

**INSTRUCTIVO** **FUNCIONAL**  
**SALESFORCE BÁSICO**  
**FONDO NACIONAL DE TURISMO -**  
**FONTUR**

**Tabla de contenido**

1. Usuarios Salesforce.....	4
1.1 Solicitud de Usuario Salesforce.....	4
1.2 Activación del usuario Salesforce.....	4
1.3 Ingreso.....	4
2. Estructura de la herramienta Salesforce .....	5
2.2 Objetos.....	5
2.3 Objetos de caja .....	6
2.4 Objetos personalizados .....	6
2.5 Códigos consecutivos .....	7
2.6 Códigos Secuenciales.....	8
2.7 Campos de lupa .....	8
2.8 Campos obligatorios .....	8
2.9 Campos de texto.....	9
2.10 Campos de selección .....	9
3 Licenciamiento.....	10
4 Generalidades Salesforce .....	12
4.1 Buscar contenido.....	12
4.2 Creación de Proponente- Aportante.....	14
4.3 Creación de contactos .....	16
5. Informes en Salesforce.....	17
5.1 Generar informes desde las plantillas guardadas en la Carpeta Informes públicos no archivados.....	17

5.2	Generar informes a partir de una nueva plantilla.....	25
6.	Envío de correo electrónico.....	29
	Glosario.....	33

## 1. Usuarios Salesforce

### 1.1 Solicitud de Usuario Salesforce

Para solicitar un usuario nuevo en Salesforce, se debe diligenciar el formato: Creación de Cuenta Salesforce, teniendo como base la Matriz de Perfiles Salesforce, los cuales se encuentran en la ruta: C:\Google Drive\DOCUMENTOS\_FONTR\1. PLANEACIÓN\7. Directrices Institucionales\4. Instructivos\INSTRUCTIVOS SALESFORCE., una vez diligenciado el formato, es necesario ingresar a la plataforma Mantis: [http://www.helpdeskfontur.com.co/login\\_page.php](http://www.helpdeskfontur.com.co/login_page.php), crear un caso solicitando la creación de un usuario nuevo en Salesforce y adjuntar el anterior formato.

### 1.2 Activación del usuario Salesforce

Al correo electrónico del empleado o contratista, le llegara un correo de [support@Salesforce.com](mailto:support@Salesforce.com) informando que se ha creado el usuario, el usuario es la dirección de correo electrónico y al ingresar por primera vez deberá asignar una contraseña de mínimo 8 caracteres, incluyendo un número y una letra.

### 1.3 Ingreso

Para cualquier procedimiento, lo primero que se debe tener en cuenta es que el acceso es por medio de una cuenta de uso personal al CRM <https://login.Salesforce.com/>

Una vez es activado el usuario se puede ingresar a la herramienta, registrando en Username el correo institucional y la contraseña asignada.

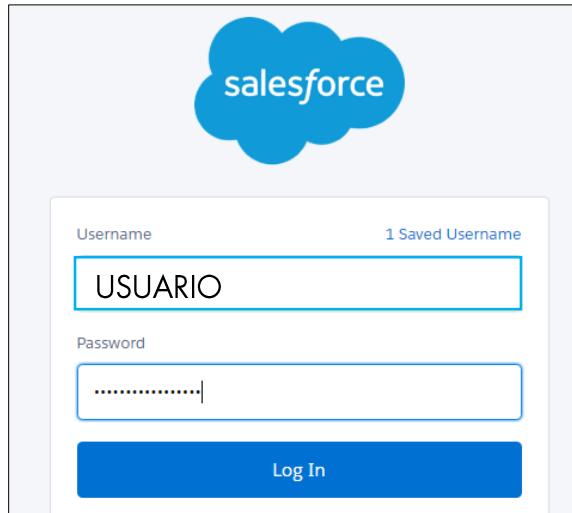


Figura 1. Ingreso a Salesforce

**Nota:** en caso de olvido de contraseña, por favor comunicarse con el administrador del sistema, mediante correo institucional. Hernán Sánchez [hsanchez@fontur.com](mailto:hsanchez@fontur.com).

## 2. Estructura de la herramienta Salesforce

Salesforce es una plataforma de desarrollo de aplicaciones flexible, adaptable y segura. Su estructura cubre bases de datos, seguridad en los flujos de trabajo e interfaces de usuario, de modo que puede implementar y desarrollar soluciones, para ello cuenta con:

### 2.2 Objetos

También llamados **Fichas**, son componentes que permiten organizar y administrar información relacionada con una parte del modelo de datos del negocio. Aparecen siempre en la parte superior de Salesforce. Existen dos clases de objetos: **de caja** (predeterminados en la Salesforce) y **personalizados** (a necesidad de la entidad).



Figura 2. Objetos Salesforce

## 2.3 Objetos de caja

Predeterminados propios de la plataforma no se modifican; estos son: Inicio, Archivos, Contactos, Informes, Usuario, Cuentas, Candidatos.



Figura 3. Objetos de caja

## 2.4 Objetos personalizados

Diseñados por el administrador de la herramienta para cubrir la necesidad de la Fontur, tales como:

- Proyectos (información de proyectos presentados al Fontur)
- Comités Directivos (decisión del Comité Directivo)
- Contratos (información del contrato)
- Otro sí (modificaciones que pueda tener un contrato)
- Planes de Pago, (plan de pago de contrato)
- Informes Gerenciales (informes de intervención)
- Órdenes de Pago (pagos realizados)

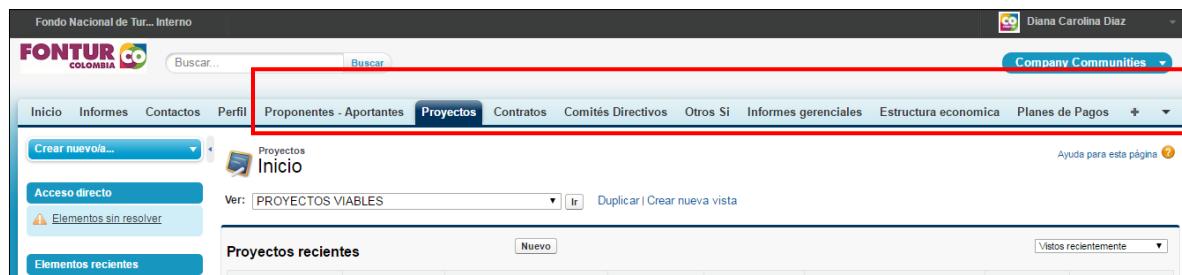


Figura 4. Objetos personalizados

## 2.5 Códigos consecutivos

Para identificar fácilmente la información que se registra en la plataforma, se asignan códigos consecutivos con la siguiente estructura:

<b>Tipo Códigos Consecutivos</b>	<b>Estructura Códigos Consecutivos</b>
Código proyecto	FNTP-XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del proyecto y cuatro dígitos del año)
Código contratos	FNTC- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del contrato, contratos de intervención y convenios y cuatro dígitos del año) OTFNT- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo de órdenes de trabajo y servicio y cuatro dígitos del año) FNTB- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo de contratos de bienes y cuatro dígitos del año)
Código invitaciones de contratación	FNTIP- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo de invitación privada y cuatro dígitos del año) FNTIP- XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo de invitación abierta y cuatro dígitos del año)
Código orden de Pago	FNTO XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo de la orden de pago y cuatro dígitos del año)

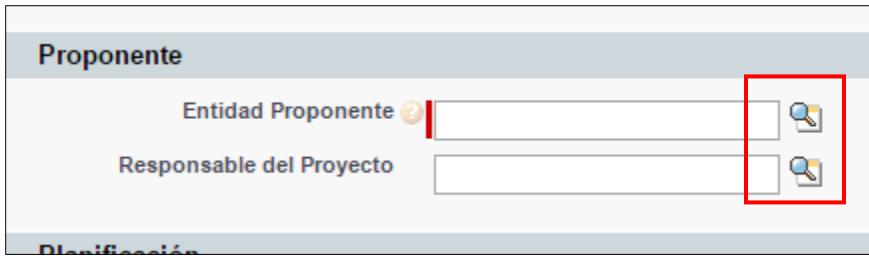
Tabla 1. Códigos Consecutivos

## 2.6 Códigos Secuenciales

La herramienta genera automáticamente códigos secuenciales únicos, los asigna a la información que se registra, así cada vez que se cree un proyecto o un contrato, entre otros documentos que se generen en la herramienta, automáticamente le asignará un código secuencial único, diferente al consecutivo de los documentos que maneja Fontur.

