carrito abandonado	Al usuario que inició un flujo de regalar, sin terminarlo, 1 hora después
4.4.a	Regalo: Confirmación a regalado de activación regalo	Al regalado cuando el regalo es no renovable y ha sido activado
4.6.b	Regalo: Recordatorio a regalado de regalo no activado (10 días)	Al regalado (tanto de regalo renovable como no renovable) a los 10 días del envío del primer correo de activación de regalo si éste sigue pendiente de activación
4.6.a	Regalo: Recordatorio a regalado de regalo no activado (5 días)	Al regalado (tanto de regalo renovable como no renovable) a los 5 días del envío del primer correo de activación de regalo si éste sigue pendiente de activación
4.5.a	Regalo: Recordatorio a regalador de regalo no activado (10 días)	Al pagador (tanto de regalo renovable como no renovable) a los 10 días del envío del primer correo de activación de regalo si éste sigue pendiente de activación
4.5	Regalo: Recordatorio a regalador de regalo no activado (5 días)	Al pagador (tanto de regalo renovable como no renovable) a los 5 días del envío del primer correo de activación de regalo si éste sigue pendiente de activación

3.11	Registrado: Apoyo puntual	Al usuario registrado (no socio) cuando paga un apoyo puntual
1.1	Registro: Alta activación email	Al usuario registrado tras crear el registro desde Web. Clicar en el enlace de este correo valida el email del usuario
1.4	Registro: Alta backoffice generar contraseña	Al usuario registrado tras crear el registro desde CRM. Clicar en el enlace de este correo valida el email del usuario
5.2	Registro: Confirmación cambio contraseña	Al usuario registrado tras confirmar el cambio de contraseña
6.1	Registro: Confirmación cambio email, contraseña, nick	Al usuario registrado tras cambiarse su email y/o nick y/o contraseña en web o en CRM
6.2	Registro: Confirmación de inactivación de cuenta de usuario	Al usuario cuya cuenta de registro se ha inactivado desde web
9.1	Registro: Confirmación de inactivación de cuenta de usuario backoffice	Al usuario cuya cuenta de registro se ha inactivado desde CRM
1.2.a	Registro: GoogleOneTap	Al usuario registrado a partir del login social con Google One Tap
1.2	Registro: Login social	Al registrado a través de red social Google o Apple (excepto Google One Tap, que tiene su propio email)
5.3	Registro: Magic Link	Al usuario registrado cuando lo solicita desde web o cuando se fuerza su envío desde su editor en CRM
1.1.f	Registro: Magic Link desde boletines	Al usuario registrado boletín tras crear el registro desde la landing de boletines. Clicar en el enlace de este correo valida el email del usuario
2.1	Registro: Reactivación	Al usuario cuya cuenta de registro se ha reactivado, desde web o desde CRM
1.1.a	Registro: Recordatorio activación email 1 día	Al usuario registrado con email no validado, a las 24 horas de registrarse
1.1.b	Registro: Recordatorio activación email 7 días	Al usuario registrado con email no validado, a los 7 días de registrarse
1.3	Registro: Recordatorio rellenar campos	Al usuario registrado activo, con email confirmado hace 3/4 días, con los campos "Género" y "Fecha de nacimiento" vacíos, con el campo "Código postal" relleno y que no haya recibido el email "Registro: Recordatorio activación email 7 días"
1.5	Registro: Reenvío activación email backoffice	Al usuario registrado tras solicitar el envío del correo desde su editor en CRM. Clicar en

		el enlace de este correo valida el email del usuario
5.1	Registro: Solicitud cambio contraseña	Al usuario registrado cuando lo solicita desde web. Clicar en el enlace de este correo valida el email del usuario
3.10	Socio: Apoyo puntual	Al socio (usuario destinatario de suscripción activa) pagador de un apoyo puntual, al margen de su suscripción
3.31	Socio: Comunicado cuentas año - 27 días	Al destinatario de una suscripción (normal o regalo), excepto de tarifa 0 para amigos. A los 27 días de la fecha de inicio de la suscripción
3.28	Socio: Incentivo descarga App - 7 días	Al destinatario de una suscripción (normal o regalo), excepto de tarifa 0 para amigos. A los 7 días de la fecha de inicio de la suscripción
3.30	Socio: Incentivo seguir RRSS - 17 días	Al destinatario de una suscripción (normal o regalo), excepto de tarifa 0 para amigos. A los 17 días de la fecha de inicio de la suscripción
3.29	Socio: Incentivo suscripción boletines - 11 días	Al destinatario de una suscripción (normal o regalo), excepto de tarifa 0 para amigos. A los 11 días de la fecha de inicio de la suscripción
3.2.a	Suscripción bonificada: Carrito abandonado	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción bonificada, sin terminarlo, 1 hora después
3.3	Suscripción: Alta backoffice	Al pagador de una suscripción normal (no regalo), excepto tarifa cuota 0€ o método de pago transferencia, cuando se inicia la suscripción habiendo sido creada en CRM
3.3.a	Suscripción: Alta backoffice bonificada 0€	Al pagador de una suscripción bonificada gratis cuando se da por iniciada habiendo sido creada en el CRM
3.3.c	Suscripción: Alta backoffice bonificada 1-7€	Al pagador de una suscripción bonificada de pago cuando se da por iniciada habiendo sido creada en el CRM. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.1.c	Suscripción: Alta bonificada 0€ landing	Al pagador de una suscripción bonificada gratis cuando se da por iniciada habiendo sido creada en la Web
3.1.d	Suscripción: Alta bonificada 1-7€ landing	Al pagador de una suscripción bonificada de pago cuando se da por iniciada habiendo sido creada en la Web. Lleva factura adjunta,

		solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.8	Suscripción: Alta combo Ballena Blanca backoffice	Al pagador de una suscripción Ballena Blanca cuando se da por iniciada habiendo sido creada en el CRM. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.7	Suscripción: Alta combo Ballena Blanca landing	Al pagador de una suscripción Ballena Blanca cuando se da por iniciada habiendo sido creada en la Web. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.13	Suscripción: Alta combo Filmin backoffice	Al pagador de una suscripción Filmin cuando se da por iniciada habiendo sido creada en el CRM. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.12	Suscripción: Alta combo Filmin landing	Al pagador de una suscripción Filmin cuando se da por iniciada habiendo sido creada en la Web. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.6	Suscripción: Alta combo Mongolia backoffice	Al pagador de una suscripción Mongolia cuando se da por iniciada habiendo sido creada en el CRM. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.4	Suscripción: Alta combo Mongolia landing	Al pagador de una suscripción Mongolia cuando se da por iniciada habiendo sido creada en la Web. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.24	Suscripción: Alta combo Podimo backoffice	Al pagador de una suscripción Podimo cuando se da por iniciada habiendo sido creada en el CRM. Incluye URL de activación en Podimo. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.23	Suscripción: Alta combo Podimo landing	Al pagador de una suscripción Podimo cuando se da por iniciada habiendo sido creada en la Web. Incluye URL de activación en Podimo. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.34	Suscripción: Alta combo Sapiens backoffice	Al pagador de una suscripción del combo Sapiens cuando se da por iniciada habiendo

		sido creada en el CRM. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.33	Suscripción: Alta combo Sapiens landing	Al pagador de una suscripción del combo Sapiens cuando se da por iniciada habiendo sido creada en la Web. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.21	Suscripción: Alta combo Teatro Real backoffice	Al pagador de una suscripción Teatro Real cuando se da por iniciada habiendo sido creada en el CRM. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.20	Suscripción: Alta combo Teatro Real landing	Al pagador de una suscripción Teatro Real cuando se da por iniciada habiendo sido creada en la Web. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.1	Suscripción: Alta desde web	Al pagador de una suscripción normal (no regalo), excepto tarifa cuota 0€, cuando se inicia la suscripción habiendo sido creada en Web. Y al pagador de una suscripción normal con método de pago transferencia cuando se inicia la suscripción habiendo sido creada en CRM. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
3.1.2	Suscripción: Alta recordatorio ventajas	Al destinatario de cualquier suscripción, excepto de tarifa gratis amigos, 2 semanas después de haberse iniciado la suscripción
3.1.1	Suscripción: Alta ventajas	Al destinatario de una suscripción (normal o regalo) que no es bonificada ni de tarifa amigo, a las 24 horas de iniciarse la suscripción.
3.1.1.a	Suscripción: Alta ventajas bonificados	Al destinatario de una suscripción bonificada de pago a las 24h de iniciarse su suscripción
8.6.b	Suscripción: Aviso cancelación Paypal	Al pagador de una suscripción normal, no regalo y no combo, cuando pasa a estado "Finalizado: Impago en renovación" teniendo método de pago Paypal
8.6.a	Suscripción: Aviso cancelación Stripe	Al pagador de una suscripción normal (no regalo y no combo) con método de pago tarjeta de crédito cuando pasa a "Finalizada: Impago en renovación"

8.23	Suscripción: Aviso cancelación Stripe combo Ballena Blanca	Al pagador de una suscripción Ballena Blanca con método de pago tarjeta de crédito cuando pasa a “Finalizada: Impago en renovación”
8.29	Suscripción: Aviso cancelación Stripe combo Filmin	Al pagador de una suscripción Filmin con método de pago tarjeta de crédito cuando pasa a “Finalizada: Impago en renovación”
8.13	Suscripción: Aviso cancelación Stripe combo Mongolia	Al pagador de una suscripción Mongolia con método de pago tarjeta de crédito cuando pasa a “Finalizada: Impago en renovación”
8.43	Suscripción: Aviso cancelación Stripe combo Podimo	Al pagador de una suscripción Podimo con método de pago tarjeta de crédito cuando pasa a “Finalizada: Impago en renovación”
8.49	Suscripción: Aviso cancelación Stripe combo Sapiens	Al pagador de una suscripción del combo Sapiens con método de pago tarjeta de crédito cuando pasa a “Finalizada: Impago en renovación”
8.35	Suscripción: Aviso cancelación Stripe combo Teatro Real	Al pagador de una suscripción Teatro Real con método de pago tarjeta de crédito cuando pasa a “Finalizada: Impago en renovación”
	Suscripción: Aviso de códigos insuficientes	A socios@eldiario.es cuando se llega al umbral de códigos mínimos indicado para un recurso con códigos
8.38	Suscripción: Aviso fin promoción (15 días)	Al pagador de una suscripción normal, no regalo, con promoción que excluye revista y/o navegar sin publicidad y/o poder hacer regalo renovable, 15 días antes del fin previsto de la promoción (contiene variables para mostrar / ocultar textos según las condiciones de la promoción)
8.2.c	Suscripción: Aviso fin transferencia	Al pagador de una suscripción no renovable por transferencia 10 días antes de la fecha de fin estimada
10.2	Suscripción: Aviso no renovación (5 días)	Al pagador de una suscripción normal de tarifa con renovación automática (no regalo y no combo), sin promoción con descuento activa y con método de pago que no es Google Pay ni Apple Pay, 5 días antes de su fecha de fin estimada
10.24	Suscripción: Aviso no renovación 5 días combo Sapiens	Al pagador de una suscripción de combo Sapiens 5 días antes de su fecha de fin estimada
10.2.d	Suscripción: Aviso no renovación con promo (5 días)	Al pagador de una suscripción normal de tarifa con renovación automática (no regalo y no combo), con promoción con descuento

