



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS
— BUCARAMANGA —

Centro ^{de}
Consultoría
Empresarial

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEL CENTRO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL

Jessika Sthefany Arenas Pedraza
Practicante Centro de Consultoría Empresarial

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENTRO DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL (CCE)

Propuesta de valor para optar al título
de Profesional en Negocios
Internacionales

Jessika Sthefany Arenas Pedraza
Practicante Centro de Consultoría Empresarial

Asesora:
Carolina Barrios Mendoza

Bucaramanga, Colombia
2026



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS
— BUCARAMANGA —

Centro de Consultoría
Empresarial

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	6
Importancia del manual de procedimientos para el CCE....	6
OBJETIVOS DEL MANUAL	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Alcance.....	7
GLOSARIO	8
RECEPCIÓN, VALIDACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE CONSULTORÍAS EMPRESARIALES CCE	10
Figura 1. Procedimiento de las consultorias.....	12
PLAN DE CONSULTORÍAS ORIENTADAS A LA EXPORTACIÓN DE BIENES O SERVICIOS	13
Tabla 1. Actividades para la reunión de validación.....	14
Tabla 2. Actividades para la consultoría en trámites.....	15
Tabla 3. Actividades para la consultoría en Logística internacional.....	16
Tabla 4. Actividades para la consultoría en Investigación de Mercados Internacionales.....	17
Tabla 5. Actividades para la consultoría en Costos de exportación.....	18
Figura 2. Plan de consultorías CCE.....	19
REGISTRO, EVIDENCIA Y DOCUMENTACIÓN DE LAS CONSULTORÍAS EMPRESARIALES	20
Figura 3. Estructura del almacenamiento de las actas de consultoría.....	22
REGISTRO DE CONSULTORÍAS EN LA PLATAFORMA NEO DE PROCOLOMBIA	23
Figura 4. Procedimiento para registrar las consultorías en NEO.....	24

MANEJO Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE EMPRESAS ASIGNADAS26

Figura 5. Procedimiento para el manejo y actualización de la Base Maestra de Datos.....28

ENVÍO DE CORREOS INFORMATIVOS A EMPRESAS ASIGNADAS29

Figura 6. Proceso de envío de correos informativos a empresas asignadas31

GESTIÓN DE INGRESO DE VISITANTES MEDIANTE LA PLATAFORMA PICIZ32

Figura 7. Gestión de ingreso a visitantes en la plataforma PICIZ.....34

GESTIÓN DE INGRESO Y SALIDA DE ELEMENTOS EN ZONA FRANCA35

Figura 8. Paso a paso para el registro de ingreso y salida de elementos ante Zona Franca.....37

SOLICITUD DE CARNET DE INGRESO A ZONA FRANCA38

Figura 9. Proceso de obtención de carnet de ingreso permanente a Zona Franca.....40

SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA TIC41

Figura 10. Procedimiento para la solicitud de soporte técnico a la mesa de ayuda TIC.....42

SOLICITUD DE SOPORTE A LA MESA DE AYUDA DE PLANTA FÍSICA43

Figura 11. Proceso de solicitud de soporte de Planta Física.....45

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos del Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás se constituye como una herramienta de gestión orientada a documentar, estandarizar y fortalecer los lineamientos operativos que regulan el adecuado desarrollo de sus actividades internas, especialmente en lo relacionado con el acompañamiento en el proceso de internacionalización de las empresas asignadas por ProColombia.

Este manual integra de forma estructurada cada uno de los procedimientos asociados a la operación del CCE, incluyendo la gestión de consultorías, registro de información, manejo de bases de datos, procesos administrativos y logísticos requeridos para su buen funcionamiento. En este sentido, el presente manual se convierte en una guía práctica y de consulta permanente para el personal vinculado al CCE, facilitando la correcta ejecución de sus funciones y asegurando la continuidad y calidad de los procesos del CCE.

IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CCE.

Contar con un manual de procedimientos es contar con una herramienta de gran utilidad para garantizar la organización, estandarización y eficiencia en el desarrollo de actividades, puesto que, proporciona lineamientos claros para la ejecución de los procesos operativos, administrativos y logísticos. Así mismo, reduce errores operativos, fortalece el control y la trazabilidad de la información generada en cada consultoría, contribuye al mejoramiento de la calidad de servicios y fortalece la relación estratégica con aliados como ProColombia, consolidando de esta forma al CCE como un actor clave en el fortalecimiento de la competitividad y la internacionalización del tejido empresarial regional

OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL: Establecer los procedimientos operativos, administrativos y logísticos del Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estandarizar las actividades y procedimientos asociados a la prestación de servicios de consultoría empresarial.
- Guiar al personal del Centro de Consultoría Empresarial en el desarrollo general de los procedimientos internos
- Fortalecer la organización y control de la información mediante el adecuado registro y manejo de bases de datos y plataformas institucionales.

ALCANCE: El presente Manual de Procedimientos aplica a todas las actividades operativas y administrativas desarrolladas en el Centro de Consultoría Empresarial de la Universidad Santo Tomás, incluyendo la gestión de consultorías, manejo de información, comunicación con empresas y la coordinación de procesos internos.

GLOSARIO

- **CCE:** El Centro de Consultoría Empresarial es una unidad de consultoría perteneciente a la Universidad Santo Tomás, encargada de brindar acompañamiento y asesoría a empresas en procesos de fortalecimiento empresarial e internacionalización.
- **Consultoría empresarial:** Servicio profesional que orienta a las empresas en la identificación de problemas u oportunidades para la toma de decisiones estratégicas
- **ProColombia:** Entidad encargada de promover las exportaciones, la inversión extranjera y el turismo de Colombia.
- **NEO:** Plataforma de ProColombia en la que se registra, gestiona y se hace seguimiento a las empresas y a los procesos de acompañamiento empresarial.
- **PICIZ:** Aplicativo en el que se lleva el control de accesos, inventarios y operaciones internas de las zonas francas y parques industriales en Colombia.
- **Zona Franca:** Espacio geográfico dentro del territorio nacional en el que se desarrollan actividades industriales y comerciales bajo un régimen especial en materia aduanera, tributaria y de comercio exterior.
- **Acta de consultoría:** Formato institucional en el cual se registra el desarrollo de cada consultoría brindada.
- **Base maestra de datos:** Conjunto de información organizada de las empresas atendidas por ProColombia.

- **CCO:** La opción de *Con Copia oculta* que permite enviar un mensaje a varios destinatarios sin que los receptores puedan ver a quién más se le envió el mensaje.
- **Mesa de ayuda:** Canal institucional dispuesto por la Universidad Santo Tomás utilizado para gestionar solicitudes relacionadas con soporte técnico o de infraestructura.

RECEPCIÓN, VALIDACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE CONSULTORÍAS EMPRESARIALES CCE

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para la recepción de empresarios remitidos al Centro de Consultoría Empresarial, la coordinación y programación de las consultorías, garantizando una comunicación efectiva entre el empresario, el consultor y el CCE.

ALCANCE: Aplica a todos los procesos de recepción, contacto y programación de consultorías gestionadas por el Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás, dirigidas a empresarios remitidos por ProColombia - Regional Bucaramanga.

RESPONSABLES:

- Practicante del CCE
- Consultor asignado
- Empresario beneficiario

PROCEDIMIENTO:

1. Recepción del empresario: El Centro de Consultoría Empresarial recibe la asignación del empresario remitido por ProColombia, a través de los canales institucionales establecidos.