## 2.7 Campos de lupa

Son aquellos campos que tienen una Lupa al costado derecho, que sirven para complementar la información a registrar por el usuario, tomando como referente las bases de datos de la herramienta, como por ejemplo: nombre del proponente y nombre del responsable del proyecto.



The image shows a software interface with a light gray header bar. Below it, the word 'Proponente' is displayed in a dark blue font. Underneath, there are two input fields: 'Entidad Proponente' and 'Responsable del Proyecto', each accompanied by a small blue magnifying glass icon. To the right of these fields is a vertical column of three small icons: a white square, a blue square with a white magnifying glass, and another blue square with a white magnifying glass. The entire interface is set against a white background.

Figura 5. Campos de Lupa

## 2.8 Campos obligatorios

Son aquellos campos que tienen una barra roja al costado izquierdo, y son de obligatorio diligenciamiento.



Figura 6. Campos Obligatorios

## 2.9 Campos de texto

Campos para agregar texto hasta 131.072 caracteres.



Figura 7. Campos de Texto

## 2.10 Campos de selección

Campos que contienen listas desplegables para seleccionar el ítem que se requiera.



Figura 8. Campos de Texto

### 3 Licenciamiento

Salesforce cuenta con diferentes clases de licencias de usuarios, para las cuales el área de Informática y Tecnología de Fiducoldex, a través del administrador de la herramienta, parametriza los permisos de los usuarios (empleados y contratistas del Fontur), los cuales pueden ser de consulta (sólo lectura) y de producción (cargue de información).

Cada líder de área de Fontur será el encargado de solicitar al área de Informática y Tecnología de Fiducoldex, la creación de usuarios en la herramienta Salesforce, estableciendo los permisos y el tipo de licencia que se requiere. En ningún caso un empleado o contratista de Fontur tendrá asignado más de una licencia Salesforce.

El área de Informática y Tecnología de Fiducoldex, es el encargado de administrar las licencias de la herramienta, siendo responsable de su renovación y contratación cada año, de igual manera debe tener la relación de licencias de los empleados y contratistas del Fontur, llevando un registro histórico del número de licencias y permisos asignados.

LICENCIA	PERFIL (Define los objetos a los cuales se tiene acceso)	PERMISOS	TIPO
Salesforce Enterprise	Administrador	Permisos de acceso a todos los objetos de la herramienta.	Producción
Salesforce Platform Force	Funcional	Permisos para gestionar objetos personalizados y de caja	Producción o consulta
	Misional	Permisos para gestionar proyectos y consulta de otros objetos	Producción o consulta

LICENCIA	PERFIL (Define los objetos a los cuales se tiene acceso)	PERMISOS	TIPO
		personalizados y de caja.	
	Jurídica	Permisos para gestionar contratos y consulta de otros objetos personalizados y de caja.	Producción o consulta
	Pagos	Permisos para gestionar pagos y consulta de otros objetos personalizados y de caja.	Producción o consulta
Company Communities	Misional	Permisos para gestionar proyectos y consulta de los demás objetos personalizados.	Producción o Consulta
	Jurídica	Permisos para gestionar contratos y consulta de los demás objetos personalizados.	Producción o Consulta
	Pagos	Permisos para gestionar proyectos y consulta de los demás objetos personalizados.	Producción o Consulta
	Consulta	Solo permite la consulta tanto de	Consulta

LICENCIA	PERFIL (Define los objetos a los cuales se tiene acceso)	PERMISOS	TIPO
		objetos personalizados y de caja	
Partner Community	Interventores	Gestión del Objeto Informes Gerenciales	Prducción o Consulta

Tabla 2. Licencias Salesforce

## 4 Generalidades Salesforce

### 4.1 Buscar contenido

Para realizar una búsqueda en Salesforce, se debe ingresar en el campo de búsqueda (figura 9), la información que se desea buscar: el nombre del proyecto, código del proyecto, código del contrato, a continuación se citan ejemplos de búsqueda.

Por código de proyecto: Fntp-XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del proyecto y cuatro dígitos del año), búsqueda exacta, sólo llama al proyecto relacionado con el código.



The screenshot shows the Salesforce search interface. A red box highlights the search bar at the top with the text 'Ingresar código Fntp-124-2016'. Below the search bar, the results page is displayed under the heading 'Resultados de búsqueda'. The search term 'Fntp-124-2016' is entered in the search bar. The results table shows one project entry: 'Proyectos (1)' with the code 'Fntp-124-2016' and description 'FASE II: IMPLEMENTACION JUEGO "POR NUESTRAS CALLES" COMO HERRAMIENTA DE PREVENCION DE LA ESCNA'. The table includes columns for 'Acción', 'Secuencial de Proyecto', 'Código del Proyecto', 'Tipo de registro', 'Estado del Proyecto', 'Nombre del Proyecto', and 'Etapas del Proceso'.

Figura 9. Búsqueda por código de proyecto

Por código del contrato: Fntp-XXX-XXXX (tres dígitos del número de consecutivo del contrato y cuatro dígitos del año), búsqueda exacta, solo llama al contrato relacionado con el código.

Resultados de búsqueda

Realizar nueva búsqueda | Opciones...

**Contratos (1)**

Acción	Secuencial de Contrato	Código del Contrato	Razón Social Contratista	Código del Proyecto	Detalle del Estado	Monto Total del Contrato	Abogado Responsable
Modificar	CON-00010283	FNTC-090-2017	SERVINCLUIDOS LIMITADA	FNTP-033-2017	Pendiente de inicio	\$125.787.144,00	Diego Velasquez Baracaldo

**Actividades del Contrato (1)**

Acción	Actividad	Monto Aprobado
Modificar	CONTRATO FNTC-090-2017	\$125.787.144,00

Buscar todo

Figura 10. Búsqueda por código de contrato

Por número consecutivo y año: ingresar en el buscador los tres números del consecutivo dejar un espacio e ingresar el año de proyecto o contrato que se desea buscar, de esta manera se realiza una búsqueda generar, de tal forma que la herramienta llama toda la información asociado al consecutivo ingresado: proyecto, contrato, órdenes de pago y demás.

Resultados de búsqueda

Realizar nueva búsqueda | Opciones...

**Proponentes - Aportantes (1)**

Acción	Nombre del Proponente - Aportante	NIT - CC	RNT	Ciudad - Municipio	Departamento	Tipo de registro de cuenta
Modificar	HOTEL NEIVA REAL	36291890	43.147	NEIVA	HIUILA	Aportante

**Proyectos (7)**

Acción	Secuencial de Proyecto	Código del Proyecto	Tipo de registro	Estado del Proyecto	Nombre del Proyecto	Etapas del Proceso
Modificar	00006245	FNTP-10-2016	MinCIT	En Ejecución	PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE DESTINOS NACIONALES EN EL MARCO DE SUS FESTIVIDADES 2016-2017	En Ejecución
Modificar	00006327	FNTP-66-2016	Gremios	Liquidado	16 ENCUENTRO NACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO, ESCOLAR Y EMPRESARIAL	Liquidación
Modificar	00006305	FNTP-048-2016	MinCIT	En Ejecución	FASE 1: APOYO A 200 GUÍAS DE TURISMO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVE NORMAS TÉCNICAS	En Ejecución
Modificar	00002016	PFPT-548-09	Gremios	Aprobado	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS FNTP-00705, FNTS-GT005, FNTS-GT006, FNTS-GT008, FNTS-GT009, FNTS-GT010, FNTS-GT011, FNTS-GT012 Y FNTS-GT013	Aprobado
Modificar	00006892	FNTP-83-2016	Entidades Territoriales	Retirado	IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN	Retirado
Mostrar más						

**Planes de Pagos (6)**

Acción	Código de Plan de Pago	No. de Contrato	Proyecto	Monto a pagar	Tipo de Recurso
Modificar	000008230	CON-00010126	VIII CONCURSO NACIONAL DE FOTOGRAFÍA TURÍSTICA REVELA COLOMBIA 2016	\$10.000.000,00	Fiscal
Modificar	000008036	CON-0009825	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO PARA LOS MUNICIPIOS DE ARMENIA-QUINDIO Y MANIZALES-CALDAS "CLUSTER DE EVENTOS Y CONVENCIONES ARMONIZADO CON EL CORREDOR TURÍSTICO DEL PCC	\$0,00	Fiscal

Figura 11. Búsqueda por número consecutivo y año

Por nombre: ingresar en el buscador el nombre del proyecto o palabra clave del mismo.