		activa y con método de pago que no es Google Pay ni Apple Pay, 5 días antes de su fecha de fin estimada
10.8	Suscripción: Aviso no renovación de combo Ballena Blanca (5 días)	Al pagador de una suscripción Ballena Blanca 5 días antes de su fecha de fin estimada
10.14	Suscripción: Aviso no renovación de combo Filmin (5 días)	Al pagador de una suscripción Filmin 5 días antes de su fecha de fin estimada
10.5	Suscripción: Aviso no renovación de combo Mongolia (5 días)	Al pagador de una suscripción Mongolia 5 días antes de su fecha de fin estimada
10.21	Suscripción: Aviso no renovación de combo Podimo (5 días)	Al pagador de una suscripción Podimo 5 días antes de su fecha de fin estimada
10.24	Suscripción: Aviso no renovación de combo Sapiens (5 días)	Al pagador de una suscripción Sapiens 5 días antes de su fecha de fin estimada
10.17	Suscripción: Aviso no renovación de combo Teatro Real (5 días)	Al pagador de una suscripción Teatro Real 5 días antes de su fecha de fin estimada
8.21	Suscripción: Aviso renovación combo Ballena Blanca	Al pagador de una suscripción Ballena Blanca cuando se produce su renovación. Lleva factura adjunta. Se envía solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
8.27	Suscripción: Aviso renovación combo Filmin	Al pagador de una suscripción Filmin cuando se produce su renovación. Lleva factura adjunta. Se envía solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
8.11	Suscripción: Aviso renovación combo Mongolia	Al pagador de una suscripción Mongolia cuando se produce su renovación. Lleva factura adjunta. Se envía solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
8.41	Suscripción: Aviso renovación combo Podimo	Al pagador de una suscripción que cambia a la tarifa Podimo en su renovación. Incluye URL de activación en Podimo. Lleva factura adjunta, solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
8.48	Suscripción: Aviso renovación combo Sapiens	Al pagador de una suscripción del combo Sapiens cuando se produce su renovación. Lleva factura adjunta. Se envía solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
8.33	Suscripción: Aviso renovación combo Teatro Real	Al pagador de una suscripción Teatro Real cuando se produce su renovación. Lleva factura adjunta. Se envía solo si el usuario

		solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
8.3	Suscripción: Aviso tarjeta caducada	Al pagador de una suscripción normal (no regalo, no combo) cuyo método de pago para la próxima renovación es una tarjeta que expira antes de la fecha de próxima renovación, 1 mes antes de la fecha de renovación prevista
8.20	Suscripción: Aviso tarjeta caducada combo Ballena Blanca	Al pagador de una suscripción Ballena Blanca cuyo método de pago para la próxima renovación es una tarjeta que expira antes de la fecha de próxima renovación, 1 mes antes de la fecha de renovación prevista
8.26	Suscripción: Aviso tarjeta caducada combo Filmin	Al pagador de una suscripción Filmin cuyo método de pago para la próxima renovación es una tarjeta que expira antes de la fecha de próxima renovación, 1 mes antes de la fecha de renovación prevista
8.16	Suscripción: Aviso tarjeta caducada combo Mongolia	Al pagador de una suscripción Mongolia cuyo método de pago para la próxima renovación es una tarjeta que expira antes de la fecha de próxima renovación, 1 mes antes de la fecha de renovación prevista
8.46	Suscripción: Aviso tarjeta caducada combo Sapiens	Al pagador de una suscripción del combo Sapiens cuyo método de pago para la próxima renovación es una tarjeta que expira antes de la fecha de próxima renovación, 1 mes antes de la fecha de renovación prevista
8.32	Suscripción: Aviso tarjeta caducada combo Teatro Real	Al pagador de una suscripción Teatro Real cuyo método de pago para la próxima renovación es una tarjeta que expira antes de la fecha de próxima renovación, 1 mes antes de la fecha de renovación prevista
7.7	Suscripción: Cambio condiciones renovación PARADO ENVÍO	Al pagador de una suscripción normal, no regalo, de cualquier método de pago, cuando de cara a la próxima renovación cambian: método de pago, cuota y periodicidad
7.1	Suscripción: Cambio cuota y periodicidad PARADO ENVÍO	Al pagador de una suscripción normal, no regalo, de cualquier método de pago, cuando de cara a la próxima renovación cambian cuota y/o periodicidad
11.2	Suscripción: Cambio de opinión	Al pagador de una suscripción cuando su solicitud de no renovación se cierra con retención positiva

7.3	Suscripción: Cambio método de pago	Al pagador de cualquier suscripción, normal y regalo, cuando solo cambia su método de pago.
3.2	Suscripción: Carrito abandonado	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción estándar, sin terminarlo, 1 hora después
3.9	Suscripción: Carrito abandonado combo Ballena Blanca	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción Ballena Blanca, sin terminarlo, 1 hora después
3.14	Suscripción: Carrito abandonado combo Filmin Blanca	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción Filmin, sin terminarlo, 1 hora después
3.5	Suscripción: Carrito abandonado combo Mongolia	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción Mongolia, sin terminarlo, 1 hora después
3.25	Suscripción: Carrito abandonado combo Podimo Blanca	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción Podimo, sin terminarlo, 1 hora después
3.35	Suscripción: Carrito abandonado combo Sapiens	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción del combo Sapiens, sin terminarlo, 1 hora después
3.22	Suscripción: Carrito abandonado combo Teatro Real	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción Teatro Real, sin terminarlo, 1 hora después
3.2.1	Suscripción: Carrito abandonado primer recordatorio	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción, de cualquier tipo, 24 horas después
3.2.2	Suscripción: Carrito abandonado segundo recordatorio	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción, de cualquier tipo, 48 horas después
3.2.3	Suscripción: Carrito abandonado último recordatorio	Al usuario que inició un flujo de contratar suscripción, de cualquier tipo, 120 horas después
10.10	Suscripción: Confirmación donación finalizada	Al pagador de una suscripción cuando finaliza una donación asociada (a cualquier beneficiario)
10.25	Suscripción: Confirmación finalización combo Sapiens	Al pagador de una suscripción del combo Sapiens cuando pasa a estado "Finalizada: Usuario no renovó" o "Finalizada: Impago en renovación" con método de pago domiciliación
8.7	Suscripción: Confirmación finalizada	Al pagador de una suscripción normal (no regalo, no combo) sin promoción activa, cuando pasa a estado "Finalizada: Usuario no renovó" o "Finalizada: Impago en

		renovación” con método de pago domiciliación
10.3.d	Suscripción: Confirmación finalizada con promo	Al pagador de una suscripción normal (no regalo, no combo) con promoción activa, cuando pasa a estado “Finalizada: Usuario no renovó” o “Finalizada: Impago en renovación” con método de pago domiciliación
10.9	Suscripción: Confirmación finalizado combo Ballena Blanca	Al pagador de una suscripción Ballena Blanca cuando pasa a estado “Finalizada: Usuario no renovó” o “Finalizada: Impago en renovación” con método de pago domiciliación
10.15	Suscripción: Confirmación finalizado combo Filmin	Al pagador de una suscripción Filmin cuando pasa a estado “Finalizada: Usuario no renovó” o “Finalizada: Impago en renovación” con método de pago domiciliación
10.6	Suscripción: Confirmación finalizado combo Mongolia	Al pagador de una suscripción Mongolia cuando pasa a estado “Finalizada: Usuario no renovó” o “Finalizada: Impago en renovación” con método de pago domiciliación
10.22	Suscripción: Confirmación finalizado combo Podimo	Al pagador de una suscripción Podimo cuando pasa a estado “Finalizada: Usuario no renovó” o “Finalizada: Impago en renovación” con método de pago domiciliación
10.18	Suscripción: Confirmación finalizado combo Teatro Real	Al pagador de una suscripción Teatro Real cuando pasa a estado “Finalizada: Usuario no renovó” o “Finalizada: Impago en renovación” con método de pago domiciliación
8.4	Suscripción: Confirmación renovación	Al pagador de una suscripción normal (no regalo y no combo) cuando se produce su renovación. Lleva factura adjunta. Se envía solo si el usuario solicita recibirla y es de tipo Normal (no simplificada).
10.23	Suscripción: Confirmación solicitada no renovación combo Sapiens	Al pagador de una suscripción del combo Sapiens en el momento en que pasa a estado “Solicitada no renovación”
8.45	Suscripción: Devolución domiciliación período no último	Al pagador de cualquier suscripción cuando la transacción de un período que no es el último es con método de pago domiciliación y pasa a estado Devuelto

10.12	Suscripción: Devolución domiciliación último período	Al pagador de cualquier suscripción cuando la transacción del último período es con método de pago domiciliación y pasa a estado Devuelto
3.1.e.2	Suscripción: Donación Argentina 48 horas	Al pagador de una suscripción 48 horas después de haberse iniciado una donación asociada al beneficiario Argentina
7.4.1	Suscripción: Donación Carne Cruda	Al pagador de una suscripción cuando añade una donación al beneficiario Carne Cruda
3.1.e.1	Suscripción: Donación Carne Cruda 48 horas	Al pagador de una suscripción 48 horas después de haberse iniciado una donación asociada al beneficiario Carne Cruda
7.4	Suscripción: Donación Edición Local	Al pagador de una suscripción cuando añade una donación al beneficiario Argentina o a una Edición Local
3.1.e	Suscripción: Donación Edición Local 48 horas	Al pagador de una suscripción 48 horas después de haberse iniciado una donación asociada al beneficiario Carne Cruda
7.4.2	Suscripción: Donación Petit Sapiens	Al pagador de una suscripción cuando añade una donación al beneficiario Petit Sapiens
1.1.c	Suscripción: Envío código MyOperaPlayer	Al destinatario de una suscripción (normal o regalo) que contiene el recurso "descuento-opera-player" cuando la suscripción se da por iniciada
	Suscripción: Envío factura	Al pagador de la suscripción o apoyo, cuando se solicita desde CRM el reenvío de la factura (sea simplificada o normal)
3.26	Suscripción: Error pago Stripe alta	Al pagador de una suscripción normal, no regalo ni combos, de una suscripción con método de pago tarjeta cuando se produce un error en el cobro que hace que la suscripción finalice después de haber sido creada
8.22	Suscripción: Error pago Stripe combo Ballena Blanca	Al pagador de una suscripción Ballena Blanca cuando la última transacción de renovación por tarjeta de crédito está Impagada y la suscripción pasa a Período de gracia
8.28	Suscripción: Error pago Stripe combo Filmin	Al pagador de una suscripción Filmin cuando la última transacción de renovación por tarjeta de crédito está Impagada y la suscripción pasa a Período de gracia

8.12	Suscripción: Error pago Stripe combo Mongolia	Al pagador de una suscripción Mongolia cuando la última transacción de renovación por tarjeta de crédito está Impagada y la suscripción pasa a Período de gracia
8.42	Suscripción: Error pago Stripe combo Podimo	Al pagador de una suscripción Podimo cuando la última transacción de renovación por tarjeta de crédito está Impagada y la suscripción pasa a Período de gracia
8.47	Suscripción: Error pago Stripe combo Sapiens	Al pagador de una suscripción del combo Sapiens cuando la última transacción de renovación por tarjeta de crédito está Impagada y la suscripción pasa a Período de gracia
8.34	Suscripción: Error pago Stripe combo Teatro Real	Al pagador de una suscripción Teatro Real cuando la última transacción de renovación por tarjeta de crédito está Impagada y la suscripción pasa a Período de gracia
8.5	Suscripción: Error pago Stripe renovación	Al pagador de una suscripción normal (no regalo y no combo) cuando la última transacción de renovación por tarjeta de crédito está Impagada y la suscripción pasa a Período de gracia
3.3.b	Suscripción: Incentivo de bonificada a estándar	Al pagador de una suscripción bonificada si el usuario tiene el campo "Validación de condición económica" a 'Revisable', a los 90 días de iniciarse la suscripción
3.27.a	Suscripción: Recordatorio activación combo Podimo (10 días)	Al pagador de una suscripción Podimo, 10 días después de iniciada, si aún no ha activado la suscripción en Podimo. Incluye URL de activación en Podimo
3.27	Suscripción: Recordatorio activación combo Podimo (5 días)	Al pagador de una suscripción Podimo, 5 días después de iniciada, si aún no ha activado la suscripción en Podimo. Incluye URL de activación en Podimo
	Suscripción: Recordatorio de códigos insuficientes	A socios@eldiario.es cuando se consumen un 10% adicional del umbral de códigos mínimos indicado para un recurso con códigos
8.50	Suscripción: Recordatorio fin 15 días combo Sapiens	Al pagador de una suscripción del combo Sapiens, 15 días después de haber finalizado
10.3	Suscripción: Recordatorio finalizada	Al pagador de una suscripción normal (no regalo y no combo) de una tarifa renovable, 15 días después de haber finalizado
8.25	Suscripción: Recordatorio finalizado combo Ballena Blanca	Al pagador de una suscripción Ballena Blanca, 15 días después de haber finalizado