2. Contacto inicial con el empresario: El practicante del CCE realiza el primer contacto con el empresario mediante:

- Correo electrónico institucional del CCE: ccemp@ustabuca.edu.co
- Mensajería instantánea (WhatsApp)

3. Coordinación de reunión de validación: Una vez remitido el empresario al CCE por primera vez, se coordinará una reunión de validación en donde se presentará el alcance del CCE dentro de su acompañamiento en su proceso de internacionalización, a su vez se identificará las necesidades y se definirán las líneas de trabajo.

4. Agendamiento de la reunión: Una vez acordada la fecha y hora, se agenda la reunión en el calendario del correo institucional del CCE al empresario y consultor, enviando una invitación formal a su correo electrónico. Dicha invitación debe incluir fecha, hora, modalidad y enlace o ubicación de la reunión.

5. Modalidades de consultoría: Las consultorías pueden desarrollarse en las siguientes modalidades:

- **Presencial:**

- Campus Bucaramanga - Carrera 18 #9-27
- Campus Floridablanca - Carrera 27# #180 - 395
- Instalaciones del CCE en Zona Franca - Km 4, Anillo Vial, Edificio Baiachalá. Oficina 403-404

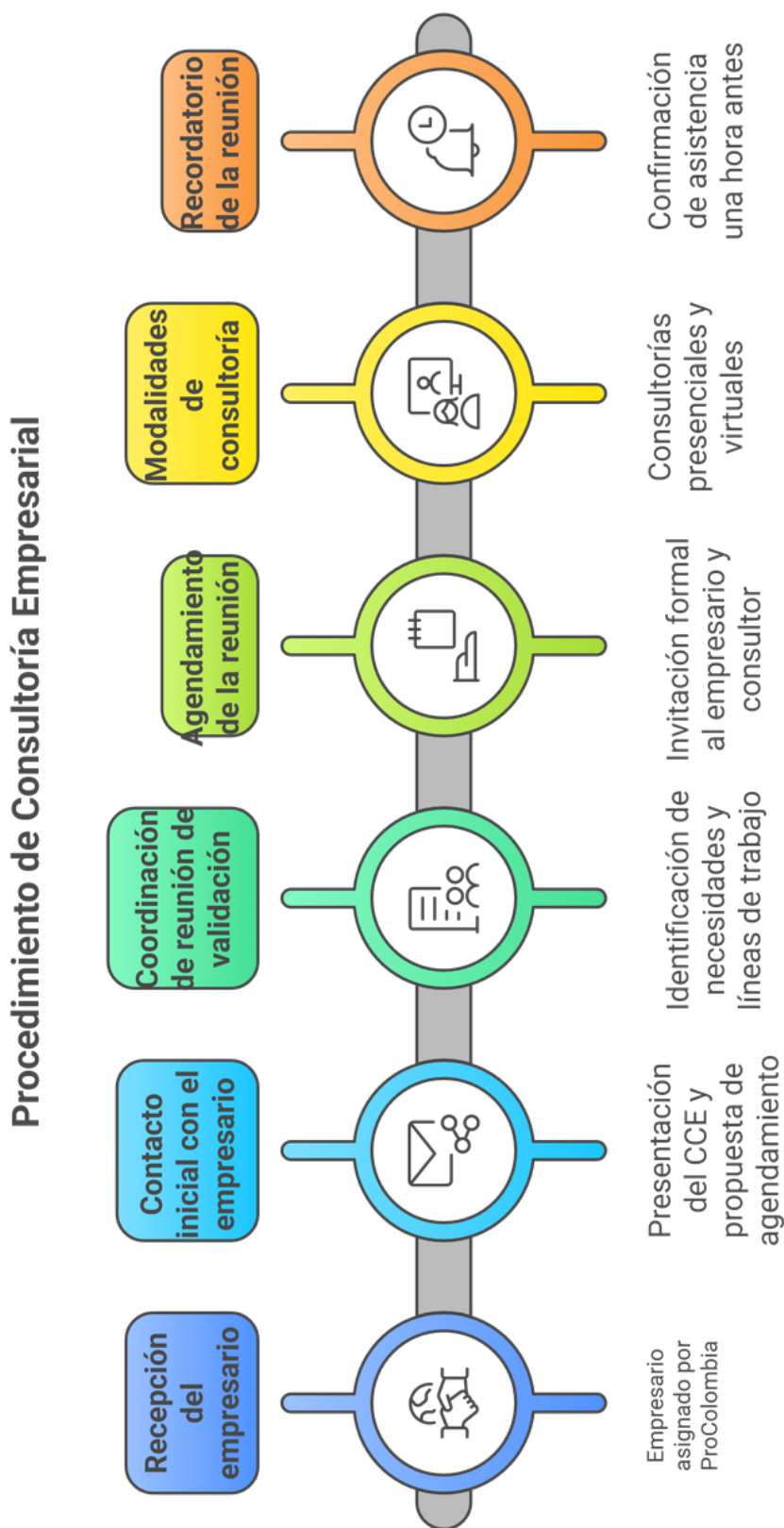
- **Virtual:** Microsoft Teams

6. Recordatorio de la reunión: El practicante del CCE debe enviar un recordatorio una (1) hora antes de la reunión al empresario y al consultor a través del correo electrónico y WhatsApp, confirmando así asistencia de ambos.

- **Observaciones:**

- Toda la comunicación debe realizarse desde canales institucionales.
- Se debe mantener un lenguaje formal y profesional en cada interacción.
- El registro de la reunión debe quedar consignado en los sistemas del CCE.
- Es responsabilidad del practicante asegurar la correcta coordinación entre las partes.

Figura 1. Procedimiento de las consultorias



Made with Napkin

PLAN DE CONSULTORÍAS ORIENTADAS A LA EXPORTACIÓN DE BIENES O SERVICIOS

OBJETIVO: Establecer el plan de trabajo para la prestación de consultorías orientadas al acompañamiento del proceso de internacionalización y exportación de bienes o servicios.

ALCANCE: Aplica a todas las consultorías del CCE dirigidas a empresas con potencial o interés de exportación, atendidas por practicantes y consultores del Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás.

RESPONSABLES:

- Practicante / consultor Jr.
- Consultor asignado.
- Coordinación del CCE (vinculación y seguimiento)
- Empresario (aportante de información y documentos)

ETAPAS DEL PLAN DE CONSULTORIA

Etapa 1: Reunión de validación (única reunión).

Propósito: Presentar la empresa, validar sus necesidades, definir alcance del acompañamiento y solicitar documentación requerida por ProColombia.

Tabla 1. Actividades para la reunión de validación

ETAPA 1: REUNIÓN DE VALIDACIÓN (ÚNICA REUNIÓN)	
Antes de la reunión	Programar reunión de validación (seguir procedimiento de agendamiento).
Durante la reunión	Presentación institucional del CCE, alcance y vínculo con ProColombia.
	Identificación de necesidades y definición del producto/servicio “estrella” para exportación.
	Diligenciamiento del Formato de Diagnóstico (ANEXO-2) .
	Solicitud de los documentos requeridos por ProColombia
Después de la reunión	Enviar por correo electrónico y WhatsApp los materiales utilizados durante la reunión y así como la solicitud por escrito de los documentos mencionados.
	Registra y archivo de acta de Consultoría.
	Registro de la reunión y cargue de documentos
	Consolidación, firma y archivo del Formato de Diagnóstico (ANEXO-2) .

Etapa 2: Trámites para exportación (única reunión informativa)

Propósito: Explicar al empresario los trámites, documentos y requisitos regulatorios necesarios para exportar desde Colombia.