The screenshot shows a search results page for 'Nombre del Proyecto'. The search bar at the top contains 'PARTICIPACIÓN DEL CAPITULO ANATO CAPITUL' and a 'Buscar' button. The results are displayed in three sections: 'Proyectos (6)', 'Ordenes de Pago (1)', and 'Contratos (2)'. Each section has a table with columns like 'Nombre del Proyecto', 'Estado del Proyecto', 'Nombre del Proyecto', and 'Etapas del Proceso' (for projects). The 'Contratos' section includes columns for 'Código del Proyecto', 'Detalle del Estado', 'Monto Total del Contrato', and 'Abogado Responsable'.

Figura 12. Búsqueda por nombre de proyecto

## 4.2 Creación de Proponente- Aportante

A continuación se explica cómo crear un Proponente-Aportante, según los permisos de cada usuario:

1. Hacer clic en Proponente
2. Y luego hacer clic en Nuevo

The screenshot shows the 'Proponentes - Aportantes' section. Step 1 is indicated by a red box around the 'Proponentes - Aportantes' tab. Step 2 is indicated by a red box around the 'Nuevo' (New) button in the 'Proponentes - Aportantes Recientes' table. The table has columns for 'Nombre del Proponente - Aportante' and 'NIT - CC'.

Figura 13. Crear Proponente Nuevo

Los pasos anteriores activan la ventana de la Figura 13, en la cual se debe llevar a cabo el registro de la información que se solicita del proponente, de la siguiente manera:

- **Nombre del Proponente - Aportante:** registrar el nombre del proponente/aportante a crear.
- **Sector:** lista desplegable para seleccionar el sector al que pertenece el proponente/aportante.
- **Ciudad - Municipio:** nombre de la ciudad donde el Proponente- Aportante tiene su domicilio
- **Teléfonos:** número de teléfono del proponente
- **Correo electrónico:** correo electrónico del Proponente-Aportante
- **Tipo de Entidad:** lista de selección para escoger el tipo de entidad del proponente
- **Nit - Cédula:** número de identificación del Proponente o Aportante
- **Estado:** lista de selección Activo/inactivo
- **Dirección:** de la oficina o lugar donde se encuentra ubicado el proponente.
- Finalizar haciendo clic en **Guardar.**

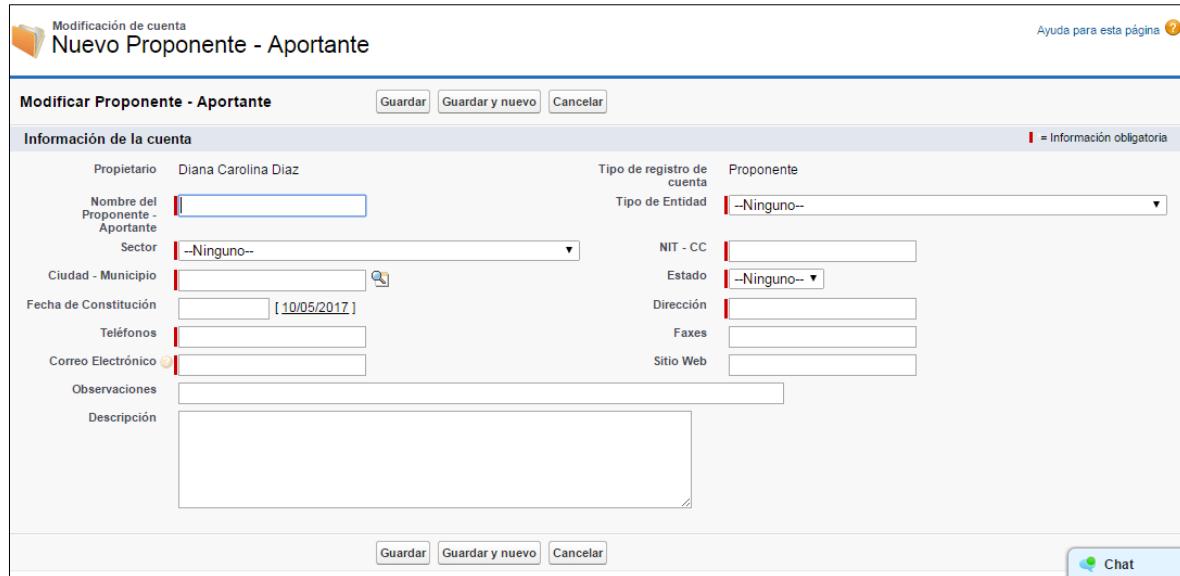


Figura 14. Información del Proponente-Aportante

#### 4.3 Creación de contactos

A continuación se explica cómo crear un Contacto, según los permisos de cada usuario:

Para crear un contacto hacer clic en:

- Contactos
- Nuevo



The screenshot shows a web-based application for managing contacts. At the top, there is a navigation bar with links: Perfil, Proponentes - Aportantes, Proyectos, Contratos, Comités Directivos, Otros Si, Informes gerenciales, and Estructura económica. Below the navigation bar, there is a sidebar with several icons and labels, including 'solver', 's', and 'FANNY'. The main content area is titled 'Contactos' and 'Inicio'. It features a search bar with the placeholder 'Ver: Cumpleaños de este mes' and buttons for 'Ir', 'Duplicar', and 'Crear nueva vista'. Below the search bar, there is a section titled 'Contactos Recientes' with a table. The table has two columns: 'Nombre' and 'Nombre del Proponente - Aportante'. The data in the table is as follows:

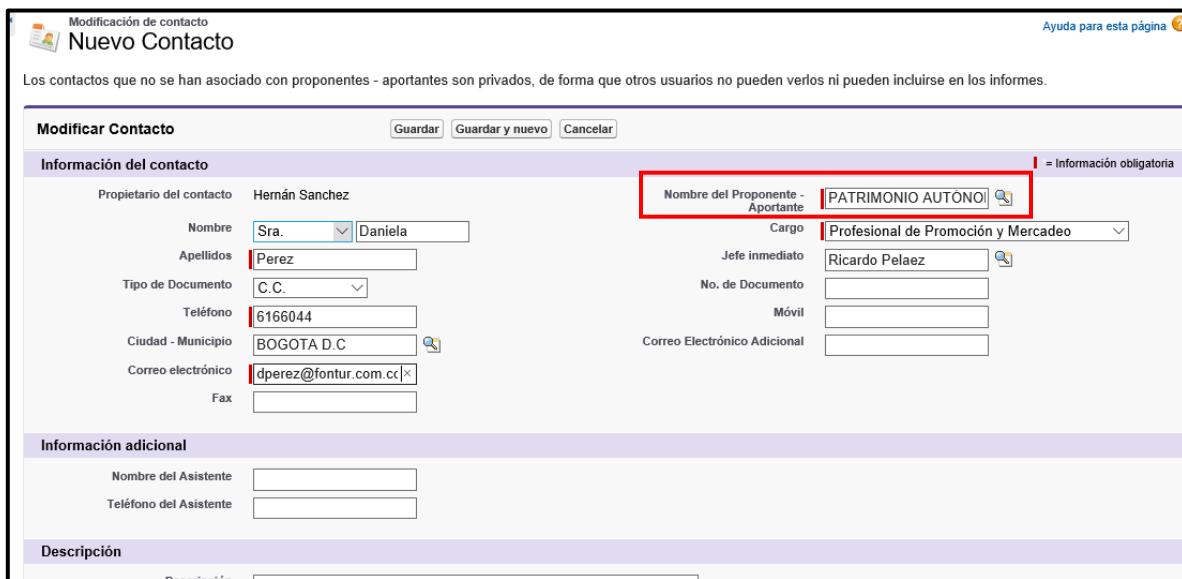
Nombre	Nombre del Proponente - Aportante
Bryan Dawkins, Ethalon	PATRIMONIO AUTÓNOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR
Mora, María Claudia	PATRIMONIO AUTÓNOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR
Díaz, Diana Carolina	PATRIMONIO AUTÓNOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO - FONTUR

Figura 15. Crear Contacto Nuevo

Registrar la información:

- **Nombre:** dos campos; el primero, es una lista de selección para identificar los títulos de tratamiento (Sra., Sr., Dr., Dra., Ing., Abg., Arq.) y el segundo campo de texto para diligenciar el nombre del contacto.
- **Apellidos:** registrar apellidos del contacto
- Tipo de documento: campo para elegir el tipo de documento de quien se está registrando.
- **Teléfono:** registrar número de teléfono de contacto
- **Ciudad - Municipio:** ciudad donde se encuentra el contacto
- **Correo electrónico:** dirección del correo electrónico del contacto.
- **Nombre del Proponente-Aportante:** nombre del proponente con el que está relacionado el contacto.

- **Cargo:** qué cargo desempeña el contacto.
- **Jefe inmediato:** nombre del jefe, cuando aplique.



Los contactos que no se han asociado con proponentes - aportantes son privados, de forma que otros usuarios no pueden verlos ni pueden incluirse en los informes.