8.31	Suscripción: Recordatorio finalizado combo Filmin	Al pagador de una suscripción Filmin, 15 días después de haber finalizado
8.15	Suscripción: Recordatorio finalizado combo Mongolia	Al pagador de una suscripción Mongoiia, 15 días después de haber finalizado
8.44	Suscripción: Recordatorio finalizado combo Podimo	Al pagador de una suscripción Podimo, 15 días después de haber finalizado
8.37	Suscripción: Recordatorio finalizado combo Teatro real	Al pagador de una suscripción Teatro Real, 15 días después de haber finalizado
10.1	Suscripción: Solicitud de no renovación	Al pagador de una suscripción normal (no regalo) de tarifa con un solo beneficiario eldiario.es, no bonificada ni de tarifa amigo y con método de pago que no es Google Pay ni Apple Pay, en el momento en que pasa a estado "Solicitada no renovación"
10.1.d	Suscripción: Solicitud de no renovación con promo	Al pagador de una suscripción con promoción que incluye descuento y con método de pago que no es Google Pay ni Apple Pay, en el momento en que pasa a estado "Solicitada no renovación"
10.7	Suscripción: Solicitud de no renovación de combo Ballena Blanca	Al pagador de una suscripción del combo Ballena Blanca en el momento en que pasa a estado "Solicitada no renovación"
10.13	Suscripción: Solicitud de no renovación de combo Filmin	Al pagador de una suscripción del combo Filmin en el momento en que pasa a estado "Solicitada no renovación"
10.4	Suscripción: Solicitud de no renovación de combo Mongolia	Al pagador de una suscripción del combo Mongolia en el momento en que pasa a estado "Solicitada no renovación"
10.20	Suscripción: Solicitud de no renovación de combo Podimo	Al pagador de una suscripción del combo Podimo en el momento en que pasa a estado "Solicitada no renovación"
10.16	Suscripción: Solicitud de no renovación de combo Teatro Real	Al pagador de una suscripción del combo Teatro Real en el momento en que pasa a estado "Solicitada no renovación"
3.23.b	Suscripción: Reenvío activación combo Podimo	Al pagador de una suscripción Podimo cuando desde el editor de la suscripción se acciona el botón específico de envío del correo. Incluye URL de activación en Podimo.
10.12.a	Regalo renovable: Devolución domiciliación último período	Al pagador de un regalo renovable cuando la última es con método de pago domiciliación y pasa a estado Devuelto
10.1.b	Suscripción: Aviso no renovación (90 días)	Al pagador de una suscripción normal de tarifa con renovación automática (no

		regalo y no combo) y con método de pago que no es Google Pay ni Apple Pay, 90 días antes de su fecha de fin estimada
1.7	Marcado Socio Gratis 15 días: Aviso fin suscripción gratuita	Al destinatario de una suscripción con la tarifa de prueba 15 días cuando ésta finaliza
1.6	Marcado Socio Gratis 15 días: Confirmación activación email	Al destinatario de una suscripción con la tarifa de prueba 15 días cuando ésta se inicia y su email está validado
1.1.e	Marcado Socio Gratis 15 días: Solicitud activación email	Al destinatario de una suscripción con la tarifa de prueba 15 días, cuyo email no está validado, cuando ésta se inicia

Boletines

Al entrar en este apartado se listan todos los boletines o newsletters existentes en el proyecto. Son correos que se gestionan, editan y envían desde otra plataforma externa (Mailchimp en este caso). En esa otra plataforma existen listas de usuarios cuyos datos se mantienen sincronizados entre CRM y esa plataforma. El dato más evidente sincronizado es a qué listas y boletines está suscrito cada usuario.

En el buscador de boletines del CRM se puede buscar por búsqueda textual. En este caso se busca sobre los campos:

- Nombre
- Descripción
- Identificador público
- mailchimpListId
- mailchimpInterestCategoryId
- mailchimpInterestId

También se pueden usar filtros para segmentar la búsqueda:

- Fecha de creación: Hoy | Últimas 24 horas | Última semana | Último mes | Personalizado (permite seleccionar rango de fechas)

En los boletines listados, para cada uno, se muestran los siguientes datos:

- Nombre
- Id
- Uuid
- Fecha de última publicación
- Fecha de creación

- Staff creador

Es posible crear nuevos boletines en el CRM así como modificar los datos de los existentes.

Añadir boletín

Se puede añadir un boletín nuevo al CRM a través del icono + disponible en el buscador (abajo a la derecha). Al clicar en él se levanta un modal en el que rellenar los datos mínimos requeridos para crearla:

- Nombre. Campo textual
- Proveedor. Campo selector con las opciones posibles (en este caso solo Mailchimp)

El resto de campos se pueden consultar y editar en la página de edición del boletín.

Debido a los datos necesarios para crear el boletín, que se rellenan en el editor, es imprescindible haber creado previamente el boletín en la cuenta correspondiente del proveedor de envíos de boletines.

Editor de boletín

Desde el CRM se pueden modificar todos los campos de un boletín, datos que deben estar en consonancia con el correspondiente existente a su vez en la plataforma de gestión y envío de los mismos .

Barra principal de metadatos

Ninguno de estos datos es editable, son solo de lectura.

- Nombre
- ID
- Fecha / Hora última modificación
- Fecha / Hora última publicación
- Versión
- Estado de la versión: Borrador / Publicado
- Icono de información con acceso a un modal con más datos de sistema: Fecha / Hora creación, Staff creador, Staff última modificación...
- Icono de rueda de configuración con acceso a varias acciones:
 - [Clonar versión](#)
 - [Historial de versiones](#)

Datos básicos

- Identificador público. Es un código único por entidad que se puede personalizar para que tenga un nombre más amigable que el identificador único numérico que asigna el CRM a cada objeto. Ej: al-dia. Es campo requerido para publicar. No se puede modificar.
- Nombre. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.

- Descripción. Campo textual simple. Se puede modificar en cualquier momento.
- Proveedor. Campo selector con las opciones posibles (en este caso solo Mailchimp)
- Id del Público (Audience Id). Se rellena con el identificador del Público (se puede ver por ejemplo en la URL de la cuenta de Mailchimp donde se listan los grupos /audience/groups?id=248425)
- Grupo (Group). Se rellena con el nombre del Grupo (ej: nombre del Boletín)
- Interés (Interest). Se rellena con el nombre del Interés donde se ha creado el Grupo (ej: Mis suscripciones)

Debido a los datos necesarios para crear el boletín, que se rellenan en el editor, es imprescindible haber creado previamente el boletín en la cuenta correspondiente del proveedor de envíos de boletines.

Sincronización de campos de usuario entre CRM y Mailchimp para El Diario

De cara a poder realizar envíos segmentados de emails desde Mailchimp es necesario mantener sincronizados una serie de datos de los usuarios entre éste y CRM. Para El Diario los campos en cada una de las listas y boletines de Mailchimp así como su correspondencia con los de CRM son los siguientes:

Campo	Lista elDiario.es 10e11ebad6	Al Día f555917a0d	El Boletín del director 1de276413a	Aniversario (FIC) f2dd0bd4ee
Email	X	X	X	X
Nombre	X	X	X	X
Apellidos	X	X	X	X
Provincia (Dirección de envío o de facturación o CP)	X	X	X	X
Teléfono	X	X	X	X
Sexo	X	X		
Tipo	X	X	X	X
Origen	X	X		
Paro (Condición económica)	X	X		
Nacimiento	X	X		

Tratamiento	X	X	X	X
País (Dirección de envío o de facturación o CP)	X			
Edad	X			
Interés	X			
Mecenas	X	X	X	X
Renovable	X	X	X	X
Extranjero (Fuera de España)	X	X	X	X
Ibérico (España peninsular, sin islas)	X	X	X	X
Marcado como socio	X			
Origen colectivo (Suscripción de empresa)	X			
Aportación local	X	X	X	X
Fecha de alta	X	X	X	X
Edición aportación (Beneficiario de la donación)	X	X	X	X
Clusters	X			
Geolocalización	X			
Source (De la suscripción)	X			
Fecha de Apoyo	X	X	X	X

(Fecha de activación del último Apoyo)				
--	--	--	--	--

Para el campo “Tipo” en Mailchimp se envían los siguientes valores, que se corresponden con los tipos/subtipos indicados del CRM:

Tipo CRM	Subtipo CRM	Tipo Mailchimp
lead	ex-socio-lead	ExSocio
lead	ex-registrado	Lead
lead	lead-estandar	Lead
registrado	ex-socio-regalador	ExSocio
registrado	ex-socio-registrado	ExSocio
registrado	registrado-regalador	Usuario
registrado	registrado-estandar	Usuario
registrado	registrado-amigo	Usuario
registrado	registrado-ex-amigo	Usuario
socio	regalados-renovables	Socio
socio	regalados-no-renovables	Socio
socio	cuota-colectiva	Socio
socio	marcado-como-socio	Socio
socio	prueba-gratis	Socio
socio	bonificado-0-revisable	SocioBonusZero
socio	bonificado-0-permanente	SocioBonusZero
socio	bonificado-pago	Socio
socio	combos	Socio
socio	mecenas-aportaciones-edicion-local	Socio
socio	mecenas	Socio
socio	mecenas-local	Socio
socio	descuento-o-promo	Socio
socio	descuento-o-promo-con-publi	Socio
socio	sin-descuento-promo	Socio
socio	socio-estandar	Socio
socio	socio-sin-suscripcion	Socio

Notificaciones

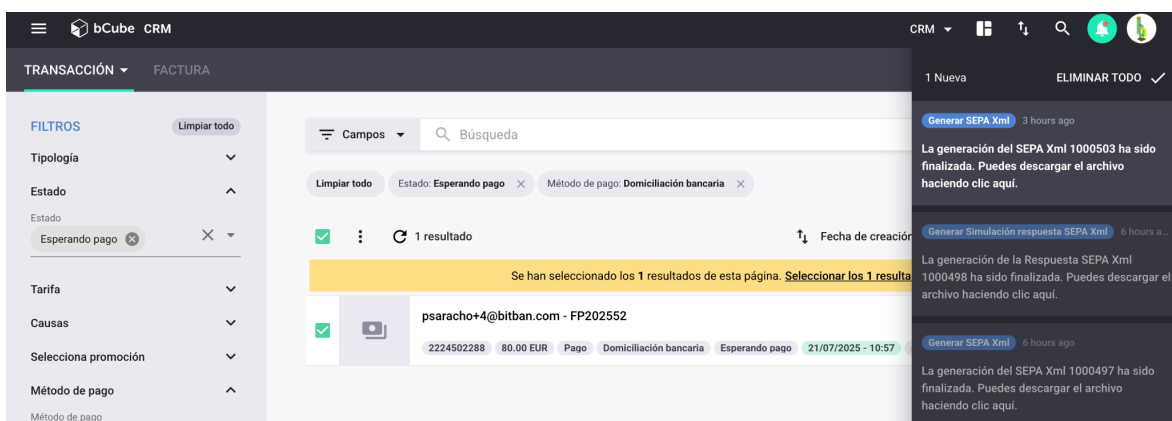
Relacionado con la posibilidad de descargar [informes](#) y con los flujos de generar el [SEPA Xml](#) y subir la [Respuesta SEPA Xml](#) relativos a las domiciliaciones, existe un sistema de notificaciones al staff dentro del CRM. Cuando finaliza la generación o subida de un archivo, el staff recibe una notificación que le lleva directamente al informe o a la descarga del archivo correspondiente.

La notificación muestra un botón cerrar que hace desaparecer la notificación (que de otra forma desaparece a los pocos segundos.). Si se cierra la notificación, la alerta se considera como leída. Si no se cierra, se considera como no leída.