Tabla 2. Actividades para la consultoría en trámites

ETAPA 2: TRÁMITES PARA EXPORTACIÓN (ÚNICA REUNIÓN)	
Antes de la reunión	Programar reunión (seguir procedimiento de agendamiento).
Durante la reunión	Presentación y explicación de cada trámite y documento para exportación con su paso a paso para el diligenciamiento.
Después de la reunión	Enviar por correo electrónico y WhatsApp los materiales utilizados durante la reunión.
	Registra y archivo de acta de Consultoría.
	Registro de consultoría como TRÁMITES DE EXPORTACIÓN en la plataforma NEO.
	Diligenciamiento del Formato de Seguimiento (ANEXO-3)
	<i>De ser requerido por el empresario, el practicante del CCE brindará apoyo posterior a la consultoría para resolver dudas relacionadas con los trámites de exportación explicados durante la consultoría.***</i>

Etapa 3: Logística y distribución física internacional (1-2 reuniones)

Propósito: Acompañar en la definición de la cadena logística, costos asociados y ruta de exportación.

Tabla 3. Actividades para la consultoría en Logística internacional

ETAPA 3: LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL	
Antes de la reunión	Programar reunión (seguir procedimiento de agendamiento).
Durante la reunión	Aspectos generales logísticos, selección de medio de transporte, embalaje y etiquetado según regulación destino, agente de aduanas y gestor logístico, legalización de divisas, acompañamiento en la elaboración de la Ruta de Exportación.
Después de la reunión	Enviar por correo electrónico y WhatsApp los materiales utilizados durante la reunión.
	Registra y archivo de acta de Consultoría.
	Registro de consultoría como CONSULTORÍA LOGISTICA INTERNACIONAL en la plataforma NEO.
	Diligenciamiento del Formato de Seguimiento (ANEXO-3)
	<i>De ser requerido por el empresario, el practicante del CCE brindará apoyo posterior a la consultoría para la aclaración de dudas relacionadas con aspectos logísticos.***</i>

Etapa 4: Investigación e inteligencia de mercados internacionales (dos reuniones)

Propósito: Identificar mercados internacionales objetivos a través del diligenciamiento de la matriz de preselección de mercados.

Tabla 4. Actividades para la consultoría en Investigación de Mercados Internacionales.

ETAPA 4: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS INTERNACIONALES	
Antes de la reunión	Programar reunión (seguir procedimiento de agendamiento).
Durante la reunión	Reunión 1: Identificación de aspiraciones del empresario, aproximación de partida arancelaria; selección preliminar de mercados y explicación de la Matriz de Preselección de Mercados.
	Reunión 2: Aplicación práctica de la matriz (consultor muestra cómo buscar datos en Trade Map, LegisComex, DANE, y otras fuentes); discusión de resultados y selección final.
Después de la reunión	Enviar por correo electrónico y WhatsApp los materiales utilizados durante la reunión.
	Registra y archivo de acta de Consultoría.
	Registro de consultoría como COSULTORÍA INVESTIGACION DE MERCADOS en la plataforma NEO.
	Diligenciamiento del Formato de Seguimiento (ANEXO-3)
	<i>De ser requerido por el empresario, el practicante del CCE brindará apoyo en la construcción de instrumentos de internacionalización.***</i>

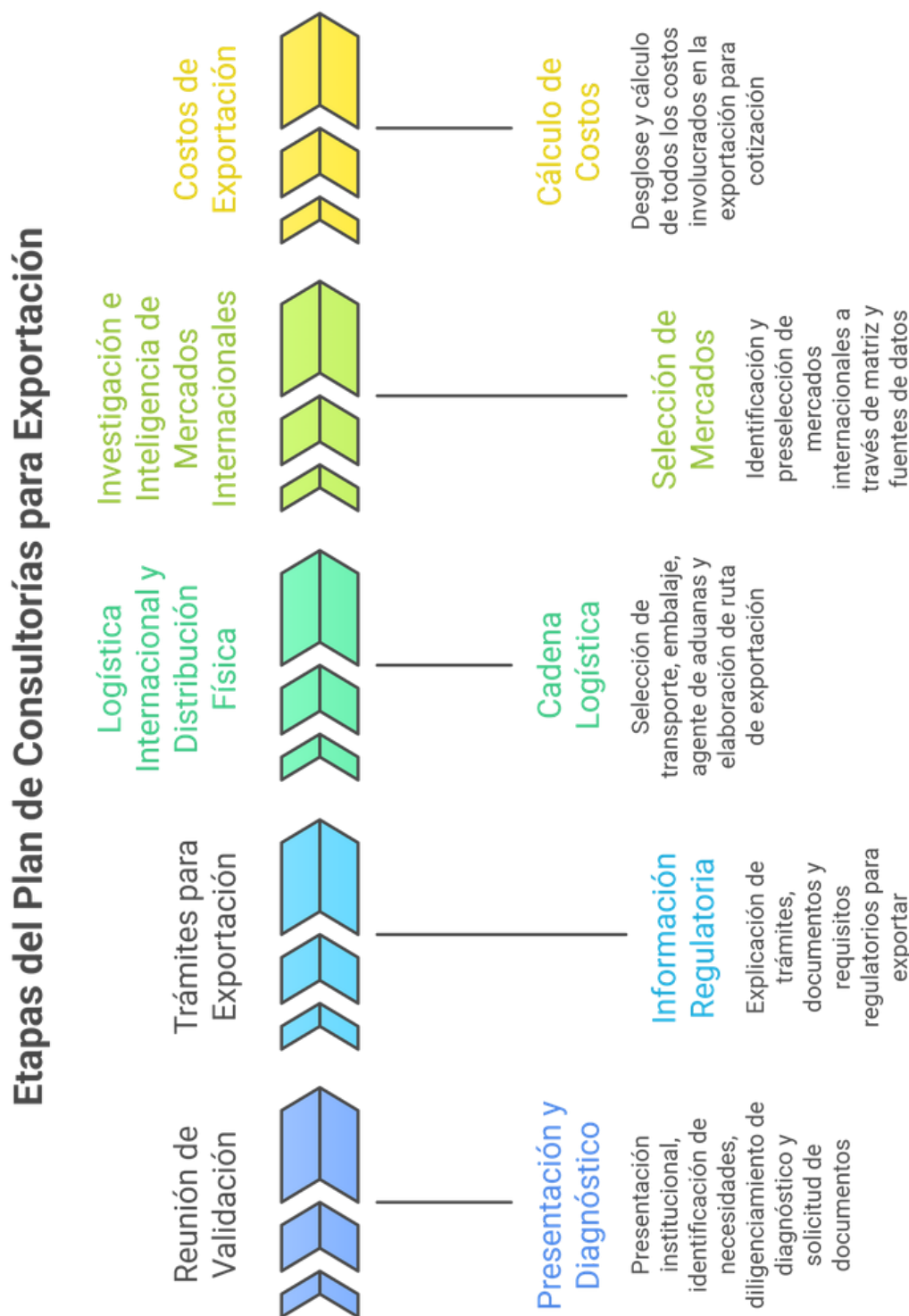
Etapa 5: Costos de exportación (1-2 reuniones según complejidad)

Propósito: Identificar, desglosar y enseñar a calcular todos los costos que intervienen en la exportación para la correcta cotización y formación de precios.