**Modificar Contacto** Guardar Guardar y nuevo Cancelar

**Información del contacto**

Propietario del contacto	Hernán Sanchez	Nombre del Proponente - Aportante	<b>PATRIMONIO AUTÓNOMO</b>
Nombre	Sra. <input checked="" type="checkbox"/> Daniela	Cargo	Profesional de Promoción y Mercadeo
Apellidos	Perez	Jefe inmediato	Ricardo Pelaez
Tipo de Documento	C.C.	No. de Documento	
Teléfono	6166044	Móvil	
Ciudad - Municipio	BOGOTA D.C.	Correo Electrónico Adicional	
Correo electrónico	dperez@fontur.com.co		
Fax			

**Información adicional**

Nombre del Asistente	
Teléfono del Asistente	

**Descripción**

Descripción

Figura 16. Creación de contactos

## 5. Informes en Salesforce

### 5.1 Generar informes desde las plantillas guardadas en la Carpeta Informes públicos no archivados.

A continuación se detalla el paso a paso para generar un informe con la información que se encuentra registrada en Salesforce:

- Hacer clic en Informes
- Hacer clic en la carpeta: Informes públicos no archivados
- Seleccionar la plantilla para generar el reporte, por ejemplo, actualmente la herramienta tiene: Proyecto Activos, Proyectos pre-viables 2017, Proyectos en formulación 2017, Cuadro Decisiones Comité Directivo.

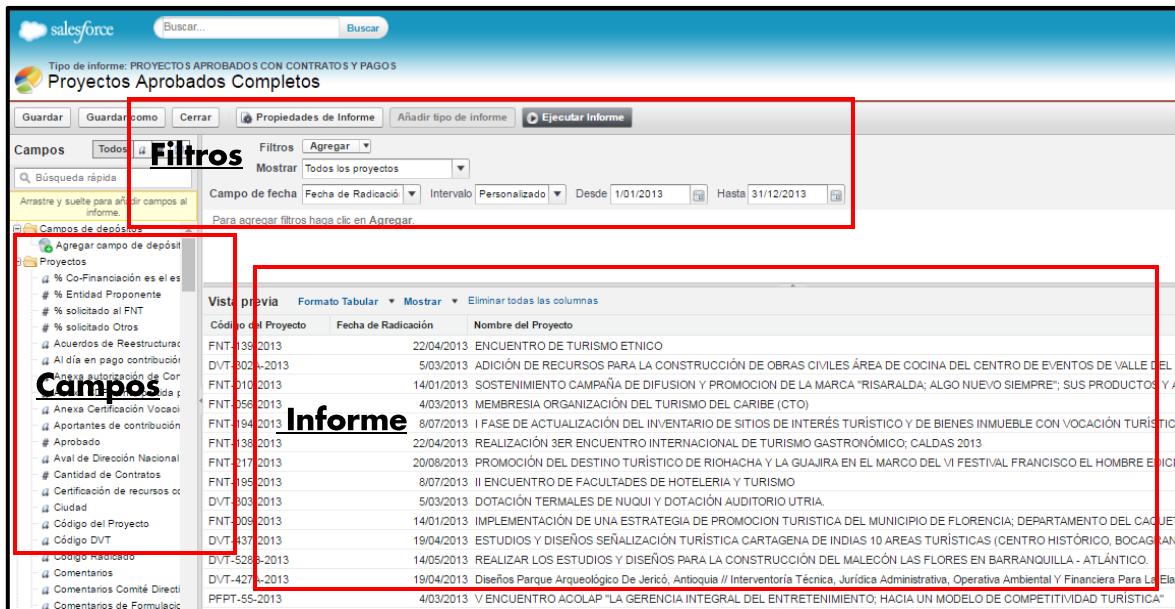
Figura 17. Informes

Una vez seleccionada la plantilla sobre la cual se va a realizar el informe, se debe visualizar la ventana de la figura 17, para hacer clic en Personalizar y editar la plantilla del informe con los campos que se requieren.

Figura 18. Personalizar informe

La ventana de edición (Figura 19) permite:

- Seleccionar los filtros requeridos (fechas, estados del proyecto, departamento, fechas, estados del proyecto, etc...)
- Seleccionar los campos de interés en el informe (nombre del proyecto, código del proyecto, proponente, código contrato, etc...)
- Generar el informe requerido



**Filtros**

Mostrar: Todos los proyectos

Campo de fecha: Fecha de Radicación, Intervalo: Personalizado, Desde: 01/01/2013, Hasta: 31/12/2013

**Campos**

Código del Proyecto	Fecha de Radicación	Nombre del Proyecto
FNT-139-2013	22/04/2013	ENCUENTRO DE TURISMO ETNICO
DVT-302-L-2013	5/03/2013	ADICIÓN DE RECURSOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE OBRAS CIVILES ÁREA DE COCINA DEL CENTRO DE EVENTOS DE VALLE DEL P
FNT-010-2013	14/01/2013	SOSTENIMIENTO CAMPÁÑA DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA MARCA "TRISARALDA; ALGO NUEVO SIEMPRE"; SUS PRODUCTOS Y AT
FNT-056-2013	4/03/2013	MEMBRESIA ORGANIZACIÓN DEL TURISMO DEL CARIBE (CTO)
FNT-194-2013	8/07/2013	I FASE DE ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO DE SITIOS DE INTERÉS TURÍSTICO Y DE BIENES INMUEBLES CON VOCACIÓN TURÍSTICA
FNT-138-2013	22/04/2013	REALIZACIÓN 3ER ENCUENTRO INTERNACIONAL DE TURISMO GASTRONÓMICO, CALDAS 2013
FNT-217-2013	20/08/2013	PROMOCIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO DE RIOHACHA Y LA GUAJIRA EN EL MARCO DEL VI FESTIVAL FRANCISCO EL HOMBRE B
FNT-195-2013	8/07/2013	II ENCUENTRO DE FACULTADES DE HOTELERÍA Y TURISMO
DVT-303-2013	5/03/2013	DOTACIÓN TERMALES DE NUQUI Y DOTACIÓN AUDITORIO UTRIA
FNT-209-2013	14/01/2013	IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE FLORENCIA; DEPARTAMENTO DEL CAC
DVT-197-2013	19/04/2013	ESTUDIOS Y DISEÑOS SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA CARTAGENA DE INDIAS 10 ÁREAS TURÍSTICAS (CENTRO HISTÓRICO, BOCA G
DVT-528-2013	14/05/2013	REALIZAR LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL MALECÓN LAS FLORES EN BARRANQUILLA - ATLÁNTICO
DVT-427-L-2013	19/04/2013	Diseños Parque Arqueológico De Jericó, Antioquia // Interventoría Técnica, Jurídica Administrativa, Operativa Ambiental Y Financiera Para La Elab
PFPT-55-2013	4/03/2013	V ENCUENTRO ACOLAP "LA GERENCIA INTEGRAL DEL ENTRETENIMIENTO; HACIA UN MODELO DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA"

Figura 19. Editar Informe

## Filtros de los informes en Salesforce

Seleccionar los filtros que el informe requiera de acuerdo a la necesidad a la que responda.

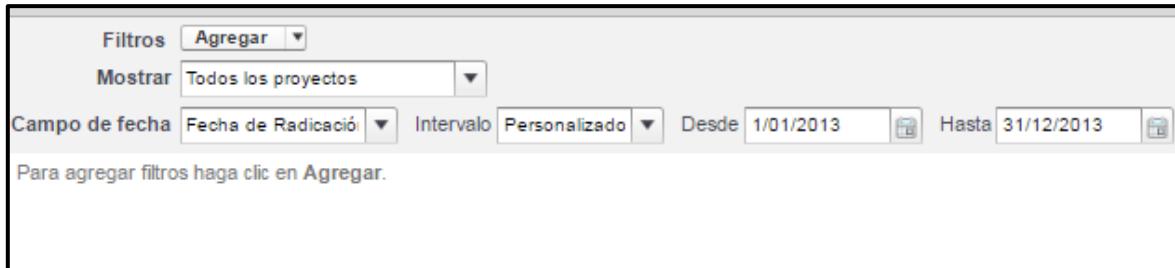


Figura 20. Filtros

- Filtros:** permite agregar diferentes filtros, de tal forma que los reportes generados desde la herramienta sean más específicos según se requiera:

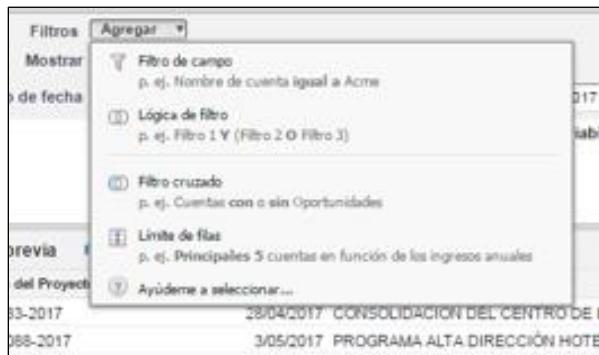


Figura 21. Filtros en los informes en Salesforce

- **Mostrar:** todos los proyectos.
- **Campo de Fecha:** por la cual se desea filtrar el informe (Fecha de Radicación, Fecha Aprobación Comité Directivo, Fecha de Certificación, entre otros).