Todas las notificaciones se almacenan a su vez en un apartado de Alertas, accesible desde un lugar fijo en la interfaz del CRM, arriba a la derecha. El acceso a las Alertas indica a nivel gráfico cuando el staff tiene al menos una nueva notificación sin leer y permite en cualquier caso acceder siempre al histórico total de notificaciones recibidas.

El histórico muestra un máximo de 100 notificaciones por staff, ordenadas cronológicamente, estén leídas o no.

Para cada notificación se indica la fecha/hora en que se ha recibido. Se diferencian a nivel de diseño (opacidad y cambio de estilos) las notificaciones leídas de las pendientes de leer.



Es posible realizar ciertas acciones sobre cada una de las notificaciones:

- Fijar notificación: hace que se sitúe al principio de la lista, obviando por tanto el orden cronológico, y con un icono identificativo. Se puede deshacer la acción cambiando la acción en el menú a Desfijar alerta o clicando en el icono de fijado. En caso de varias alertas fijadas, se ordenan cronológicamente entre las fijadas.
- Eliminar notificación
- Marcar como no leída

También existe una acción global, aplicable a todas ellas, de "Eliminar todas".

Los campos de cada notificación son:

- Badge identificativo del tipo de alerta. Ej: Descarga de Informe de Usuarios, Generar SEPA Xml. También su color añade información:
 - Azul - Ok (la acción se ha completado)
 - Rojo - Error o Cancelación (la acción no se ha completado por algún problema)
- Texto descriptivo. Ej: La generación del informe 1000006 de 20 usuarios ha sido finalizada. Puedes descargar el informe haciendo clic aquí.

Flujos de trabajo con el call center

De cara a facilitar los procesos de contacto y retención con los usuarios es posible generar desde el CRM ficheros, con unos determinados campos. El objetivo es poder trabajar sobre estos ficheros, en el sentido de contar con la información necesaria sobre las suscripciones incluidas en él, sin tener que consultar cada caso en el CRM, y de poder apuntar a su vez en ellos el resultado del contacto realizado con el usuario y lo acordado con él.

El CRM permite para ello descargar un archivo, con un formato predeterminado de columnas y campos, con las suscripciones deseadas. Una vez relleno el archivo, es posible cargarlo en el CRM de modo que se actualicen las suscripciones incluidas en él en base a un acuerdo establecido previamente sobre cómo rellenar los campos y lo que significan en cada caso.

Descarga de fichero de retención

En el buscador de suscripciones existe la posibilidad de "Descargar fichero de retención para el call center". Primero hay que seleccionar las suscripciones que se quieren incluir en el fichero y, sobre éstas, pedir que se genere el fichero de retención desde la opción disponible en el menú contextual de acciones múltiples del buscador.

Se pueden generar los ficheros con los criterios que se deseen, según las necesidades de cada cliente y los acuerdos con el departamento de atención al cliente correspondiente, usando los filtros disponibles en el buscador de suscripciones. Por ejemplo, casos típicos serían:

- Tarjetas expiradas:
 - Estado: "Tarjeta caducada"
 - Fecha de próxima renovación suscripción: el rango de fechas deseado
- Retención telefónica:
 - Estado: "Solicitada no renovación" y/o "Solicitada devolución" y/o "Solicitada baja antes de tiempo"
 - Fecha de solicitud de no renovación y/o Fecha de solicitud de devolución y/o Fecha de solicitud de baja antes de tiempo: el rango de fechas deseado

El fichero que se descarga con esta opción de "Descargar fichero de retención para el call center" está protegido por contraseña. Se excluyen las suscripciones cuyos usuarios pagadores no aceptan llamadas telefónicas o no tienen el campo teléfono relleno.

Los campos que contiene y su significado son los siguientes:

- UserId - Id del usuario pagador
- SubscriptionId - Id de la suscripción
- DocumentId - Número de documento de identidad del usuario pagador
- Email - Email del usuario pagador
- Nombre - Nombre del usuario pagador
- Apellidos - Primer y Segundo apellido del usuario pagador
- SocioNoRenovable (Sí/No) - Si la suscripción es no renovable, porque por su naturaleza no lo es (porque tiene una tarifa sin renovación automática) se rellenaría este campo con "Sí"
- TelefonoConPrefijo - Código país + Número nacional del usuario pagador
- BillingAddress - Dirección de facturación del usuario pagador, con los campos Tipo de calle, Nombre de calle, Número y Detalles adicionales
- BillingCity - Dirección de facturación del usuario pagador, campo Ciudad
- BillingProvince - Dirección de facturación del usuario pagador, campo Provincia
- BillingPostalCode - Dirección de facturación del usuario pagador, campo Código Postal
- BillingCountry - Dirección de facturación del usuario pagador, campo País
- CancellationRenovationDate - Fecha de solicitud de no renovación
- EndSubscriptionDate - Fecha estimada de fin de suscripción
- FirstSubscriptionCreationDate - Fecha de inicio de la primera suscripción que tuvo el usuario pagador de la suscripción incluida en el fichero
- StartSubscriptionDate - Fecha de inicio de la suscripción
- SubscriptionRenewalDate - Fecha de renovación de suscripción
- SubscriptionType - Public-id de la tarifa actual de la suscripción
- PromotionType - Public-id de la promoción que aplica a día de hoy sobre la suscripción
- CurrentShare - Cuota total actual
- CurrentPeriodicity - Periodicidad actual
- CurrentSharePaymentMethod - Método de pago actual
- IBAN - Si el método de pago asociado al último período (luego última transacción) de la suscripción es tipo domiciliación bancaria, aquí se indica el número de cuenta completo
- NuevoIBAN
- PropietarioNuevoIBAN
- Tarjeta - Si el método de pago asociado al último período (luego última transacción) de la suscripción es tipo tarjeta de crédito, aquí se indican los últimos 4 dígitos de dicha tarjeta
- FechaCaducidadTarjeta - Si el método de pago asociado al último período (luego última transacción) de la suscripción es tipo tarjeta de crédito, aquí se indica la fecha de caducidad de dicha tarjeta con formato MM/AAAA (Ej: 6/2027, 11/2027)

- CambioTarjeta
- NoRenewalOptions - Motivo de solicitud (es uno de los campos que se rellenan en la solicitud de no renovación, devolución o baja cuando se cre sobre la suscripción)
- NoRenewalExtra - Comentario de solicitud (es uno de los campos que se rellenan en la solicitud de no renovación, devolución o baja cuando se cre sobre la suscripción)
- EsMecenas (Si/No) - Indica si la suscripción tiene cuota extra actual
- CierreLlamada
- CierrePositivo
- ComentariosLlamada
- NewShare
- NewPeriodicity
- NumCondonaciones
- AplicarPromocion
- TipoRetencion. Se rellena con los últimos datos de la última solicitud de la suscripción, siempre que el estado de la solicitud sea Retención positiva, Retención negativa o Retención potencial. Si la última solicitud no los tiene, busca la penúltima solicitud de la misma suscripción (anterior a la actual) y rellena a su vez con sus últimos datos siempre que el estado de la solicitud sea Retención positiva, Retención negativa o Retención potencial. Si tampoco los tiene, buscar la antepenúltima solicitud de la misma suscripción... y así sucesivamente
- FechaRetencion. Se rellena con los últimos datos de la última solicitud de la suscripción, siempre que el estado de la solicitud sea Retención positiva, Retención negativa o Retención potencial. Si la última solicitud no los tiene, busca la penúltima solicitud de la misma suscripción (anterior a la actual) y rellena a su vez con sus últimos datos siempre que el estado de la solicitud sea Retención positiva, Retención negativa o Retención potencial. Si tampoco los tiene, buscar la antepenúltima solicitud de la misma suscripción... y así sucesivamente

Los campos que están vacíos es porque son los que debe rellenar el agente que contacte con el usuario, luego en general irán vacíos cuando se descarga el fichero desde el CRM, salvo si son suscripciones con las que ya se ha contactado (por ejemplo: si el estado de la retención es “Potencial”, sigue abierto el proceso de intentar retener la suscripción).

Carga de fichero de retención

A partir del fichero que se descarga del CRM, se contacta con los usuarios y los resultados de las llamadas se indican en ese mismo archivo, en los campos pertinentes para ello. Una vez completado, el fichero debe cargarse en el CRM que, a su vez, debe procesar los datos nuevos indicados en él para las suscripciones contenidas. Las modificaciones se realizarán siempre de cara a la próxima renovación de la suscripción.

Para ello en el buscador de suscripciones, al clicar en el botón de “+” en el menú contextual aparece una opción de “Subir fichero de call center”. Ésta levanta a su vez un formulario en el que se puede subir el archivo para que lo procese el CRM.

Tras subir dicho fichero y procesarlo el CRM, se envía una notificación al staff con enlace a un job desde donde se puede descargar un archivo de resultados en el que se pueden ver las suscripciones modificadas y los errores que haya podido haber y, por tanto, las suscripciones que no se han podido procesar.

De todos los campos contenidos en el fichero algunos sí los procesa el CRM y aplica las modificaciones correspondientes, pero otros son solo a título informativo para el cliente y no se reflejan en realidad en cambios en los editores.

- **NuevolBAN.** Si el usuario proporciona un nuevo método de pago que asociar a la renovación de la suscripción y es de domiciliación, aquí se rellena el número de la nueva cuenta bancaria. En el CRM se crearía en el usuario un nuevo método de pago activo con estos datos.
- **PropietarioNuevolBAN.** Si el usuario proporciona un nuevo método de pago que asociar a la renovación de la suscripción y es de domiciliación, aquí se rellena el nombre del propietario de la cuenta. En el CRM se crearía en el usuario un nuevo método de pago activo con estos datos.

IMPORTANTE:

Si el método de pago de la suscripción es Paypal y el campo correspondiente NuevolBAN del CSV no viene relleno, no se puede realizar el cambio de método de pago, luego la suscripción seguiría con método de pago Paypal y en el informe de resultados de subir el fichero se marcaría como error.

- **CambioTarjeta:** Sí/No. También se puede dejar vacío que equivale a "No". Si rellenan "Sí" es que cambia el número de tarjeta respecto al que tenía el usuario, pero el cambio en sí debe hacerlo un staff directamente en el CRM en el editor del usuario (no se indica por tanto en el fichero el número de la tarjeta en ningún caso). Al procesar el archivo el CRM actualizará en la suscripción el método de pago tomando el último añadido en el Usuario.
- **CierreLlamada.** Se corresponde con el campo "Estado de solicitud" de la correspondiente solicitud de no renovación creada en la suscripción. En el fichero se rellena este campo con un número que se traduce en cada uno de los estados posibles del campo correspondiente en CRM.
 - 0 = Retención positiva
 - 1 = Retención negativa
 - 2 = No contacto
 - 3 = Potencial

- **CierrePositivo.** Se corresponde con el campo "Acción de retención" de la correspondiente solicitud de no renovación creada en la suscripción. En el fichero se rellena este campo con un número que se traduce en cada una de las acciones posibles del campo correspondiente en CRM.
 - 0 - Antes de argumentar
 - 1 - 50% de descuento
 - 2 - Cuota reducida (1-7€)
 - 3 - Moratoria
 - 4 - Respuesta editorial
 - 5 - Respuesta corporativa/producto
 - 6 - Respuesta comercial
 - 7 - Cambio a IBAN
 - 8 - Cambio de tarjeta
 - 9 - Cambio a IBAN con 50% de descuento
 - 10 - Cambio de tarjeta con 50% de descuento
 - 11 - Cuota bonificada anual 20€
 - 12 - Cuota bonificada anual 40€
 - 13 - Otras promociones
- **ComentariosLlamada.** Se corresponde con el campo "Comentario de retención" de la correspondiente solicitud de no renovación creada en la suscripción.