Tabla 5. Actividades para la consultoría en Costos de exportación

ETAPA 5: COSTOS DE EXPORTACIÓN	
Antes de la reunión	Programar reunión (seguir procedimiento de agendamiento).
Durante la reunión	Explicación de cuáles son los costos a tener en cuenta dentro cálculo de la exportación, así como lo son los costos de producción, costos logísticos, costos aduaneros, seguros y embalaje, certificados y permisos, costos financieros y costos comerciales
Después de la reunión	Enviar por correo electrónico y WhatsApp los materiales utilizados durante la reunión.
	Registra y archivo de acta de Consultoría.
	Registro de consultoría como CONSULTORÍA COSTOS DE EXPORTACIÓN en la plataforma NEO.
	Diligenciamiento del Formato de Seguimiento (ANEXO-3)
	Diligenciamiento y firma de la certificación del acompañamiento exportador. (ANEXO-4)
	<i>De ser requerido por el empresario, el practicante del CCE brindará apoyo en la construcción de instrumentos de internacionalización.***</i>

Figura 2. Plan de consultorías CCE



REGISTRO, EVIDENCIA Y DOCUMENTACIÓN DE LAS CONSULTORÍAS EMPRESARIALES

OBJETIVO: Establecer el proceso para el registro, documentación y almacenamiento interno de las consultorías realizadas.

ALCANCE: Aplica a todas las consultorías realizadas por el Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás, tanto en modalidad virtual como presencial.

RESPONSABLES:

- Practicante del CCE
- Consultor asignado
- Coordinación del CCE

PROCEDIMIENTO:

1. Recepción del empresario: Durante el desarrollo de cada consultoría se debe garantizar el registro de su realización independientemente de su modalidad.

Consultoría virtual:

- Grabar la reunión a través de Microsoft Teams .
- Tomar un pantallazo donde se evidencie la participación del empresario y el consultor.

Consultoría presencial: Tomar una fotografía en la que se evidencie la participación del empresario y el consultor durante la reunión.

2. Envío de materiales de la consultoría: Una vez finalizada la consultoría se deben enviar al empresario los materiales utilizados durante la sesión. Dicho envío se realizará mediante correo electrónico y WhatsApp como canal complementario.

3. Diligenciamiento del acta de consultoría: Por cada consultoría realizada, el practicante debe diligenciar el formato de acta institucional de consultoría, incluyendo la siguiente información:

- Fecha de la consultoría
- Hora de inicio y finalización
- Lugar o modalidad (presencial o virtual)
- Nombre del empresario
- Nombre del consultor
- Asistentes
- Descripción detallada del desarrollo de la consultoría
- Compromisos y tareas pendientes (empresario y/o consultor)

En la parte inferior del acta de consultoría existe un espacio en el que se debe adjuntar la evidencia de la realización de la consultoría.

4. Almacenamiento y organización del acta: Cada acta de consultoría debe almacenarse en el repositorio institucional siguiendo la estructura ilustrada en la Figura 3.

Figura 3. Estructura del almacenamiento de las actas de consultoría

Estructura de almacenamiento y organización del acta de consultoría



REGISTRO DE CONSULTORÍAS EN LA PLATAFORMA NEO DE PROCOLOMBIA

OBJETIVO: Evidenciar el acompañamiento brindado por el Centro de Consultoría Empresarial en el marco del convenio de fortalecimiento exportador de ProColombia.

ALCANCE: Todas las consultorías realizadas por el Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás a empresas vinculadas a través de ProColombia.

RESPONSABLES:

- Practicante del CCE
- Coordinación del CCE

HERRAMIENTAS:

- Plataforma NEO de ProColombia
- Actas de consultoría previamente diligenciadas
- Correo institucional del CCE

PROCEDIMIENTO:

1. Inicio de sesión en la plataforma NEO: Los usuarios y contraseñas se encuentran en el archivo de Word "CONTRASEÑAS" ubicado en los archivos favoritos del OneDrive del correo principal del CCE.

2. Verificación de la empresa en la plataforma NEO: Antes de realizar cualquier registro, se debe buscar la cuenta de empresa correspondiente en NEO. Si la empresa ya cuenta con registro, continuar con el *paso 4*. Si la empresa no cuenta con registro, continuar con el *paso 3*.

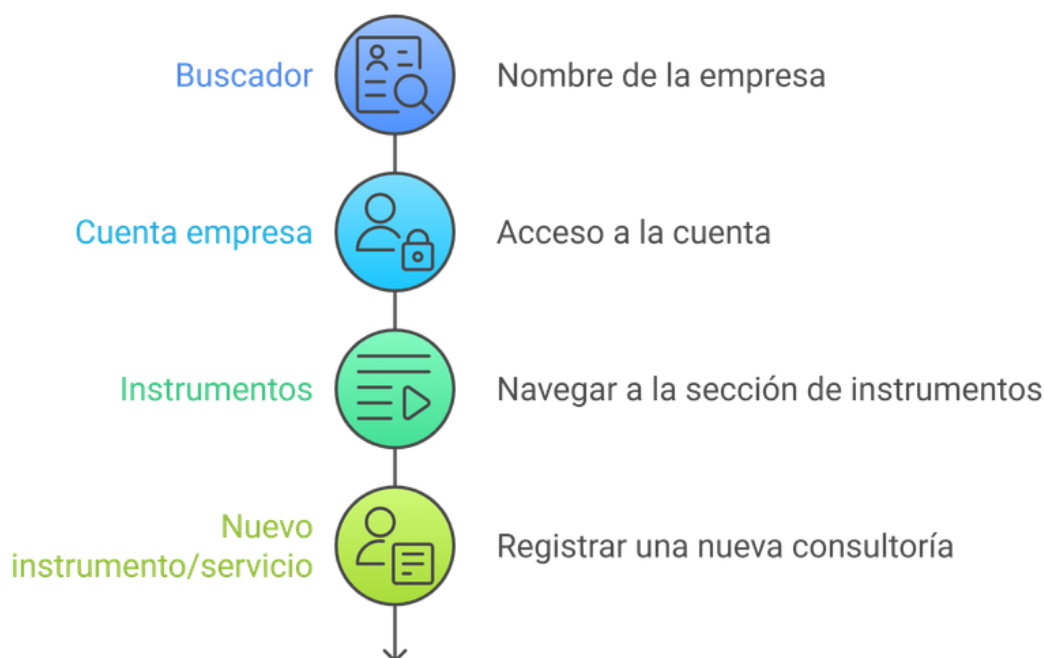
3. Creación de la empresa en la plataforma NEO: En caso de no existir registro, se debe crear la cuenta empresa en la plataforma NEO diligenciando toda la información solicitada, la cual es suministrada por el empresario, incluyendo:

- Datos generales de la empresa
- Información de contacto
- Información comercial
- Documentos requeridos.

4. Registro de consultorías: Cada consultoría realizada debe registrarse de manera individual en la plataforma NEO, ingresando a la cuenta correspondiente de la empresa y registrando cada consultoría una a una. La ruta de registro es la siguiente:

Figura 4. Procedimiento para registrar las consultorías en NEO

Registro de consultorías en la plataforma NEO



5. Clasificación de las consultorías en NEO: Las consultorías deben registrarse de la siguiente forma:

- Reunión de validación: "PRIMERA VISITA"
- Demás consultorías se registran con su nombre específico

6. Información a registrar en cada consultoría: Para cada registro en NEO se debe incluir la información consignada en las actas de consultoría previamente diligenciadas:

- Fecha de la consultoría
- Tipo de consultoría
- Descripción de la actividad realizada
- Persona contacto
- Industria a la que pertenece la empresa.

MANEJO Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE EMPRESAS ASIGNADAS

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para el manejo, actualización y control de la base de datos de empresas asignadas al Centro de Consultoría Empresarial (CCE).

ALCANCE: Aplica a la gestión de la base de datos de empresas remitidas por ProColombia al Centro de Consultoría Empresarial.