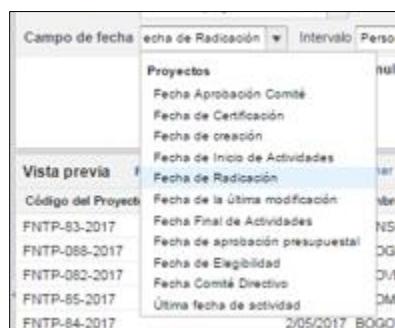


Figura 22. Campo de fecha informes en Salesforce

- **Intervalo:** muestra diferentes intervalos de fechas para generar el informe, seleccionar intervalo **personalizado**, para poder seleccionar el periodo de fechas en las que se requiere el informe.
- **Desde:** fecha inicial en la que se requiere el informe
- **Hasta:** fecha final en la que se requiere el informe



Figura 23. Intervalo de fechas

### **Campos:**

Permite la selección de los campos (información), que serán llamados el informe tales como: nombre del proyecto, código del proyecto, proponente, valor total del proyecto, valor solicitado al Fontur, Etapa, Estado, Código del contrato, valor contratado, código orden de pago, entre otros.

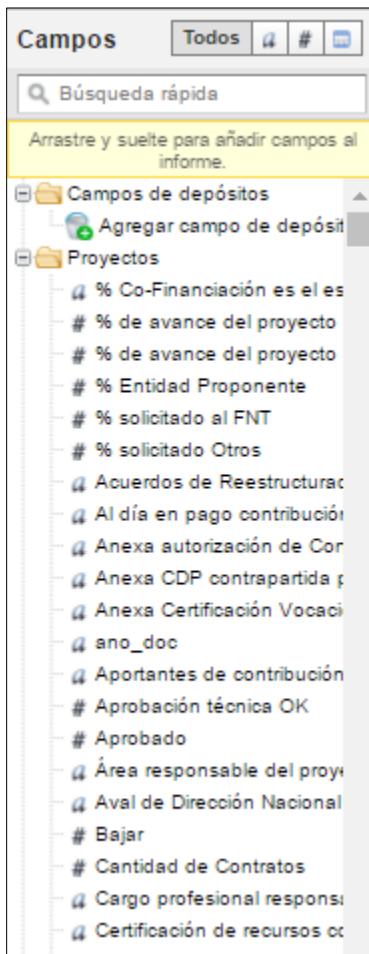


Figura 24. Intervalo de fechas

Para realizar una búsqueda específica de los campos requeridos para generar el informe, se tienen las siguientes opciones:

- : Datos alfabéticos y letras, permite la búsqueda de campos con características alfabéticas.

-  : Datos numéricos, permite la búsqueda de campos con características numéricas.
-  Fechas, permite la búsqueda de campos relacionados con fechas.
-  : Búsqueda general de datos sin restricción de características específicas.
- Búsqueda rápida: permite realizar una búsqueda sin restricción de característica del campo, para lo cual es necesario ingresar el nombre del campo que desea agregar en el campo de búsqueda.

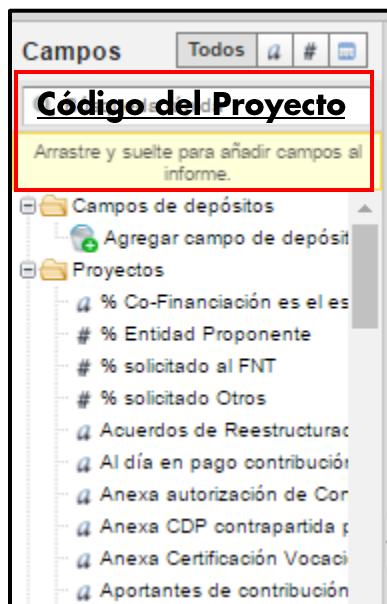
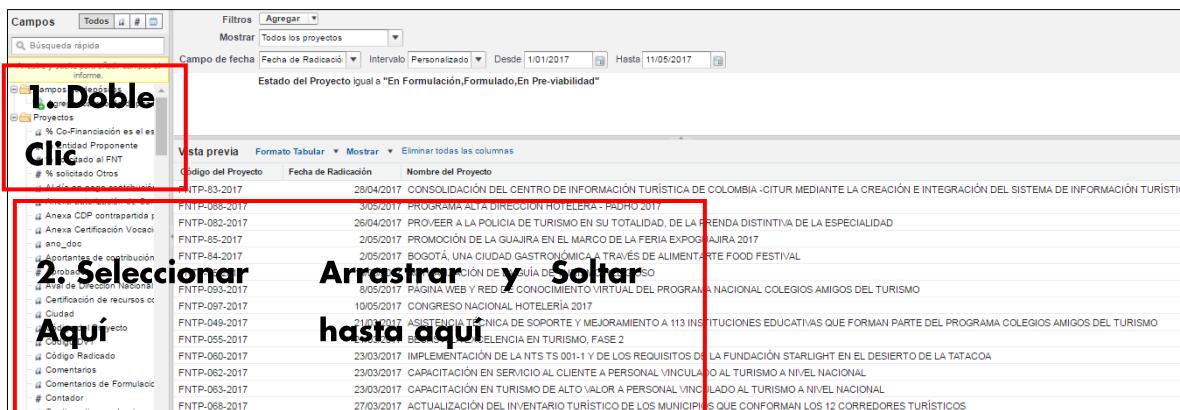


Figura 25. Buscar campos en los Informes

### **Informe:**

Para seleccionar los campos que debe tener el informe es necesario se cuenta con las dos siguientes opciones:

1. Hacer doble clic sobre el nombre del campo que se desea seleccionar ó
2. Seleccionar el campo arrastrarlo hasta la posición donde se necesita y soltarlo.



Código del Proyecto	Fecha de Radicación	Nombre del Proyecto
FNTP-088-2017	30/04/2017	CONSOLIDACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA -CITUR MEDIANTE LA CREACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICO
FNTP-082-2017	26/04/2017	PRO/VER A LA POLICIA DE TURISMO EN SU TOTALIDAD, DE LA PRENDAS DISTINTIVA DE LA ESPECIALIDAD
FNTP-05-2017	2/05/2017	PROMOCIÓN DE LA GUAJIRA EN EL MARCO DE LA FERIA EXPOGAJIRA 2017
FNTP-84-2017	2/05/2017	BOGOTÁ, UNA CIUDAD GASTRONÓMICA A TRAVÉS DE ALIMENTARTE FOOD FESTIVAL
FNTP-098-2017	28/04/2017	CONSOLIDACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA -CITUR MEDIANTE LA CREACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICO
FNTP-082-2017	30/05/2017	PROGRAMA ALTA DIRECCIÓN HOTELERA - PADHO 2017
FNTP-05-2017	26/04/2017	PRO/VER A LA POLICIA DE TURISMO EN SU TOTALIDAD, DE LA PRENDAS DISTINTIVA DE LA ESPECIALIDAD
FNTP-84-2017	2/05/2017	BOGOTÁ, UNA CIUDAD GASTRONÓMICA A TRAVÉS DE ALIMENTARTE FOOD FESTIVAL
FNTP-093-2017	8/05/2017	PAGINA WEB Y RED DE CONOCIMIENTO VIRTUAL DEL PROGRAMA NACIONAL COLEGIOS AMIGOS DEL TURISMO
FNTP-097-2017	10/05/2017	CONGRESO NACIONAL HOTELERA 2017
FNTP-049-2017	21/03/2017	ASISTENCIA TÉCNICA DE SOPORTE Y MEJORAMIENTO A 113 INSTITUCIONES EDUCATIVAS QUE FORMAN PARTE DEL PROGRAMA COLEGIOS AMIGOS DEL TURISMO
FNTP-055-2017	23/03/2017	IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS 001-1 Y DE LOS REQUISITOS DE LA FUNDACIÓN STARLIGHT EN EL DESIERTO DE LA TATACOA
FNTP-060-2017	23/03/2017	IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS 001-1 Y DE LOS REQUISITOS DE LA FUNDACIÓN STARLIGHT EN EL DESIERTO DE LA TATACOA
FNTP-062-2017	23/03/2017	IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS 001-1 Y DE LOS REQUISITOS DE LA FUNDACIÓN STARLIGHT EN EL DESIERTO DE LA TATACOA
FNTP-063-2017	23/03/2017	CAPACITACIÓN EN TURISMO DE ALTO VALOR A PERSONAL VINCULADO AL TURISMO A NIVEL NACIONAL
FNTP-068-2017	27/03/2017	ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO TURÍSTICO DE LOS MUNICIPIOS QUE CONFORMAN LOS 12 CORREDORES TURÍSTICOS