NOTA:

En las suscripciones en las que no existe una solicitud, para dejar constancia del resultado de la llamada indicada en el CSV, se crea una nota en el scope "Observaciones" de la suscripción, indicando:

- **Asunto:** Carga CSV call center DD/MM/AA (fecha de procesado del CSV)
- **Descripción:** Es la concatenación de 3 campos:
 - CierreLlamada: se indica en texto, no en número (ej: Retención Positiva)
 - CierrePositivo: se indica en texto, no en número (ej: Cambio a IBAN)
 - ComentariosLlamada
- **Staff:** Staff que ha subido el CSV
- **Fecha de creación:** DD/MM/AA (fecha de procesado del CSV)

- **NewShare.** Se corresponde con el campo "Cuota total" de la suscripción. Se rellena con una cifra (se aceptan cifras con . o ,). Su interpretación va de la mano con el campo NewPeriodicity, de modo que la combinación de ambos indica la tarifa a aplicar en la suscripción.
- **NewPeriodicity.** Se corresponde con el campo "Periodicidad de pago" de la suscripción. En el fichero este campo se rellena con un número que se corresponde con una periodicidad:
 - 1 = Mensual

- 6 = Cada 6 meses
- 12 = Anual

IMPORTANTE:

Estos 2 campos de "NewShare" y "NewPeriodicity" indican la tarifa a aplicar a la suscripción. Con este fichero de retención una suscripción solo puede "moverse" a las tarifas estándar (anual 80€, semestral 40€, mensual 8€) o a las tarifas bonificadas.

- Si "NewShare" es un valor de 1 a 7 y en "NewPeriodicity" se indica 1, se correspondería con una de las tarifas mensuales bonificadas
- Si "NewShare" es 20 y en "NewPeriodicity" se indica 12, se correspondería con la tarifa anual bonificada de 20€
- Si "NewShare" es 40 y en "NewPeriodicity" se indica 12, se correspondería con la tarifa anual bonificada de 40€.
- Si "NewShare" es cualquier otro valor, se corresponde con una de las tarifas standard, dependiendo del campo "NewPeriodicity". Si el valor indicado en "NewShare" no coincide con las cuotas de las tarifas standard, se asumen que se está indicando cuota extra. Ejemplos:
 - NewShare=8; NewPeriodicity=1 --> Tarifa standard eldiario.es 8€ mensual
 - NewShare=40; NewPeriodicity=6 --> Tarifa standard eldiario.es 40€ semestral
 - NewShare=80; NewPeriodicity=12 --> Tarifa standard eldiario.es 80€ anual
 - NewShare=15; NewPeriodicity=1 --> Tarifa standard eldiario.es 8€ mensual con cuota extra de 7€ (cuota total=15€)
 - NewShare=90; NewPeriodicity=12 --> Tarifa standard eldiario.es 80€ anual con cuota extra de 10€ (cuota total=90€)
 - NewShare=45; NewPeriodicity=6 --> Tarifa standard eldiario.es 40€ semestral con cuota extra de 5€ (cuota total=45€)
- Siguiendo la lógica anterior, por tanto, si una suscripción es de una tarifa no estándar (un combo por ejemplo) y se rellenan los campos de "NewShare" y "NewPeriodicity", se le cambiaría a la tarifa estándar correspondiente
- Si la suscripción es bonificada y en el fichero se rellenan "NewShare" y "NewPeriodicity" indicando datos de otra bonificada (ej: NewShare=4, NewPeriodicity=1) o de una estándar (ej: NewShare=8, NewPeriodicity=1) el CRM cambiará la tarifa próxima renovación a lo indicado
- Si la suscripción es estándar (ej: 80€ anual) y en el fichero se rellenan "NewShare" y "NewPeriodicity" indicando los datos de esa estándar pero cambiando por ejemplo la cuota (ej: NewShare=90, NewPeriodicity=12), sí aplica el cambio (sería como ponerle cuota extra)
- Si la suscripción es bonificada o estándar y en el fichero se rellenan "NewShare" y "NewPeriodicity" con los mismos valores que ya tiene la suscripción a día de hoy, no se aplicarían cambios en realidad

- Si la suscripción pasa de tarifa estándar a tarifa bonificada, el CRM autorrellena el campo "Condición económica" en el usuario pagador con el valor por defecto "Sin especificar" (siempre se puede modificar a posteriori)

- NumCondonaciones. Se refiere al número de plazos de moratoria a aplicar en la suscripción. Se rellena con un número. El plazo depende de la periodicidad de la suscripción. Si se indica "1" condonación y la suscripción es anual, será moratoria por 1 año; si se indica "1" condonación y la suscripción es mensual, será moratoria por 1 mes. Si la suscripción no admite moratoria (porque su tarifa no la permite o porque ya ha superado el máximo de moratorias aplicables) y en el fichero se rellena el campo "NumCondonaciones", el CRM no podrá aplicarlo así que el procesado del archivo dará error en este punto.
- AplicarPromocion: 1/0. 1 = Sí; 0 o dejar vacío el campo = No. Se aplica promoción del 50% de descuento sobre la suscripción. Si la suscripción no admite promoción (porque su tarifa no es compatible con ella o porque las condiciones de la suscripción no lo permiten) y en el fichero se rellena "AplicarPromoción: Sí", el CRM no podrá aplicarlo así que el procesado del archivo dará error en este punto.

NOTA:

Es posible, a través de la misma carga del CSV, cambiar la tarifa y aplicar una promoción a la misma suscripción. Para ello deben rellenarse correctamente los campos de NewShare, NewPeriodicity y AplicarPromocion: los valores indicados en NewShare y NewPeriodicity deben corresponderse con los de alguna de las tarifas estándar (anual 80€, semestral 40€ o mensual 8€). Por tanto, el procesado del fichero cambiaría la tarifa de la suscripción de cara a la siguiente renovación, primero, y luego aplicaría la promoción.

- TipoRetencion. Es lo mismo que "Cierre Llamada" pero en lugar de con números, con texto, luego se correspondería igualmente con el campo "Estado de solicitud" de la correspondiente solicitud de no renovación creada en la suscripción.
 - PositiveRetention = Retención positiva
 - NegativeRetention = Retención negativa
 - NoContact = No contacto
 - Potential = Potencial
- FechaRetencion. Formato DD/MM/AAAA HH:MM. Ej: 25/02/2025 21:00

Configuraciones de Test (Entornos previos)

Para validar flujos de renovaciones, períodos de prueba o períodos de gracia de suscripciones, cobros de transacciones, devoluciones, etc. hemos implementado en el CRM, solo en entornos no productivos, ciertos mecanismos y herramientas de test. El objetivo es poder emular escenarios reales de producción, pero con atajos y forzándolos conscientemente desde el CRM los propios staffs.

Herramientas > Backstage

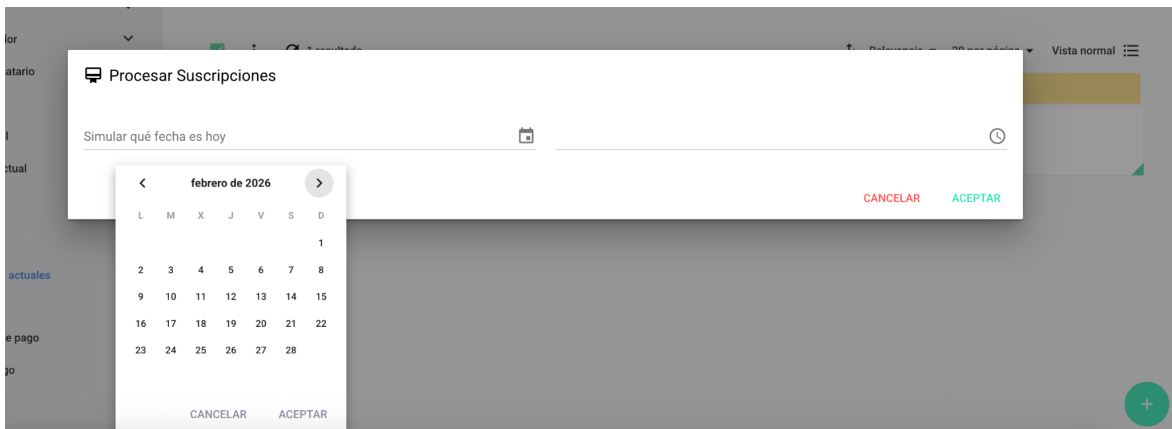
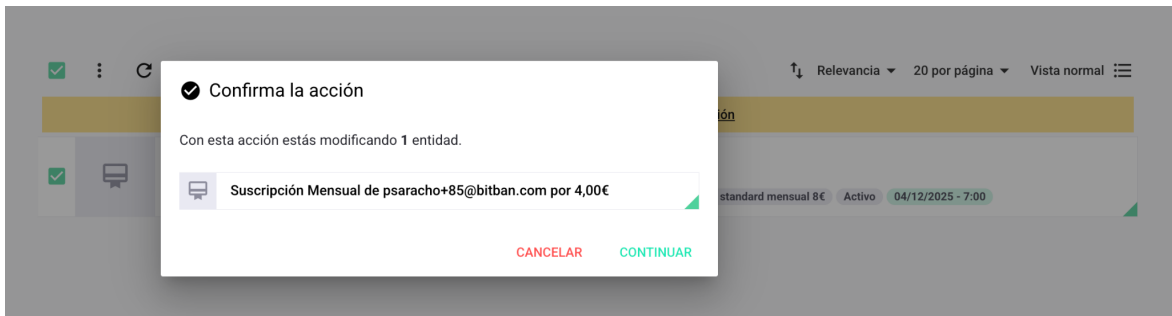
Bajo Herramientas se ha añadido un apartado en el que poder realizar configuraciones de test. Actualmente solo tiene un campo:

- Simular qué fecha es hoy. Permite trucar la fecha actual para el staff Admin solo durante su sesión. La hora sería la real. El trucaje afecta a todo lo que haga Admin (crear objetos, modificarlos, publicarlos, etc. etc) con una excepción: crear y editar relaciones de objetos (Ej: añadir recursos a un combo)

Buscador Suscripciones > Procesar suscripciones

Su funcionamiento es similar a la descarga de [Informes](#) o a la [generación del SEPA Xml](#). En el buscador de suscripciones, una vez que tienes listadas las que interesa, puedes seleccionarlas y a todas ellas aplicarles una misma acción. En este caso la acción disponible es “Procesar suscripciones” y permite seleccionar una fecha y hora determinadas, forzando a que la suscripción “viaje en el tiempo” hasta esa fecha y hora. Tras aplicarla, se recibe una [notificación](#) confirmando la ejecución de la acción con acceso a un informe que detalla lo que ha hecho el CRM sobre la suscripción.



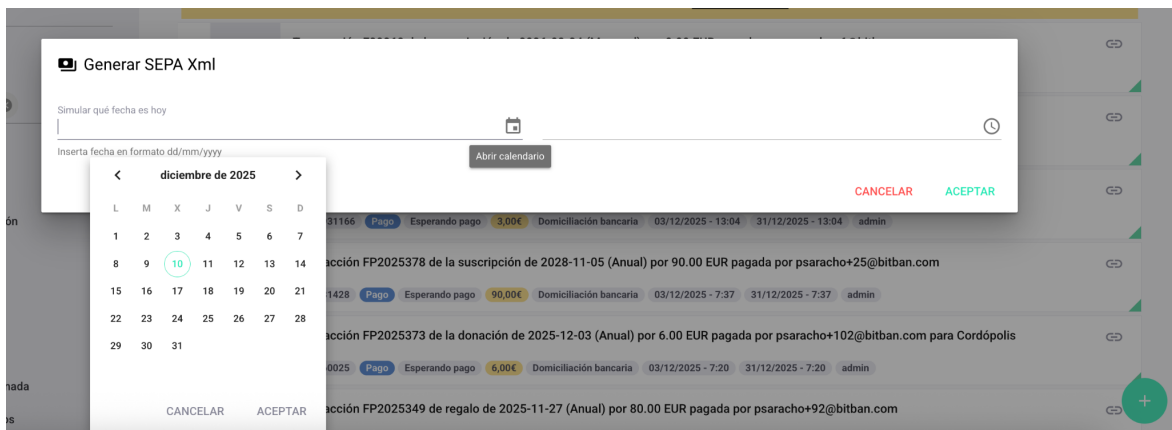


Esto es útil para simular los flujos de renovación, fin de un período de prueba o fin de un período de gracia de una suscripción, flujos que requieren del paso del tiempo. De este modo, no hay que esperar 15 días a que realmente termine el período de gracia, por ejemplo, sino que a la suscripción deseada le aplicaríamos la fecha de 15 días después para comprobar que se desencadenan los flujos correctos ante el fin del período de gracia.