RESPONSABLES:

- Practicante del CCE
- Coordinación del CCE
- Asesor asignado por ProColombia

HERRAMIENTAS:

- Base de datos institucional de ProColombia
- Documentos solicitados a los empresarios
- Correo institucional

PROCEDIMIENTO:

1. Acceso a la base de datos: La base de datos es suministrada por ProColombia y contiene información de todas las empresas vinculadas al programa Futuros Exportadores de acompañamiento exportador- Esta información incluye datos generales de la empresa, dirección, correos electrónicos y datos de contacto (Gerente, representante legal o área comercial). Para su acceso, el practicante debe acceder a los archivos destacados del OneDrive del correo principal del CCE, ingresando al archivo de Excel: Base Maestra de Datos ProColombia.

2. Restricción de uso de la información: El Centro de Consultoría Empresarial solo está autorizado para manipular la información de las empresas asignadas al CCE. Es decir, está prohibido:

- Consultar información de empresas no asignadas
- Modificar registros ajenos al CCE
- Utilizar la información para fines distintos al proceso de consultoría

Esto con el fin de garantizar confidencialidad y el uso adecuado de los datos que han sido confiados por los empresarios.

3. Identificación del asesor responsable: Las empresas asignadas al CCE deben filtrarse bajo el asesor: Mag. Carolina Barrios Mendoza. Es decir, únicamente deben gestionarse las empresas vinculadas a este asesor dentro de la base de datos.

4. Actualización de la base de datos: La base de datos debe mantenerse en permanente actualización, alimentándose con la información de nuevas empresas asignadas al CCE. Estas nuevas empresas deben ser incluidas dentro del filtro del asesor correspondiente.

5. Fuente de la información: La información para la actualización de la base de datos es suministrada por el empresario durante la reunión de primera visita realizada por el señor **Hugo Alberto Pava Carvajal**, encargado de ProColombia en la seccional Bucaramanga. Otros datos también serán suministrados por los documentos solicitados a los empresarios en la reunión de validación organizada por el Centro de Consultoría Empresarial.

6. Verificación de la información: Al actualizar la base de datos se debe validar que los datos ingresados sean correctos y estén completos, corrigiendo inconsistencias en caso de encontrar errores.

***La información contenida en la base de datos es de carácter confidencial. Su uso indebido puede generar sanciones institucionales.*

Figura 5. Procedimiento para el manejo y actualización de la Base Maestra de Datos.

Proceso de Manejo y Actualización de la Base de Datos de Empresas



ENVÍO DE CORREOS INFORMATIVOS A EMPRESAS ASIGNADAS

OBJETIVO: Establecer el proceso para la correcta difusión de información enviada por ProColombia a las empresas asignadas al Centro de Consultoría Empresarial.

ALCANCE: Aplica al envío de correos electrónicos informativos desde el CCE de la Universidad Santo Tomás hacia las empresas asignadas por ProColombia.

RESPONSABLES:

- Practicante CCE
- Coordinación del CCE

HERRAMIENTAS:

- Correo institucional del CCE
- Base de datos de empresas asignadas

PROCEDIMIENTO:

1. Recepción de la información: El CCE recibe constantemente información a través del correo institucional por parte de ProColombia. Esta información es acerca de nuevas capacitaciones, macro ruedas de negocio, eventos empresariales, convocatorias y oportunidades comerciales que pueden ser de interés a los empresarios.

2. Identificación del tipo de información: Debe analizarse la información recibida para clasificarla en información de interés general o información específica. Dependiendo de ello, se enviará dicha información bien sea a todas las empresas asignadas al CCE o a aquellas pertenecientes a sectores o cadenas productivas específicas, tales como agroalimentos, agroindustria, Industrias 4.0, metalmecánica, químicos y ciencias de la vida o sistema moda.

3. Validación de destinatarios: Antes de enviar correos, es de vital importancia verificar que las empresas destinatarias sean correspondientes asignadas al CC, es decir, asesor: *Mag. Carolina Barrios Mendoza*.

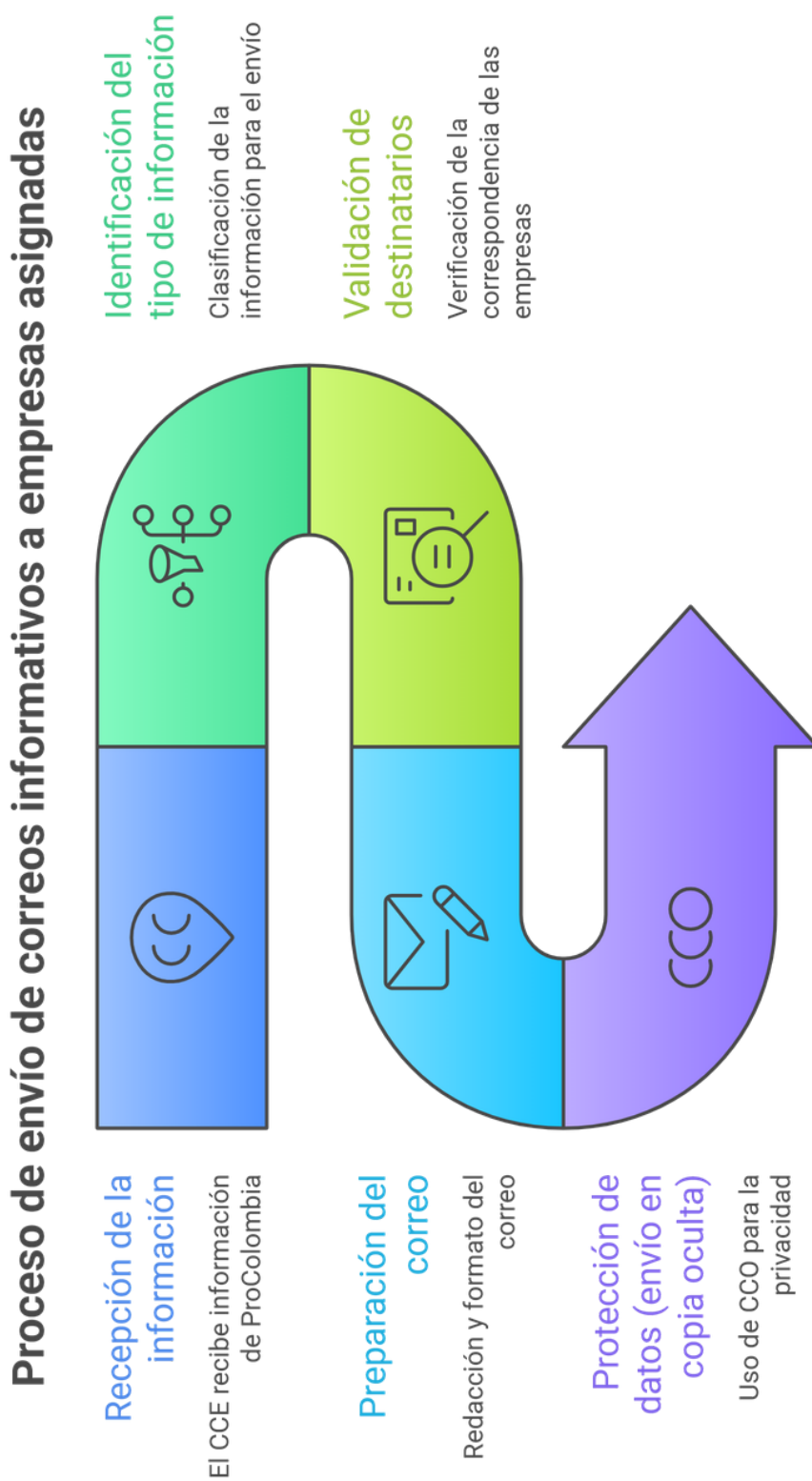
***Bajo ningún motivo deben incluirse empresas de otros asesores de ProColombia, empresas externas o no autorizadas.*

4. Preparación del correo:

- Redactar o reenviar el correo con la información recibida.
- Mantener claridad, formalidad y coherencia en el mensaje.
- Adjuntar todos los archivos enviados por ProColombia, cuando aplique.