Figura 26. Vista Previa del Informe

Una vez se han seleccionado todos los campos que requiere el informe se deben realizar los siguientes pasos:

- Hacer Clic en Ejecutar informe



Código del Proyecto	Fecha de Radicación	Nombre del Proyecto
FNTP-088-2017	28/04/2017	CONSOLIDACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE COLOMBIA -CITUR MEDIANTE LA CREACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICO
FNTP-082-2017	3/05/2017	PROGRAMA ALTA DIRECCIÓN HOTELERA - PADHO 2017
FNTP-082-2017	26/04/2017	PRO/VER A LA POLICIA DE TURISMO EN SU TOTALIDAD, DE LA PRENDAS DISTINTIVA DE LA ESPECIALIDAD

Figura 27. Ejecutar informe

En la ventana que se activa se debe hacer:

- Clic en exportar detalles

Inicio **Informes** Contactos Perfil Proponentes - Aportantes Proyectos Contratos Comités Directivos Otros SI Informes gerenciales

## Proyectos En Formulación 2017

Estado de generación del informe: Completado

Opciones del informe:

Resumir información por: **--Ninguno--** Mostrar **Todos los proyectos**

Periodo

Campo de fecha: **Fecha de Radicación** Intervalo: **Personalizado**

Desde: **1/01/2017** Hasta: **11/05/2017**

**Clic**

Ejecutar informe Ocultar detalles Personalizar Guardar Guardar como Eliminar Versión para imprimir **Exportar detalles** Suscribir

Filtrar por: [Modificar](#)  
Estado del Proyecto igual a En Formulación,Formulado,En Pre-viabilidad [Borrar](#)

Código del Proyecto	Fecha de Radicación	Nombre del Proyecto	Proponente	Programa	Línea Estratégica que aplica
---------------------	---------------------	---------------------	------------	----------	------------------------------

Figura 28. Exportar detalles

Seguidamente en la nueva ventana hacer:

- Clic en exportar

Inicio **Informes** Contactos Perfil Proponentes - Aportantes Proyectos Contratos Comités Directivos Otros SI

## Proyectos En Formulación 2017

Informe de exportación

Codificación de archivo de exportación: **ISO-8859-1 (EE.UU. general y Europa occidental, ISO-LATIN-1)**

Formato de archivo de exportación: **Formato Excel .xls**

**Clic**

Exportar Listo

Figura 29. Exportar

El paso anterior permite exportar el informe generado en Salesforce en formato Excel, antes de abrir el archivo en Excel, se genera el mensaje de la figura 30, para visualizar el informe en Excel es necesario hacer clic en si.

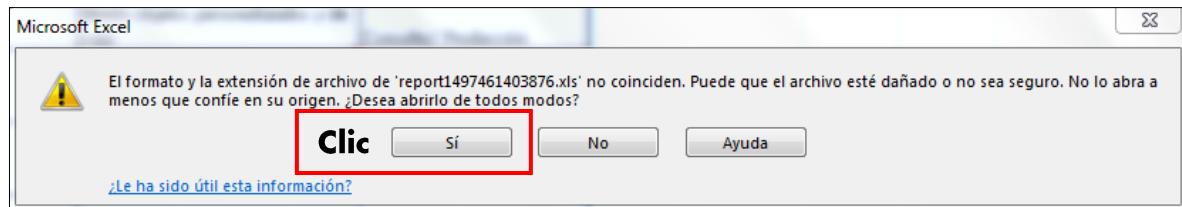


Figura 30. Mensaje para abrir el informe en Excel

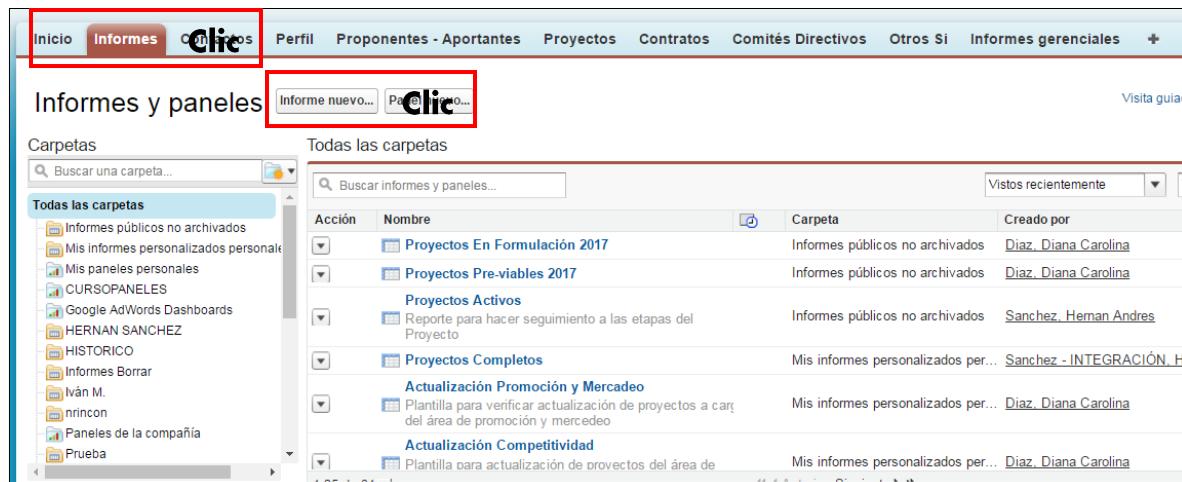
**Nota:** para guardar el informe en Excel generado desde salesforce, es necesario cambiar el formato del archivo a **Libro de Excel**, de esta forma el archivo podrá ser consultado cuantas veces se requiera.

## 5.2 Generar informes a partir de una nueva plantilla

Salesforce permite crear informes nuevos, es decir diferentes a los que se encuentran creados en la Carpeta: Informes públicos o archivados. Para ello tiene diferentes plantillas donde es posible crear el informe que se requiera.

Los pasos son hacer:

- Clic en informes
- Clic en informe nuevo



Nombre	Carpeta	Creado por
Proyectos En Formulación 2017	Informes públicos no archivados	Diaz, Diana Carolina
Proyectos Pre-viables 2017	Informes públicos no archivados	Diaz, Diana Carolina
Proyectos Activos	Informes públicos no archivados	Sanchez, Herman Andres
Proyectos Completos	Mis informes personalizados per...	Sanchez - INTEGRACIÓN, H...
Actualización Promoción y Mercadeo	Mis informes personalizados per...	Diaz, Diana Carolina
Actualización Competitividad	Mis informes personalizados per...	Diaz, Diana Carolina

Figura 31. Informe Nuevo

### **Informe nuevo:**

Los pasos anteriores remiten a una ventana nueva, que muestra las carpetas que contienen las plantillas predeterminadas con información específica, para crear informes tales como: Informes de Proyectos con Contratos, Informes de Proyectos con Comité Directivo, Informes de Contratos con Órdenes de Pago, entre otros. Se selecciona la plantilla de informe que se va a utilizar y se debe hacer clic en la parte derecha en **Crear** (Figura 32).