Para el caso de Stripe, hay que hacer el mismo ejercicio en la suscripción correspondiente en el panel de Stripe utilizando su función de “Ejecutar simulación” seleccionando la misma fecha y hora que en CRM.

Buscador Transacciones > Generar SEPA Xml > Simular qué fecha es hoy

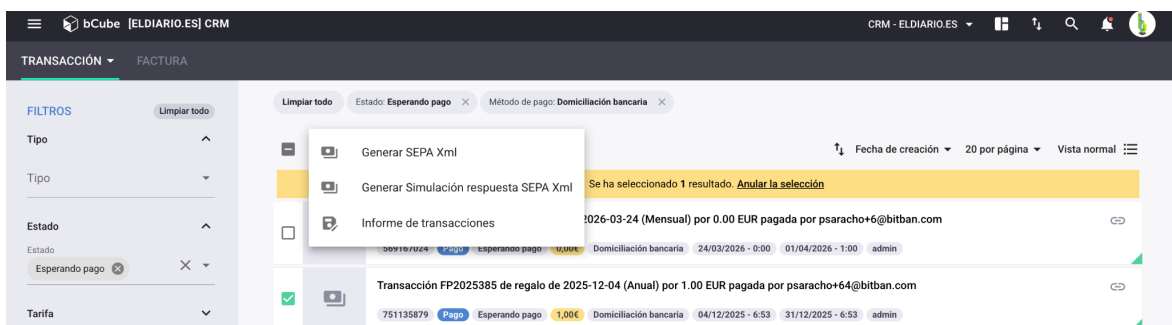
El funcionamiento normal en producción será el explicado respecto a la [generación del SEPA Xml](#) pero en entornos previos en este flujo se ha añadido un paso adicional de “Simular qué fecha es hoy” para indicar la fecha en la que se estaría generando el SEPA Xml y, por tanto, la fecha en que las transacciones incluidas en el fichero se estarían procesando y dando por pagadas.



Esto es útil en escenarios en que se simulan renovaciones de suscripciones con fechas a futuro, de cara a emular esa misma fecha futura al descargar el SEPA Xml conteniendo transacciones que se crearían y ejecutarían en realidad en fechas futuras.

Buscador Transacciones > Generar simulación respuesta SEPA Xml

Su funcionamiento es similar a la descarga de [Informes](#) o a la [generación del SEPA Xml](#) y va de la mano de los flujos de cobro de transacciones por [domiciliación](#). De cara a emular el escenario en que el banco genera un XML con transacciones que no ha podido cobrar, es posible seleccionar en el buscador de transacciones del CRM las deseadas y sobre ellas aplicar la acción “Generar simulación respuesta SEPA Xml”. Tras aplicarla, se recibe una [notificación](#) confirmando la ejecución de la acción con acceso a la descarga del XML.



Éste a continuación se puede añadir al CRM a través de la opción existente en el buscador de transacciones de “[Subida respuesta SEPA Xml](#)” para comprobar las acciones que ejecutaría el CRM a partir de las devoluciones del banco.

Buscador Transacciones > Subida respuesta SEPA Xml > Simular qué fecha es hoy

El funcionamiento normal en producción será el explicado respecto a la [subida del archivo respuesta SEPA Xml](#) proporcionado por el banco. Pero en entornos previos en este flujo se ha añadido un paso adicional de “Simular qué fecha es hoy” para indicar la fecha en la que se estaría subiendo el fichero y, por tanto, la fecha en que las transacciones incluidas en el fichero se estarían procesando y dando por devueltas.

Esto es útil en escenarios en que se simulan renovaciones de suscripciones con fechas a futuro, de cara a emular esa misma fecha futura en todos los flujos relativos a las transacciones que se crearían y ejecutarían en realidad en fechas futuras.

Editor Usuario > Comunicaciones > Campos sincronizados con Mailchimp

Logado con el staff Admin solo es posible ver en el editor de usuario, en el scope de Comunicaciones, bajo el campo Boletines, la lista de campos que se sincronizan entre CRM y Mailchimp para los usuarios con los valores concretos que aplican al usuario que se consulta.

MERGE FIELDS PARA LA LISTA 8FCCB5D1A0

APORTACION	No
EXTRANJERO	No
FNAME	Pat
IBERICO	Sí
INICIO_SUS	2025-10-02
LNAME	Probando
MARCADO_SO	No
MECENAS	No
MMERGE18	
ORIGEN	back-office-creation
PROVINCIA	Asturias
RENOVABLE	Sí
SOURCE	RawSource "
TIPO	Usuario

MERGE FIELDS PARA LA LISTA 75C0B09913

APORTACION	No
EXTRANJERO	No
FNAME	Pat
IBERICO	Sí
INICIO_SUS	2025-10-02
LNAME	Probando
MARCADO_SO	No
MECENAS	No
MMERGE18	
ORIGEN	back-office-creation
PROVINCIA	Asturias
RENOVABLE	Sí
SOURCE	RawSource "
TIPO	Usuario

API de entidades en CRM

Es posible consultar vía API todos los datos referentes a todas las entidades del CRM: suscripciones, usuarios, tarifas... A partir de su ID. Esto ayuda a depurar posibles errores de

inconsistencia de datos al consultar una entidad en el CRM. Las URLs por tipo de entidad son las siguientes (con el dominio del CRM de cada entorno)

- Suscripción /api/debug/dump/subscription/{id}
- Tarifa /api/debug/dump/rate/{id}
- Usuario /api/debug/dump/user/{id}
- Donación /api/debug/dump/donation/{id}
- Apoyo /api/debug/dump/contribution/{id}
- Promoción /api/debug/dump/promotion/{id}
- Causa /api/debug/dump/cause/{id}
- Transacción /api/debug/dump/transaction/{id}

Log de operaciones en CRM

En /api/debug/dump/operationResult (con el dominio del CRM de cada entorno) es posible consultar todas las operaciones que se realizan en el CRM: creación de entidades, modificación de entidades, flujos de pagos, etc. Para cada operación que hace cambios en el sistema, se guarda un objeto "OperationResult" con información sobre qué se ha guardado, quién lo ha hecho, qué tipo de operación lo desencadenó, el payload de la operación, etc. También se guarda qué entidades se han creado o actualizado a raíz de esa operación.

Esto funciona tanto para entidades y funcionalidades específicas del CRM como para todo el código que comparte con el CRM. Para las operaciones del segundo tipo, compartidas con bCube, el tipo de operation siempre es "ImplicitOperation". Para operaciones propias del CRM, existen tipos más concretos que indican de dónde vienen los cambios ([listado completo](#)).

Ejemplo para suscripción:

- "SubscriptionActivateGift";
- "SubscriptionApplyPromotion";
- "SubscriptionCancelPromotion";
- "SubscriptionCancelRenewal";
- "SubscriptionCreateGift";
- "SubscriptionCreateSimple";
- "SubscriptionEnableRenewal";
- "SubscriptionEndDueToTime";
- "SubscriptionEndTrialPeriod";
- "SubscriptionInvalidate";
- "SubscriptionPeriodCreateRenewalPeriod";
- "SubscriptionRenewalWillFailDueToExpiredCard";
- "SubscriptionUpdate";

También es posible filtrar por tipo de operación. Ejemplos:

- /api/debug/dump/operationResult?type=Installer

- /api/debug/dump/operationResult?type=InvoiceRegeneratePdf

API suscripciones Paypal

En los entornos previos de Int y Pre una tarifa con método de pago Paypal y que contenga la palabra “test” en su nombre, se considera con periodicidad de 1 día en Paypal, independientemente de lo configurado en la propia tarifa.

En los entornos previos de Int y Pre una tarifa con método de pago Paypal y que contenga la palabra “test2” en su nombre, se considera con periodicidad de 2 días en Paypal, independientemente de lo configurado en la propia tarifa.

Es posible consultar vía API todos los datos referentes a una suscripción y una tarifa (plan) en Paypal. A partir de su ID de CRM, UUID de CRM, ID Público de CRM o ID de PayPal. Esto ayuda a saber cómo está la suscripción o tarifa en Paypal (sin necesidad de revisar en el propio panel de Paypal).

Las URLs para consultar son las siguientes (con el dominio del CRM de cada entorno):

- Suscripción /api/debug/paypal/subscription/{id}
- Tarifa /api/debug/paypal/rate/{id}

API boletines y datos Mailchimp

Es posible consultar vía API todos los datos de un Usuario en Mailchimp, tanto los campos de información que se sincronizan entre CRM y Mailchimp (Name, Origen, Tipo, etc) como los datos relativos a los boletines a que está suscrito (listas e intereses en Mailchimp). Las URLs para consultar (con el dominio del CRM de cada entorno) son:

- /api/debug/mailchimp/memberInfo/{email_usuario} , ej:
/api/debug/mailchimp/memberInfo/psaracho+117@bitban.com
- /api/debug/mailchimp/userInfo/{id_usuario}, ej:
/api/debug/mailchimp/userInfo/1422054056

Editor de contrato > Finalizar membresías de contrato

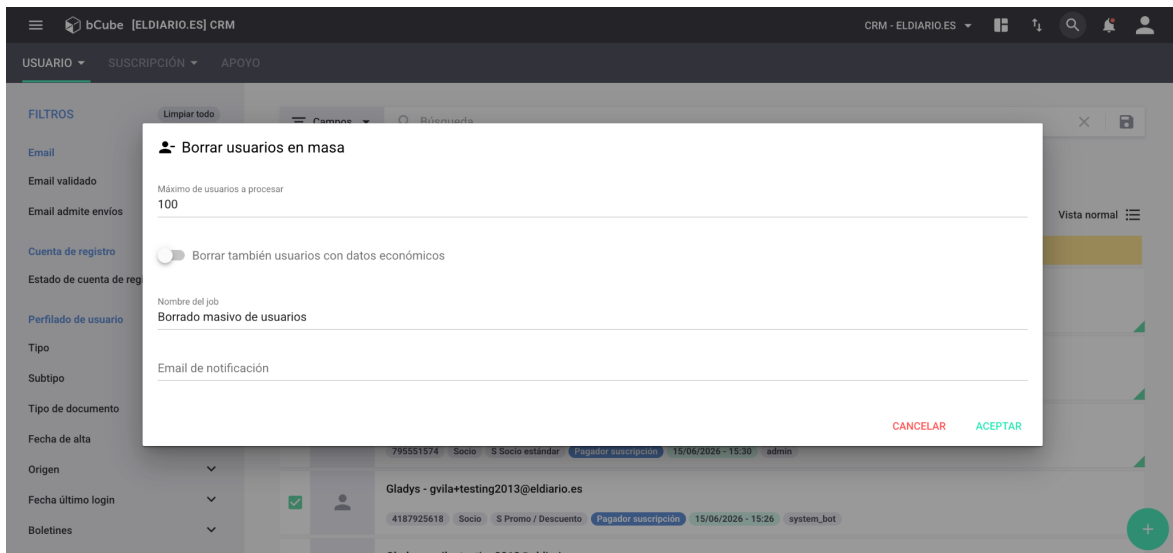
En el editor de contrato, en el scope de “Configuración de contrato”, solo en entornos preproductivos esta disponible el botón “Finalizar membresías de contrato”. Permite seleccionar una fecha futura concreta y procesa todas las membresías del contrato hasta dicha fecha de modo que, aquellas cuya fecha de finalización prevista sea anterior a la fecha seleccionada pasarían a finalizarse (su estado pasaría a ser “Expirado”)

Editor Usuario > Acciones > Verificar email de usuario

En el editor de usuario, en el scope “Acciones”, solo en entornos preproductivos esta disponible el botón “Verificar email de usuario”. Permite dar por validado su correo sin necesidad de hacer el flujo de verificación a partir del email que envía el CRM.