5. Protección de datos (envío en copia oculta): Para garantizar la privacidad de la información, todos los correos deben enviarse utilizando la opción CCO (con copia oculta). Esta opción permite evitar que los destinatarios visualicen los correos de otras empresas.

Figura 6. Proceso de envío de correos informativos a empresas asignadas



GESTIÓN DE INGRESO DE VISITANTES MEDIANTE LA PLATAFORMA **PICIZ**

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para la gestión y autorización del ingreso de visitantes a las instalaciones del Centro de Consultoría Empresarial ubicada en zona franca, mediante el uso de la plataforma PICIZ.

ALCANCE: Aplica a todas las solicitudes de ingreso de visitantes al Centro de Consultoría Empresarial, ubicado en zona franca.

RESPONSABLES:

- Practicante del CCE
- Coordinación del CCE
- Personal de seguridad de zona franca

HERRAMIENTAS:

- Plataforma PICIZ.
- Documento de identidad del visitante

PROCEDIMIENTO:

1. Acceso a la plataforma: Se debe ingresar a la plataforma PICIZ a través del enlace indicado anteriormente, iniciando sesión con el usuario de la Universidad Santo Tomás de Zona Franca. Este usuario y contraseña está dentro del archivo destacado CONTRASEÑAS del OneDrive del CCE.

2. Recolección de información del visitante: Antes de registrar el ingreso en la plataforma, se debe solicitar el nombre completo y el número y tipo de documento de identidad.

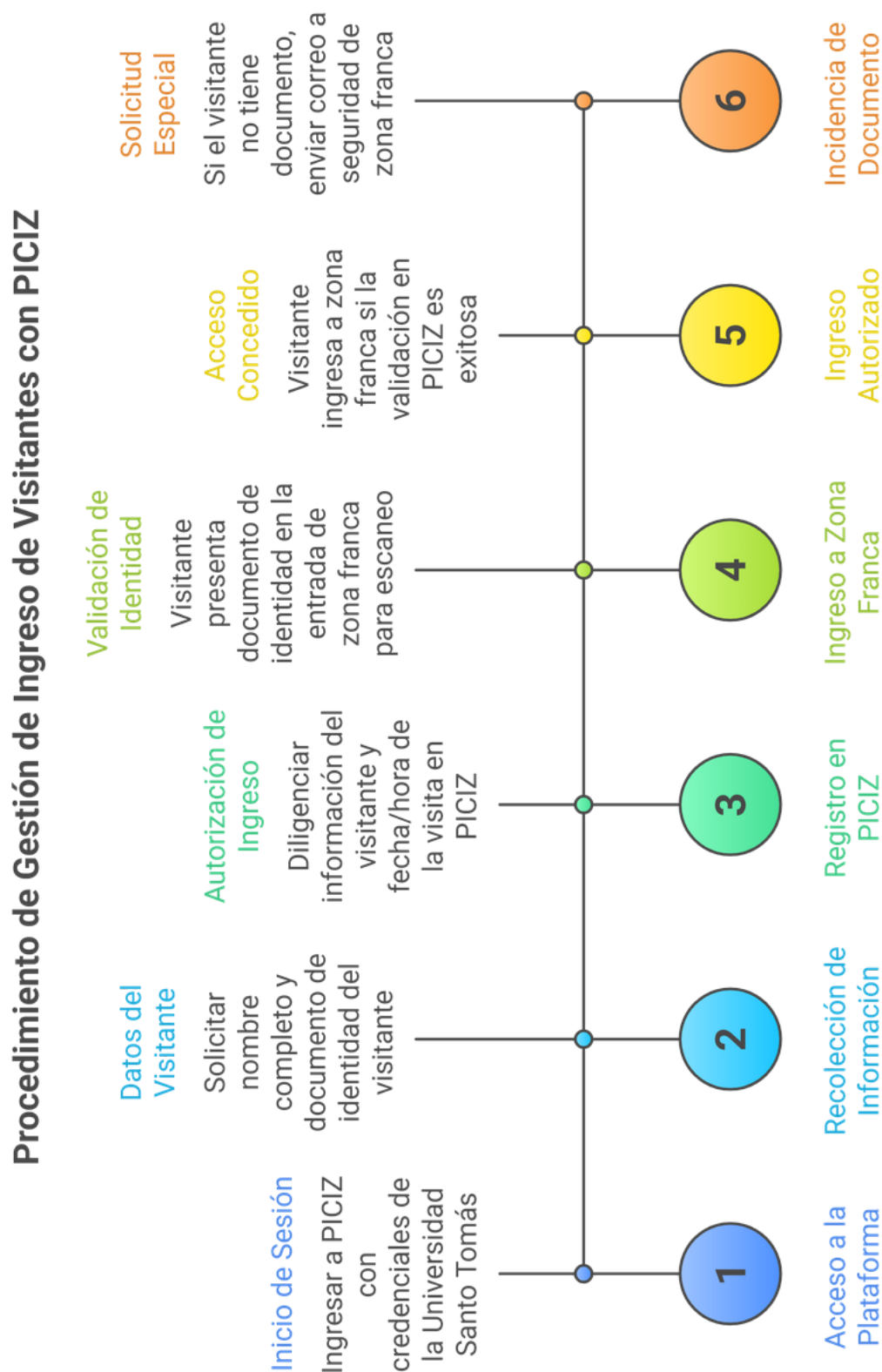
4. Registro en la plataforma PICIZ: Para autorizar el ingreso, debe diligenciarse lo siguiente:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Fecha de la visita
- Hora de inicio
- Hora de finalización

5. Ingreso del visitante a zona franca: El día de la visita el visitante debe presentarse en la entrada de zona franca, portando obligatoriamente su documento de identidad. El documento será escaneado por el personal de seguridad para validar el ingreso autorizado en PICIZ.

En caso de que algún visitante no tenga la posibilidad de portar su documento de identidad, debe enviarse un correo a seguridad de Zona Franca solicitando el ingreso del visitante, indicando el número de su documento de identidad y la razón por la que no lleva consigo su documento.

Figura 7. Gestión de ingreso a visitantes en la plataforma PICIZ



GESTIÓN DE INGRESO Y SALIDA DE ELEMENTOS EN ZONA FRANCA

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para la autorización y control del ingreso y salida de elementos en las instalaciones del Centro de Consultoría Empresarial (CCE) ubicadas en zona franca, cumpliendo los requisitos establecidos por el operador de zona franca.

ALCANCE: Aplica a todas las solicitudes de ingreso y salida de elementos físicos de tamaño significativo en el Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás.

RESPONSABLES:

- Practicante del CCE
- Coordinación del CCE
- Área de planta física de la universidad
- Operador de zona franca

HERRAMIENTAS:

- Plataforma del operador Grupo Zona Franca de Bogotá.
- Formato de Excel de zona franca (control de mercancías)

PROCEDIMIENTO:

1. Recepción de la solicitud: El CCE recibe a través de correo la solicitud de ingreso o salida de elementos, generalmente por parte de la dependencia de planta física de la universidad. Un ejemplo de este tipo de solicitudes es la del cambio de extintores por vencimiento o el mantenimiento de aire acondicionado.