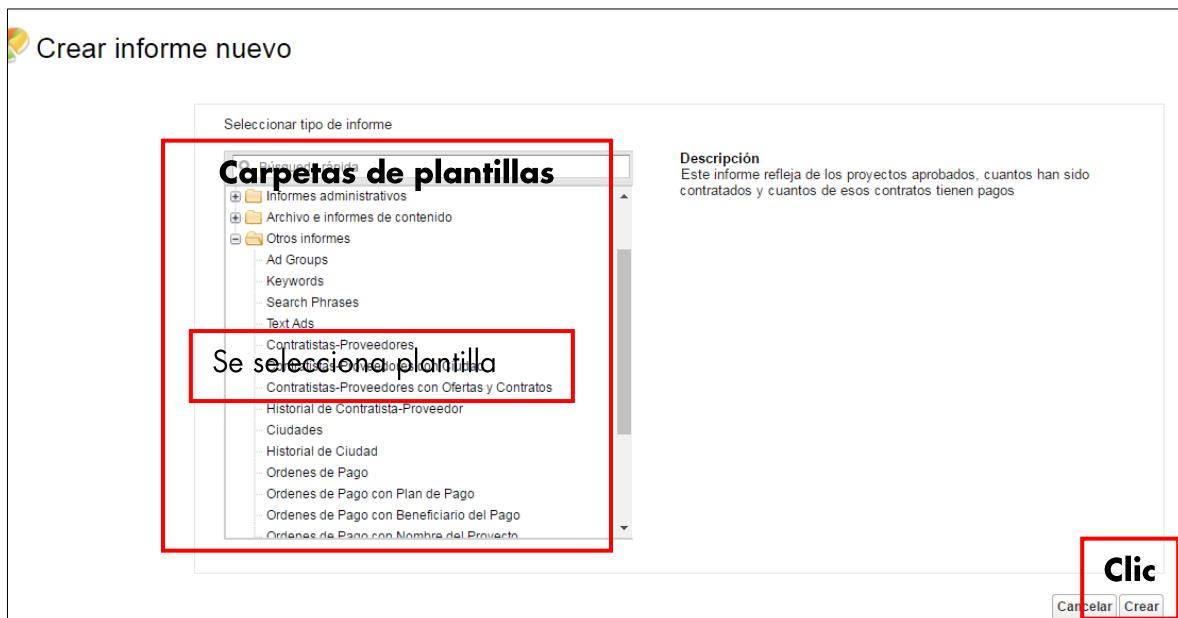


Figura 32. Plantilla para crear un informe nuevo

### **Crear el informe:**

Se abre la venta de edición del informe, seleccionar los campos a reportar en el informe (código del proyecto, nombre del proyecto, código del contrato, valor contratado, entre otros), agregar filtros, campos de fecha.

Cuando se abre la ventana del nuevo informe algunos muestran la información básica que contiene cada plantilla de Salesforce. Puede agregar o quitar campos según requiera (Figura 33)



The screenshot shows the Salesforce report builder interface. The top navigation bar includes 'salesforce', 'Buscar...', 'Buscar', 'Company Communities', 'Visita guida | Ayuda para esta página', and a 'Chat' button. The main area is titled 'Informe sin guardar' (Report not saved) and 'Campos' (Fields). On the left, a sidebar lists fields categorized under 'Campos de depósitos', 'Datos de historia', 'Id. de historial', 'Modificado por', 'Modificado por función', 'Modificado por alias', 'Fecha de modificación', 'Id. principal', 'Campo / Evento', 'Valor anterior', 'Valor nuevo', and 'Ciudad: Información' (with sub-options like 'Ciudad: Id', 'Ciudad: Ciudad', 'Ciudad: Nombre del propietario', 'Ciudad: Alias del propietario', 'Ciudad: Función del propietario', 'Ciudad: Creado por', 'Ciudad: Alias creado', and 'Ciudad: Fecha de creación'). A red box highlights this sidebar. The central area is titled 'Filtros' (Filters) and shows a 'Filtros' section with 'Agregar' (Add) and 'Mostrar' (Show) dropdowns set to 'Mis ciudades'. Below this is a 'Campo de fecha' (Date field) section with 'Fecha de modificación' (Modification date) selected, 'Intervalo' (Interval) set to 'Siempre' (Always), and date range fields 'Desde' (From) and 'Hasta' (To). A red box highlights this section. The bottom section is titled 'Informe' (Report) and shows a preview table with columns 'Modificado por', 'Fecha de modificación', 'Campo / Evento', 'Valor anterior', 'Valor nuevo', and 'Ciudad: Nombre del propietario'. A red box highlights this section.

Figura 33. Campos, filtros para el informe

### Guardar Informe Nuevo:

Para guardar el informe es necesario realizar los siguientes pasos

Clic en guardar como



The screenshot shows the Salesforce report builder interface. The top navigation bar includes 'salesforce', 'Buscar...', 'Buscar', 'Company Communities', 'Visita guida | Ayuda para esta página', and a 'Chat' button. The main area is titled 'Proyectos Activos' and shows a 'Clic' button highlighted with a red box. Below it are 'Guardar', 'Guardar como' (highlighted with a red box), and 'Cerrar' buttons. The interface includes 'Propiedades de Informe', 'Añadir tipo de informe', and 'Ejecutar Informe' buttons. The left sidebar lists fields under 'Campos de depósitos' and 'Proyectos' (with sub-options like '% Co-Financiación es el est...', '% de avance del proyecto fir...', '% de avance del proyecto fis...', '% Entidad Proponente', '% solicitado al FNT', '% solicitado Otros', and 'Acuerdos de Reestructuració...'). A red box highlights this sidebar. The central area is titled 'Filtros' (Filters) and shows a 'Filtros' section with 'Agregar' (Add) and 'Mostrar' (Show) dropdowns set to 'Todos los proyectos'. Below this is a 'Campo de fecha' (Date field) section with 'Fecha Aprobación Cr...' selected, 'Intervalo' set to 'Personalizado' (Custom), and date range fields 'Desde' (1/01/2016) and 'Hasta' (31/12/2016). A red box highlights this section. The bottom section is titled 'Informe' (Report) and shows a preview table with columns 'Código del Proyecto', 'Nombre del Proyecto', 'Objetivo General', and 'Entidad Proponente: Nombre del Proponente - Aportante'. A red box highlights this section.

Figura 34. Campos, filtros para el informe

En la siguiente ventana

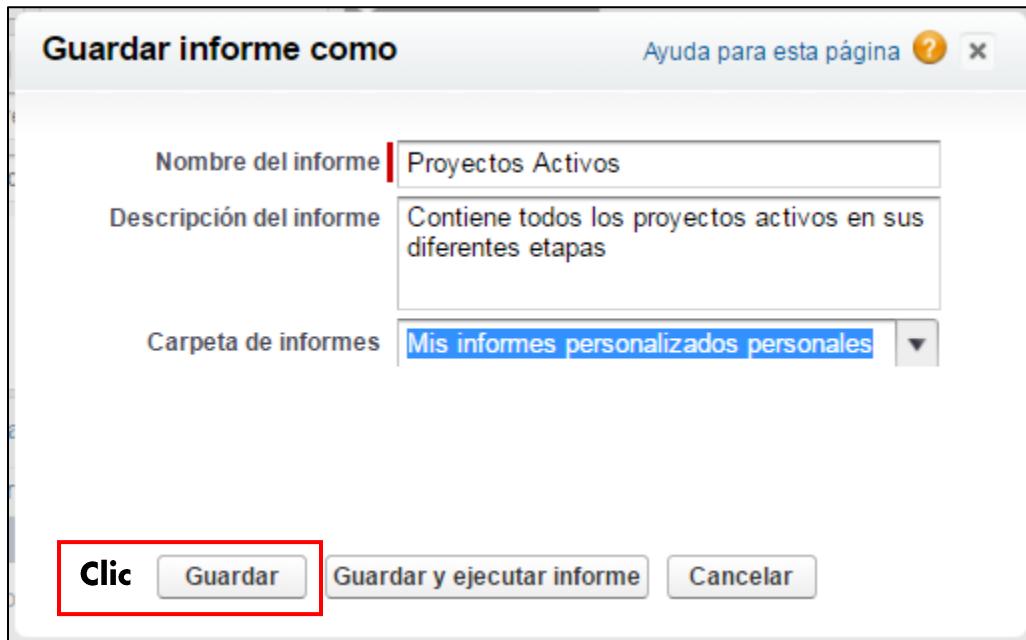


Figura 35. Guardar informe como

- Nombre del informe: ingresar el nombre del informe
- Descripción: realizar una breve descripción de la información que se relaciona en el informe
- Carpeta de informes: seleccionar el nombre de la carpeta donde se va a almacenar dicho informe. (Figura 36) (Se recomienda almacenarlos siempre en la carpeta: Mis informes personalizados)
- Finalizar con clic en **Guardar**.