Buscador Usuarios > Borrado masivo

En el buscador de usuarios, solo en entornos preproductivos y solo para el staff Admin, es posible seleccionar usuarios y borrarlos masivamente. La acción permite limitar un número máximo de usuarios sobre los que aplicarse, así como seleccionar si se quieren eliminar también usuarios con datos económicos o no (suscripciones, transacciones, facturas, etc).



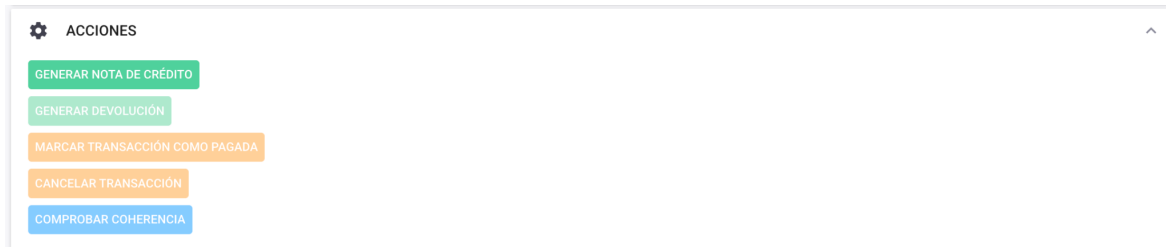
Mecanismos de comprobación y corrección de coherencia

Solo para el staff Admin están disponibles, en distintos editores de entidades, algunos botones o acciones que permiten comprobar la coherencia de los datos del objeto así como forzar ciertos cambios o correcciones imposibles de hacer siguiendo los flujos normales definidos del CRM. El objetivo es poder localizar errores e incluso solucionarlos sin tener que recurrir al equipo técnico y a que se hagan ajustes en código.

Los editores en que se encuentran estas acciones y las específicas en cada caso son:

- Usuario > Acciones
 - Comprobar coherencia
- Suscripción > Estado
 - Resucitar suscripción
 - Comprobar coherencia

- Transacción > Acciones
 - Marcar transacción como pagada
 - Cancelar transacción
 - Comprobar coherencia



Comprobar coherencia

Ejecuta la comprobación de coherencia sobre el objeto y sus entidades relacionadas. Es una herramienta de diagnóstico de solo lectura: no modifica ningún dato. Por ejemplo, sirve para comprobar si una suscripción con método de pago externo tiene los mismos datos y condiciones en CRM que en la plataforma de pago externa o existe alguna discrepancia.

Resucitar suscripción

Actúa sobre suscripciones en un estado finalizado y siempre que el método de pago no sea PayPal. Al seleccionar la acción, en el modal se pueden seleccionar varias opciones:

- Estado del último período: Paid (por defecto) o WaitingForPayment.
 - Paid: cuando el cobro de la pasarela sí se realizó pero el CRM no lo registró
 - WaitingForPayment: cuando el período estaba impagado al finalizar la suscripción y se quiere reabrir el ciclo de cobro.
- Saltar marca de Transacción como pagada: check (desactivado por defecto). Si se activa, la suscripción se resucita pero la última transacción se queda como está.

La acción obliga a pasar primero por el paso de "Simular (DRY-RUN)" qué ocurriría en la suscripción al aplicar la acción con las opciones seleccionadas. Una vez comprobado que todo encaja, se podría por tanto lanzar ejecutándose realmente la acción.

Las comprobaciones que hace la acción son:

- Si el usuario destinatario de la suscripción que se intenta resucitar ya tiene otras suscripciones activas
- Si la suscripción es de tarjeta, se valida si en Stripe está a su vez cancelada o no
 - Si está cancelada en Stripe, se crea una nueva suscripción en Stripe y se actualiza la relación con la del CRM
 - Si sigue activa en Stripe, se ajustan los datos y relaciones entre CRM y Stripe

Marcar transacción como pagada

Actúa solo en transacciones de tipo Pago (nunca Devolución o Nota de crédito) que están en un estado no final (ni Pagada ni Cancelada ni Devuelta).

Al seleccionar la acción, en el modal se pueden seleccionar varias opciones:

- Mantener estado de la suscripción: check (desactivado por defecto).
 - Si se deja inactivo: la transacción pasa al estado Pagado y la suscripción correspondiente pasa a estado Activo
 - Si se activa, la transacción pasa al estado Pagado y la suscripción correspondiente mantiene el estado que tuviese. Es útil, por ejemplo, cuando el destinatario de la suscripción ya tiene otra activa o cuando la suscripción es no renovable

La acción obliga a pasar primero por el paso de "Simular (DRY-RUN)" qué ocurriría en la transacción al aplicar la acción con las opciones seleccionadas. Una vez comprobado que todo encaja, se podría por tanto lanzar ejecutándose realmente la acción.

Las comprobaciones que hace la acción son:

- Si la suscripción correspondiente a la transacción está en un estado finalizado: se debería usar la acción de "Resucitar suscripción" en el editor de la propia suscripción
- Si no se puede reactivar la suscripción correspondiente a la transacción porque el destinatario tiene otra suscripción activa o la suscripción es no renovable: habría que lanzar la acción con el campo "Mantener estado de la suscripción" activo.
- Si la transacción es por tarjeta, se sincroniza el estado de la suscripción con Stripe. Por ejemplo, si a consecuencia de la acción aplicada la suscripción pasa a Activa tras Período de gracia, también en Stripe se fuerza a que vuelva a la auto-renovación.

Cancelar transacción

Actúa solo en transacciones de tipo Pago (nunca Devolución o Nota de crédito) que están solo en estado "Esperando pago". La acción simplemente cambia el estado de la transacción en CRM a "Cancelada", no actúa sobre plataformas externas de pago ni cambia datos en la suscripción o sus períodos.

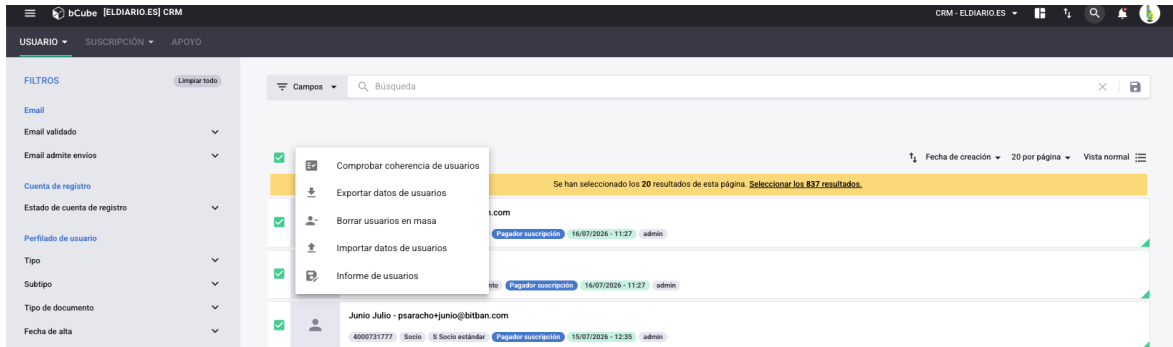
No obstante lo anterior, la acción obliga a pasar primero por el paso de "Simular (DRY-RUN)" qué ocurriría en la transacción al aplicar la acción. Una vez comprobado que todo encaja, se podría por tanto lanzar ejecutándose realmente la acción.

Si la transacción tiene una relación activa con un intento de pago en la plataforma externa, no se permite accionarla.

Exportación e importación de datos entre entornos

Solo para el staff Admin están disponibles estos dos mecanismos que permiten traer datos de un entorno al otro. El objetivo es poder emular en entornos previos preproductivos situaciones solo localizadas en producción, con la particularidad de los datos específicos de producción.

Para ello, en todos los buscadores de entidades, al seleccionar resultados, entre las opciones para generar informes o archivos específicos, aparece la de “Exportar datos”.



Al seleccionarla, en el modal de confirmar la exportación hay a su vez un conjunto de opciones para determinar cómo hacer exactamente la exportación.

- Nombre de la exportación
- Contraseña del ZIP. El propio CRM indica la contraseña que aplica a esa exportación en concreta, el staff debe apuntarla para poder abrir después el archivo exportado
- Incluir entidades propias (check, activo por defecto)
- Incluir entidades relacionadas (check, activo por defecto). Sirve puedes elegir si quieres traer solo los datos de las entidades concretas seleccionadas o todos los datos relacionados con ellas. Por ejemplo, si estás exportando datos de usuarios, puedes decidir si solo quieres los datos de los usuarios en sí o también los datos de sus suscripciones, sus transacciones, etc. Los datos sensibles incluidos en la exportación van anonimizados.
- Máximo de entidades raíz. Campo numérico para indicar el máximo de entidades a descargar, independientemente del total seleccionado.
- Máximo de entidades por raíz. Campo numérico para indicar el máximo de entidades relacionadas a descargar a partir de las entidades de base seleccionadas.
- Email de notificación

Exportar datos de suscripciones

Nombre de la exportación

Contraseña del ZIP

☒ Incluir entidades propias

☒ Incluir entidades relacionadas

Máximo de entidades raíz

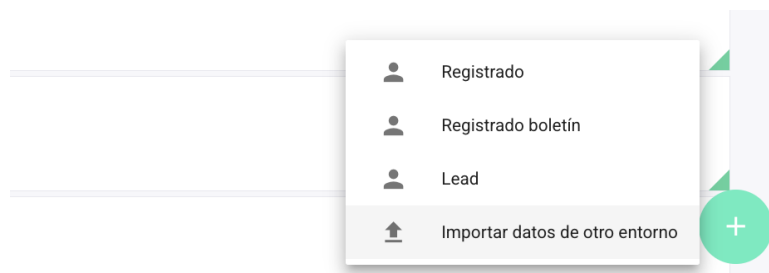
Máximo de entidades por raíz
10000

Email de notificación
psaracho+argentina

Destinatario del email de finalización del job

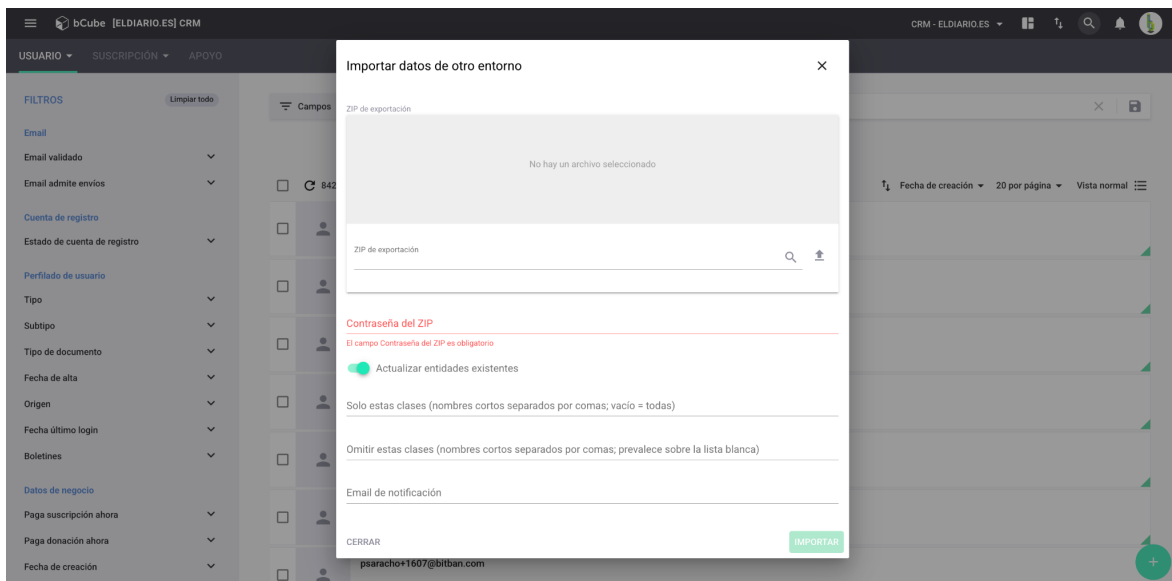
CANCELAR ACEPTAR

Para importar los datos exportados, en el buscador de Usuarios, en el botón abajo a la derecha + de Añadir, existe la opción “Importar datos”.