2. Autorización de ingreso de personal: De ser necesario, se debe registrar en la plataforma PICIZ el ingreso del personal que realizará la actividad dentro de las instalaciones del CCE (técnicos, proveedores, etc.).

3. Diligenciamiento del formato de zona franca: Para presentar la solicitud ante Zona Franca es necesario diligenciar el formato en Excel suministrado por zona franca para el ingreso y salida de mercancías, incluyendo:

- Nombre de la institución
- NIT
- Cantidad de elementos
- Descripción y especificaciones de los elementos
- Tipo de movimiento (ingreso o salida)
- Fecha de la operación teniendo en cuenta que la fecha debe coincidir con el día en que se solicita el ingreso o salida.

4. Solicitud de firma institucional: Una vez diligenciado el formato indicado, debe solicitarse a la decanatura de la Facultad de Negocios Internacionales firma de dicho formato, a través de los siguientes correos:

- secnegocios@ustabuca.edu.co
- decnegocios@ustabuca.edu.co

5. Registro de solicitud en plataforma de zona franca: Una vez firmado el formato, se debe ingresar a la plataforma de Grupo Zona Franca de Bogotá siguiendo las indicaciones de la Figura 8.

Figura 8. Paso a paso para el registro de ingreso y salida de elementos ante Zona Franca.

Pasos para registrar la solicitud



Dirigirse a la plataforma

Diríjase a SOLICITUDES
→ SOLICITUD en la
plataforma.

Diligencie el formulario
con la información
requerida.

Diligenciar el formulario



Adjuntar archivo

Adjunte el archivo
necesario para la
solicitud.

Haga clic en “Registrar”
para enviar la solicitud.

Registrar la solicitud



6. Seguimiento y respuesta: Una vez realizada la solicitud, esperar respuesta del operador de zona franca. Esta respuesta tiene un tiempo estimado entre 15 y 20 minutos, según el flujo de solicitudes. Tenga en cuenta que el operador podrá aprobar la solicitud, solicitar información adicional o dar instrucciones complementarias.

7. Ejecución del ingreso o salida: Una vez aprobada la solicitud, se procede con el ingreso o salida de los elementos en la fecha indicada.

SOLICITUD DE CARNET DE INGRESO A ZONA FRANCA

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para la solicitud, gestión y obtención de carnet de ingreso permanente a zona franca para el personal autorizado del Centro de Consultoría Empresarial.

ALCANCE: Aplica a todas las solicitudes de carnet de ingreso permanente para el personal del Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás que requieran acceso a las instalaciones de zona franca.

RESPONSABLES:

- Practicante del CCE
- Coordinación del CCE
- Personal de parqueaderos de zona franca

HERRAMIENTAS:

- Formato de solicitud de carnet (suministrado por zona franca)
- Correo institucional
- Comprobante de pago
- Fotografía digital fondo blanco del solicitante

PROCEDIMIENTO:

1. Solicitud de lineamientos: Realizar solicitud formal al área de parqueaderos de zona franca, solicitando a su vez los requisitos y lineamientos vigentes para la expedición del carné.

2. Recolección de requisitos: Una vez recibidos los lineamientos, se deben reunir los siguientes documentos:

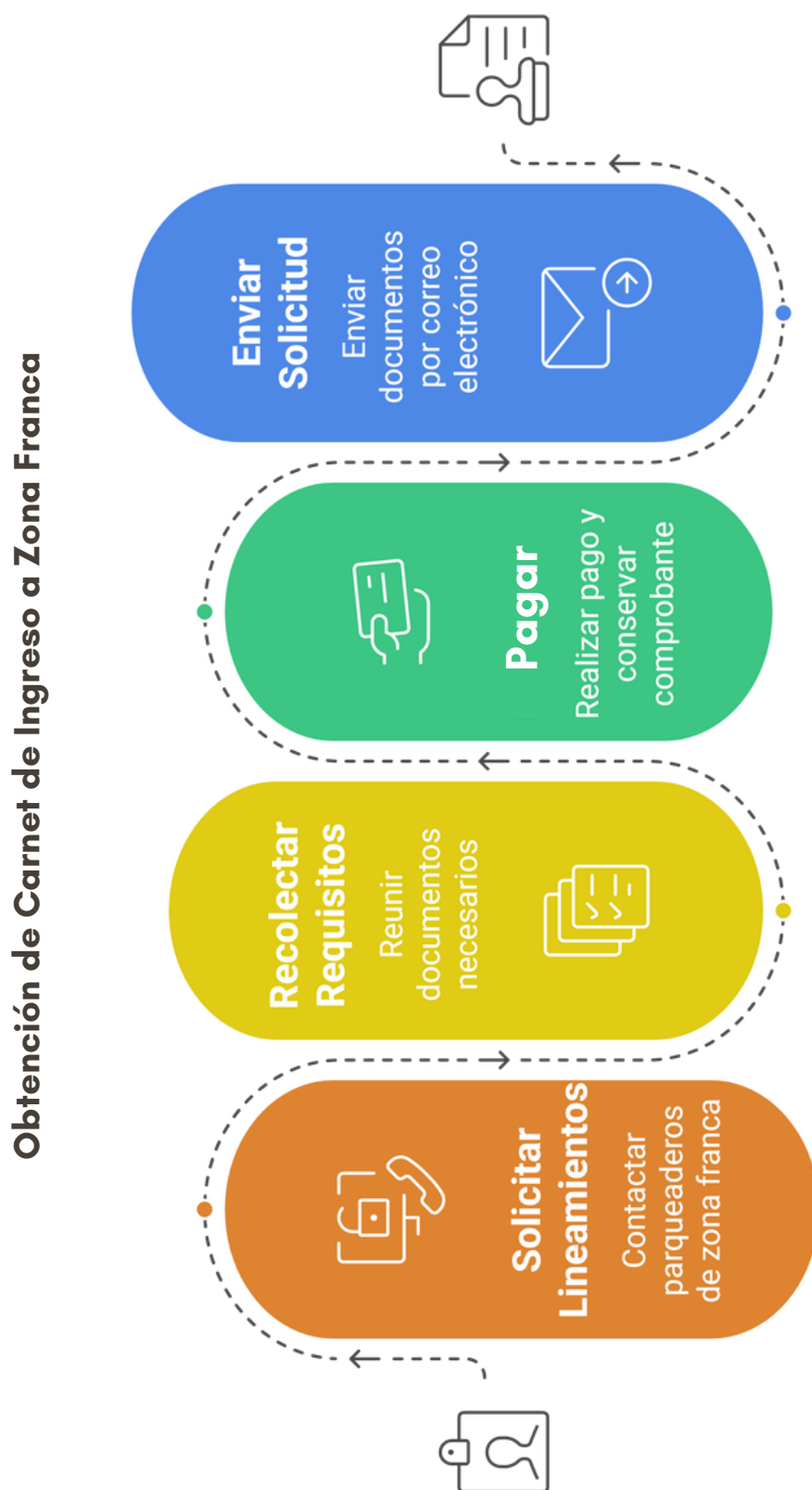
- Nombre completo del solicitante
- Número de documento de identidad
- Fotografía digital con fondo blanco
- Formato de solicitud diligenciado

3. Pago del carnet: Para poder realizar la solicitud del carnet, es indispensable realizar con anterioridad el pago correspondiente al carnet de ingreso. Debe conservarse el comprobante de la transacción.