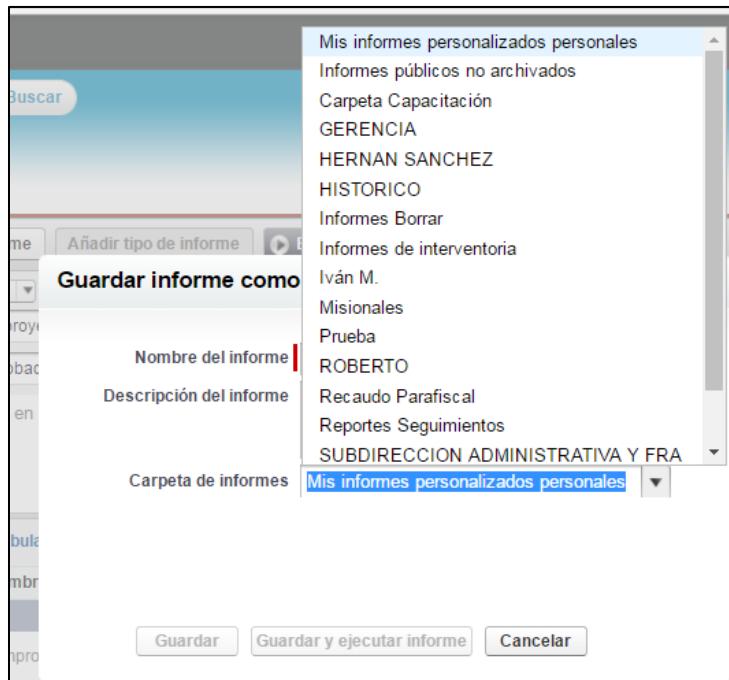


Figura 36. Carpetas para almacenar los informes generados.

**Nota:** recuerde que para exportar el informe se debe:

- Hacer doble clic sobre el nombre del campo, o seleccionar el campo y arrastrarlo hasta la posición en la que se necesita en el informe.
- Una vez se tenga el informe con todos los campos se procede a hacer clic en:
  - Ejecutar informe
  - Exportar detalles
  - Exportar, para finalizar con el informe en formato Excel.

Para un mayor detalle en el paso a paso en la generación de informes, remitirse al numeral 5.1 del presente documento.

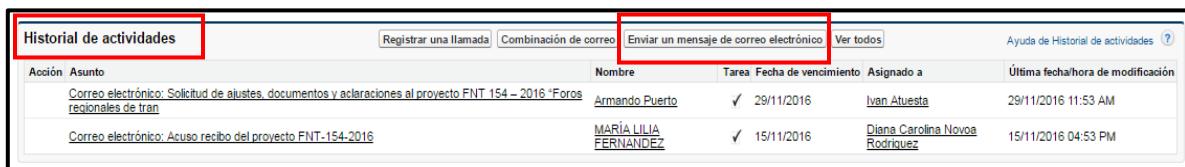
## 6. Envío de correo electrónico

Dentro de los objetos Proyectos y Contratos hay una sección llamada Historial de Actividades, que permite la opción de enviar correos electrónicos a través de la plataforma:

De acuerdo a los procedimientos desde Salesforce se deben enviar correos con los siguientes asuntos:

- Acuso de recibido al proponente

- Solicitud de aclaraciones al proponente
- Solicitud de viabilidad técnica, jurídica y presupuestal.



Historial de actividades					
		Registrar una llamada	Combinación de correo	Enviar un mensaje de correo electrónico	Ver todos
Acción	Asunto	Nombre	Tarea	Fecha de vencimiento	Asignado a
	Correo electrónico: Solicitud de ajustes, documentos y aclaraciones al proyecto FNT 154 – 2016 "Foros regionales de tran"	Armando Puerto	✓	29/11/2016	Ivan Atuesta
	Correo electrónico: Acuso recibo del proyecto FNT-154-2016	MARIA LILIA FERNANDEZ	✓	15/11/2016	Diana Carolina Novoa Rodriguez

Figura 37. Enviar Correo Electrónico

Los pasos anteriores abren la ventana de la Figura 38, en la cual se debe registrar la información del correo electrónico que se va a enviar de la siguiente manera:

- **Para:** escribir el nombre y apoyar la búsqueda con el campo de lupa.
- **Relacionada con:** define si está relacionado a un proyecto o contrato y asocia el secuencial del mismo.
- **Adicional para:** agregar más destinatarios.
- **Con Copia Cc:** destinario(s) a quien se desea copiar.
- **Con copia oculta Cco:** destinatario con copia oculta.
- **Asunto:** el asunto del correo, campo de obligatorio diligenciamiento y debe estar relacionado con la información del correo.
- **Cuerpo:** escribir el cuerpo del correo
- **Enviar:** Una vez listo puede ser enviado el correo.

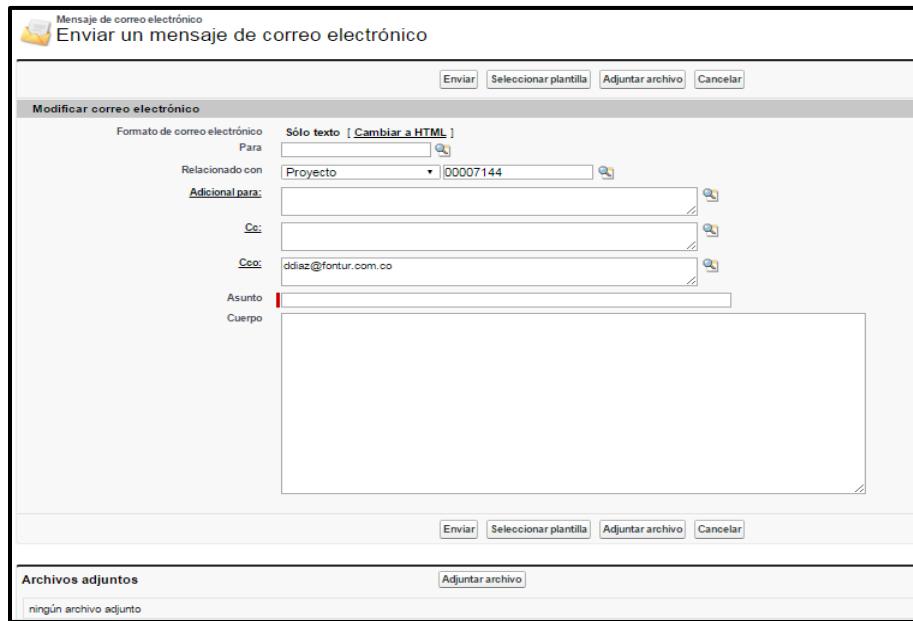


Figura 38. Enviar un mensaje de correo electrónico

Si el correo lleva un documento adjunto, hacer clic en **Adjuntar archivo**, (figura 39), donde se deben realizar tres pasos para adjuntar el archivo:

1. Clic en seleccionar archivo
2. Clic en adjuntar al mensaje de correo electrónico
3. Clic en listo

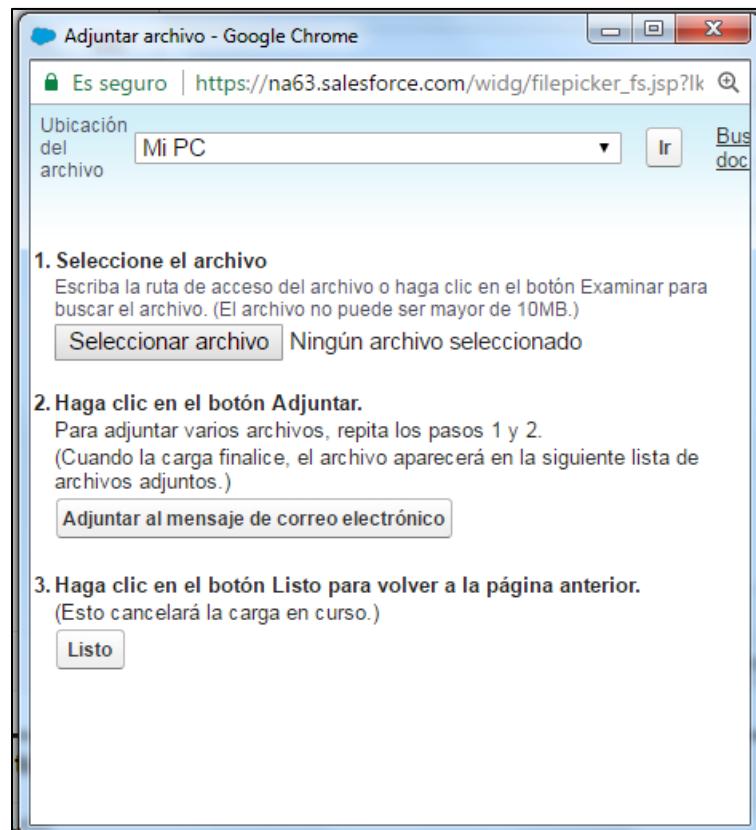


Figura 39. Adjuntar archivo en correo electrónico

## Glosario

- **Salesforce:** Plataforma computacional, basada en la administración de la relación con el cliente "Customer Relationship Management CRM", la cual almacena la información en la web, está diseñada para apoyar la gestión de las relaciones con los clientes.
- **Customer Relationship Management (CRM):** Modelo de Gestión basado en la administración de la relación con el cliente.