Al seleccionarla aparece un modal para cargar el exportado y para decidir ciertas cuestiones de la importación:

- ZIP de exportación
- Contraseña del ZIP
- Actualizar entidades existentes (check, activo por defecto)
- Solo estas clases
- Omitir estas clases
- Email de notificación



FAQ

Tipos de solicitudes en suscripción

- Solicitud de no renovación. El usuario pagador solicita no renovar en la próxima fecha prevista para ello. La suscripción sigue existiendo y aportando los recursos al usuario destinatario de la misma hasta su fecha prevista de renovación en que finalizaría. Si una solicitud de no renovación se retiene negativamente o con no contacto, la suscripción se mantendrá activa (pero con estada “Solicitada no renovación”) y finalizará en la fecha de renovación prevista (pasando a estado “Finalizada: Usuario no renovó”). Si una solicitud no se gestiona, estando sin resolver al llegar la fecha de renovación de la suscripción, ésta finaliza (pasando a estado “Finalizada: Usuario no renovó”).
- Solicitud de devolución. El usuario pagador solicita la baja inmediata de la suscripción, sin esperar a su próxima renovación, y además la devolución de la última transacción. Por ejemplo, porque se acoge a desestimiento comercial de la compra realizada. Si una solicitud de devolución se retiene negativamente o con no contacto, la suscripción se finaliza en ese momento (pasando a estado “Finalizada: Devuelta”) y además se devuelve a su vez la transacción correspondiente. Si el método de pago era domiciliación o transferencia, habrá que gestionar a parte la devolución del dinero a través del banco. Si el método de pago era tarjeta de crédito o Paypal, el CRM ordena la devolución a la plataforma de pago directamente. Si una solicitud de devolución no se gestiona, estando sin resolver, al llegar la fecha de renovación de la suscripción, ésta finaliza (pasando a estado “Finalizada: Devuelta”) y gestionándose así mismo la devolución de la transacción correspondiente.

- Solicitud de baja inmediata. El usuario pagador solicita la baja inmediata de la suscripción, sin esperar a su próxima renovación. Por ejemplo, porque está enfadado con el medio y quiere terminar su relación con él sin esperar a no renovar. Si una solicitud de baja se retiene negativamente o con no contacto, la suscripción finaliza en ese momento (pasando a estado “Finalizada: Baja antes de tiempo”). Si una solicitud no se gestiona y está pendiente al llegar la fecha de renovación de la suscripción, ésta finaliza (pasando a estado “Finalizada: Baja antes de tiempo”).

Devolución vs nota de crédito

La devolución implica un movimiento de dinero. La nota de crédito es solo un ajuste contable sin intercambio real de dinero.

La nota de crédito solo puede aplicarse sobre una transacción cuyo método de pago es domiciliación y solo se no ha sido incluida en un SEPA Xml. Después de aplicarla, la transacción pasa al estado “Cancelado”.

La devolución puede aplicarse sobre una transacción con cualquier método de pago y solo si se ha incluido en un SEPA Xml. Después de aplicarla, la transacción pasa al estado “Devuelta”.

Devolución de una transacción vs solicitud de devolución en suscripción

- Solo se permite aplicar devolución manual sobre transacciones en estado pagado y con método de pago domiciliación
- Si la devolución se hace manualmente desde el CRM sobre una transacción que no es la última de la suscripción, ésta no cambiaría su estado ni habría consecuencias más allá de la devolución de esa transacción única
- Si la devolución se hace manualmente desde el CRM sobre una transacción que sí es la última de la suscripción, ésta pasaría a período de gracia para poder regularizar ese período en impago
- En ambos casos, a parte de la devolución en el CRM, se tendría que gestionar, de forma externa al CRM, la devolución del dinero a través del banco.
- Si el socio quiere devolución con baja total de la suscripción, se crearía en la suscripción una solicitud de devolución con retención negativa, que sí derivaría en devolver y finalizar la suscripción simultáneamente (no se devolvería sobre la transacción directamente por tanto, serían dos flujos distintos)

Regularización de período en suscripción

Cuando en una suscripción con método de pago domiciliación llega la devolución de la última transacción, el período de suscripción correspondiente pasa a estado “Período de gracia”. En esta circunstancia es posible aplicar sobre dicho período una “regularización”. El objetivo es lograr cobrar ese período ya disfrutado por el usuario: el período se dio por pagado cuando tocó renovar pero después de eso llegó una devolución de la transacción correspondiente, con lo que el período está impagado. En lugar de finalizar la suscripción directamente, se concede un “período de gracia” de un tiempo parametrizable (suelen ser 15 días) para reintentar el cobro. En este escenario, de cara a conseguir cobrar al usuario, se pueden aplicar distintas medidas que son las que se enmarcan en la acción de “regularizar”. Básicamente son:

- Reintentar el cobro con las mismas condiciones (misma cuota, mismo método de pago)
- Aplicar moratoria
- Reintentar el cobro cambiando las condiciones:
 - Cambiar la tarifa
 - Añadir una promoción
 - Modificar el método de pago

Además algunas de las acciones se pueden combinar entre sí (por ejemplo: cambiar la tarifa y el método de pago). El resultado de las acciones elegidas en función de la situación de partida de la suscripción es:

Estado inicial suscripción	Acción de regularización	Resultado
Sin promo ni moratoria	Moratoria + Cambio tarifa	La moratoria aplica en el período regularizado, el cambio de tarifa aplicará cuando termine la moratoria
Sin promo ni moratoria	Cambio tarifa	El cambio de tarifa aplica en el período regularizado
Sin promo ni moratoria	Moratoria + Añadir promoción	La moratoria aplica en el período regularizado, la promo aplicará cuando termine la moratoria (luego la fecha fin de la promo será en función de lo que se desplaza la fecha de inicio por la moratoria)
Sin promo ni moratoria	Añadir promoción	La promo aplica en el período regularizado, su fecha de inicio es la del período
Sin promo ni moratoria	Moratoria	La moratoria aplica en el período regularizado y durante los períodos planificados

Con promoción en periodo actual	Moratoria + Cambio tarifa	La moratoria aplica en el período regularizado, el cambio de tarifa aplicará cuando termine la moratoria. La promoción previa no se desactiva pero se ajustan sus fechas en función de los períodos en moratoria. La tarifa seleccionada debe ser compatible con la promoción previamente aplicada
Con promoción en periodo actual	Cambio tarifa	El cambio de tarifa aplica en el período regularizado. La promoción previa no se desactiva. La tarifa seleccionada debe ser compatible con la promoción previamente aplicada
Con promoción en periodo actual	Moratoria + Añadir promoción	La moratoria aplica en el período regularizado. La promo aplica en el período regularizado, su fecha de inicio es la del período. La promo previa se cancela, modificando su fecha fin a la del inicio del período regularizado.
Con promoción en periodo actual	Añadir promoción	La promo aplica en el período regularizado, su fecha de inicio es la del período. La promo previa se cancela, modificando su fecha fin a la del inicio del período regularizado.
Con promoción en periodo actual	Moratoria	La moratoria aplica en el período regularizado y durante los períodos planificados. La promoción previa no se desactiva pero se ajustan sus fechas en función de los períodos en moratoria.
Con moratoria en próximo período	Moratoria + Cambio tarifa	La moratoria previa se desactiva, su fecha fin debería ser la del período anterior al actual regularizado. La moratoria nueva aplica en el período regularizado, el cambio de tarifa aplicará cuando termine la moratoria.
Con moratoria en próximo período	Cambio tarifa	La moratoria previa se mantiene, pero pasaría a aplicar una vez cobrado el período con la nueva tarifa

Con moratoria en próximo período	Moratoria + Añadir promoción	La moratoria previa se desactiva, nunca llegaría a aplicar por tanto. La moratoria nueva aplica en el período regularizado, la promoción aplicará cuando termine la moratoria.
Con moratoria en próximo período	Añadir promoción	La moratoria previa se mantiene, pero pasaría a aplicar una vez cobrado el período con la nueva promoción (luego la fecha fin de la promo sería en función de lo que se desplazan los siguientes períodos por la moratoria)
Con moratoria en próximo período	Moratoria	La moratoria previa se desactiva, su fecha fin debería ser la del período anterior al actual regularizado. La moratoria nueva aplica en el período regularizado.
Con promoción en próximo periodo	Moratoria + Cambio tarifa	La moratoria nueva aplica en el período regularizado, el cambio de tarifa aplicará cuando termine la moratoria. La promoción previa se mantiene, volverá a aplicar cuando termine la moratoria (luego la fecha fin de la promo sería en función de lo que se desplazan los siguientes períodos por la moratoria). La tarifa debe ser compatible con la promoción
Con promoción en próximo periodo	Cambio tarifa	El cambio de tarifa aplica en el período regularizado. La promoción previa se mantiene, aplicará a partir del siguiente período. La tarifa debe ser compatible con la promoción.
Con promoción en próximo periodo	Moratoria + Añadir promoción	La promo planificada se desactiva, nunca llegaría a aplicar por tanto. La moratoria nueva aplica en el período regularizado, la promoción nueva aplicará cuando termine la moratoria.
Con promoción en próximo periodo	Añadir promoción	La promo planificada se desactiva, nunca llegaría a

		aplicar por tanto. La promo nueva aplica en el período regularizado
Con promoción en próximo periodo	Moratoria	La moratoria aplica en el período regularizado y durante los períodos planificados. La promo previa se mantiene, pero pasaría a aplicar una vez terminada la moratoria (luego su fecha fin cambiaría en función de lo que se desplaza la fecha de inicio por la moratoria)

Así mismo, la acción de regularización puede desencadenar otros cambios en la suscripción:

- Si la tarifa seleccionada para regularizar el período es de una periodicidad distinta a la tarifa previa y la suscripción tenía una donación asociada, ésta se cancela
- Si la tarifa seleccionada para regularizar el período es incompatible con cuota extra y la suscripción tenía una cuota extra, ésta se cancela

Oferta inicial vs promoción

La oferta inicial se configura en la tarifa y, durante el número de períodos indicado, modifica las condiciones de cuota, recursos y/o reparto entre beneficiarios de la tarifa. Se puede así mismo parametrizar las condiciones en que se aplica dicha oferta inicial: siempre, solo cuando se contrate la tarifa por primera vez o solo cuando se contrate una nueva suscripción. Si la suscripción no cumple los requisitos para aplicar la oferta inicial, simplemente aplicarán las condiciones básicas de la tarifa sin oferta.

La promoción modifica las condiciones de la suscripción sobre la que se aplica, pudiendo añadir un descuento en la cuota o sumar o eliminar un recurso de la suscripción. La promoción no puede modificar el reparto de cuota entre beneficiarios; de hecho, es incompatible con todas las tarifas con más de un beneficiario. Y la promo tampoco permite configurar si aplica solo en nuevas contrataciones o no.

Cómo marcar a un registrado como socio gratis

- En el editor del usuario, en el scope “Datos de Negocio”, activar el check “Es amigo”
- En el buscador de suscripciones, crear una “Suscripción cuota 0€” rellenando como usuario pagador el del paso anterior y seleccionando como tarifa “[eldiario.es](#) tarifa amigos 0€”
- En el editor de la suscripción, publicarla
- En el editor del usuario, éste ya indicará que es “Tipo: Socio” y “Subtipo: S Marcado como socio”

Cómo marcar a un registrado como socio gratis durante 15 día de prueba

- En el editor del usuario, en el scope “Datos de Negocio”, activar el check “Es amigo”
- En el buscador de suscripciones, crear una “Suscripción cuota 0€” rellenando como usuario pagador el del paso anterior y seleccionando como tarifa “eldiario.es prueba socio 15 días”
- En el editor de la suscripción, publicarla
- En el editor del usuario, éste ya indicará que es “Tipo: Socio” y “Subtipo: S Prueba gratis”