4. Envío de la solicitud: Una vez realizado el pago del carnet, enviar al área de parqueaderos de zona franca el formato diligenciado, la fotografía del solicitante y el comprobante de pago mediante el correo electrónico del CCE.

5. Confirmación, seguimiento y recepción: Esperar la validación de la solicitud por parte de zona franca, realizando seguimiento en caso de no recibir respuesta en el tiempo estimado. Una vez aprobado, zona franca notificará la disponibilidad del carnet y el solicitante deberá dirigirse al punto indicado para su retiro.

Figura 9. Proceso de obtención de carnet de ingreso permanente a Zona Franca



SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA TIC

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para la solicitud de soporte técnico relacionado con equipos de cómputo y servicios tecnológicos del Centro de Consultoría Empresarial (CCE), garantizando una atención oportuna y eficiente a través de la mesa de ayuda TIC.

ALCANCE: Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de soporte técnico requeridas por el personal del Centro de Consultoría Empresarial (CCE) de la Universidad Santo Tomás.

RESPONSABLES:

- Practicante del CCE
- Personal del CCE solicitante
- Área de Tecnologías de la Información (TIC)

HERRAMIENTAS:

- Correo institucional del CCE
- Servicio de mesa de ayuda TIC. Correo de contacto: mesadeayuda.tic@ustabuca.edu.co

PROCEDIMIENTO:

1. Identificación de la necesidad y captura de soporte: Si se Detectan fallas o requerimientos relacionados con:

- Equipos de cómputo
- Software
- Conectividad
- Solicitud de cambios o mantenimiento

***Se debe tomar fotografía como soporte del fallo o la necesidad detectada.*

2. Elaboración de la solicitud: Debe redactarse un correo formal dirigido a la mesa de ayuda TIC. Esta solicitud debe incluir:

- Descripción clara del problema o requerimiento
- Ubicación del equipo
- Nombre del solicitante
- Información adicional relevante (si aplica)
- Foto soporte

3. Envío de la solicitud: Enviar el correo a mesadeayuda.tic@ustabuca.edu.co

Figura 10. Procedimiento para la solicitud de soporte técnico a la mesa de ayuda TIC



SOLICITUD DE SOPORTE A LA MESA DE AYUDA DE PLANTA FÍSICA

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para la solicitud de mantenimiento o adecuaciones en el Centro de Consultoría Empresarial (CCE).

ALCANCE: Aplica a todas las solicitudes relacionadas con infraestructura y mantenimiento del Centro de Consultoría Empresarial (CCE).

RESPONSABLES:

- Practicante del CCE
- Área de planta física

HERRAMIENTAS:

- Plataforma de mesa de ayuda de planta física
- Correo institucional del CCE
- Soporte fotográfico

PROCEDIMIENTO:

1. Identificación de la necesidad: Identificar fallas o requerimientos relacionados con iluminación, energía eléctrica, aires acondicionados, mobiliario e infraestructura en general, creando el soporte fotográfico correspondiente.

2. Ingreso a la plataforma: Acceder al enlace de la mesa de ayuda de planta física, seleccionando la opción "Enviar ticket".

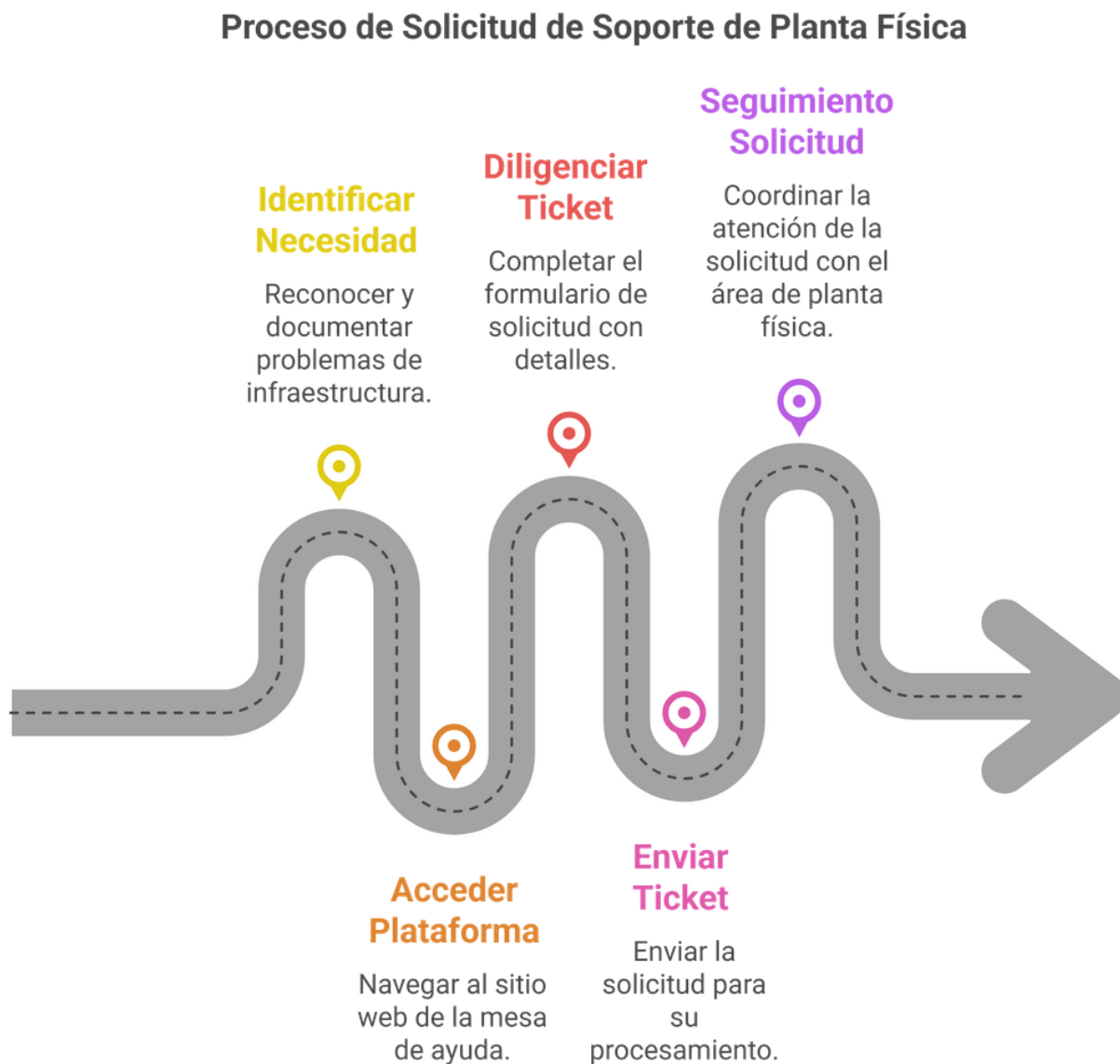
3. Diligenciamiento del ticket: Completar la información requerida en el formulario:

- Nombre del solicitante
- Dependencia o facultad
- Correo electrónico (correo del CCE)
- Extensión telefónica
- Sede: Zona Franca
- Asunto de la solicitud
- Descripción detallada del problema

4. Envío del ticket: Verificar que la información esté completa y que esté adjunto el soporte fotográfico. Finalmente, hacer clic en enviar ticket.

5. Seguimiento de la solicitud: El área de planta física se comunicará a través del correo electrónico o por llamada a la extensión del CCE con el fin de coordinar la atención de la solicitud.

Figura 11. Proceso de solicitud de soporte de Planta Física





UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS
— BUCARAMANGA —

Centro de
**Consultoría
Empresarial**