

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 1 de 51



Superintendencia de Sociedades



Manual de Operaciones y del Sistema de Gestión Integrado

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 2 de 51

1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Sociedades pensando en las necesidades del usuario ha organizado su Gestión acogiéndose a los requisitos de las normas NTC ISO 9001, NTC ISO/IEC 27001, NTC ISO 14001, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), NTC 5906 (Centro de Conciliación y Arbitraje), el Modelo Estándar de Control Interno – MECI-, Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión definido en el Decreto 1499 de 2017, teniendo en cuenta que requiere de una organización interna de los procesos y procedimientos que brinden una mejor calidad y eficiencia en la realización de sus actividades, sistemas de administración orientados al logro eficaz, eficiente y efectivo de los objetivos de la organización para garantizar la satisfacción del usuario, proteger los activos de información, la privacidad de los titulares de la información, incrementar al máximo el valor ante los grupos de interés y prevenir y minimizar el impacto ambiental de las actividades realizadas por la organización.

La Superintendencia día a día continúa con el mejoramiento de sus procesos, con el fin de asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado que permita su cumplir su rol de inspección y vigilancia; garantizando una excelente prestación del servicio a sus usuarios, implementando nuevas estrategias, que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Cumplir con el Sistema de Gestión Integrado implica preparar, establecer y mantener una serie de documentos, registros y evidencias que permiten mostrar la trazabilidad de la Organización, los compromisos con los usuarios, la forma en que se van a cumplir, el desarrollo y cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar el servicio prestado.

El presente Manual describe la organización de la Superintendencia de Sociedades y así mismo, establece el compromiso de la Alta Dirección con la aplicación de las políticas y objetivos del Sistema de Gestión Integrado, para que las actividades sean planeadas, desarrolladas, supervisadas y controladas.

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 3 de 51

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

La Superintendencia de Sociedades fue creada por la Ley 58 de 1931, bajo el nombre de "Superintendencia de Sociedades Anónimas" y como una sección comercial del Gobierno encargada de la ejecución de las leyes y decretos que se relacionan con las sociedades anónimas, y con la función de vigilar todas las sociedades de esta clase y las sucursales de sociedades extranjeras, excepción hecha de las que ya venían siendo vigiladas por la Superintendencia Bancaria. Con lo anterior se introduce el criterio del control subjetivo formal, es decir, los sujetos quedan sometidos a vigilancia según la forma jurídica que asuman.

Aunque se había previsto que iniciara sus funciones a partir del 1º de enero de 1932, la Ley 134 de 1931 suspendió indefinidamente esta decisión, mientras que una comisión designada presentaba un nuevo proyecto al Congreso. Sin embargo, no se elaboró nunca ese proyecto y por virtud de la Ley 128 de 1936 se le dio nuevamente vigencia a la Ley 58 de 1931, la cual se hizo efectiva con la expedición del Decreto 1984 del 10 de octubre de 1939 que estableció la Superintendencia de Sociedades Anónimas como dependencia del Ministerio de Economía Nacional, siendo su primer Superintendente, el doctor Manuel José Vargas. Pero sólo con el acto legislativo No. 1 de 1945, se consagró constitucionalmente la atribución presidencial de inspección de las sociedades comerciales.

Con posterioridad y en virtud de los Decretos 2831 de 1952 y 239 de 1957, se amplía el rango de sociedades a vigilar haciéndose extensivo, en primer lugar, a las demás sociedades comerciales y luego a cualquier otro género de sociedades siempre que a ellas estuviera vinculada como socia una sociedad anónima directamente o por conducto de otra compañía, con participación de capital del 33% o más.

A través del Decreto Ley 444 de 1967 también fueron incluidas como sujetos de vigilancia las sociedades comerciales que tuvieran participación de inversión extranjera en su capital.

Dadas las modificaciones anteriores, el Decreto 3163 de 1968 le cambió el nombre a Superintendencia de Sociedades y ya en el Decreto- Ley 1050 de 1968 se le define como un organismo, adscrito a un ministerio, con autonomía financiera y administrativa que desarrolla funciones asignadas al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa.

Viene posteriormente la expedición del Decreto Ley 410 de 1971 que corresponde al actual Código de Comercio, del cual forma parte el libro segundo - sociedades comerciales- y cuyo título segundo relacionado con la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades amplía el ámbito de vigilancia al incluir no sólo las sociedades en que una compañía vigilada tenga el 20% o más del capital sino además aquellas en que un número de asociados que posea el 20% o más del capital social así lo solicite y las demás sociedades que determine el Presidente de la República en ejercicio de sus funciones de inspección. Además, y en

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 4 de 51

desarrollo del Decreto Ley 410 se expidieron otros Decretos en los que se evidencia la evolución en el criterio de vigilancia teniendo en cuenta el objeto social como en el Decreto 805 de 1976 para compañías que presten servicios aéreos comerciales y en el Decreto 1161 de 1979 que se incluyen las sociedades en que participen personas naturales extranjeras que no estén calificadas como inversionistas nacionales.

Con la Ley 44 de 1981 se da un vuelco radical en cuanto se sustituye el criterio subjetivo de vigilancia por el objetivo, lo cual se ve claramente reflejado en el contenido del Decreto 2059 de 1981. En efecto, la ley 44 de 1981 "Por la cual se revisan las funciones de la Superintendencia de Sociedades y se dictan otras disposiciones", racionalizó la inspección con el fin de que la misma dejará de ser previa y pasará a ser un control posterior; también para efectos de la vigilancia se determinó no vigilar a las compañías por el hecho de ser anónimas únicamente, sino que se adoptaron criterios relacionados con la potencialidad económica, la importancia de la actividad económica desarrollada, la generación de empleo y en general aquellas sociedades en donde se comprometan los intereses de las compañías, de los socios, de los acreedores y de los potenciales inversionistas. Además, circunscribió la vigilancia a las sociedades comerciales no vigiladas por la Superintendencia Bancaria. El Decreto Reglamentario 2059 de 1981 determinó las sociedades comerciales sometidas al control de la Superintendencia de Sociedades en consideración al monto de sus activos y a la actividad económica de la sociedad, es decir se modificó el criterio de vigilancia, al de vigilancia objetiva.

A través de los Decretos 1941 de 1986 y 497 de 1987 se trasladaron de la Superintendencia Bancaria las funciones de inspección y vigilancia de las sociedades administradoras de consorcios comerciales, las Bolsas de Productos Agropecuarios y los Comisionistas de Bolsa, así como sobre las personas naturales y jurídicas vinculadas a la actividad de enajenación de inmuebles destinados a vivienda. Posteriormente, la Ley 7ª de 1990 asigna la función de vigilancia de los Fondos Ganaderos, atribución que antes estaba radicada en cabeza de la Superintendencia Bancaria.

Del Decreto 2155 de 1992 debe mencionarse que eliminó el control concurrente sobre las sociedades, es decir, como lo señala en su artículo 2º sólo se ejercen las funciones de Vigilancia y control de las sociedades mercantiles no sometidas a la vigilancia de otras superintendencias. En cuanto a la inspección y en el entendido de que la misma se orienta a obtener, confirmar y analizar información sobre la situación jurídica, contable, económica y administrativa de las sociedades, se autorizó su ejercicio respecto de cualquier sociedad. Se reducen las funciones de vigilancia en relación con la aprobación de reformas estatutarias, ya que se permite que algunas de ellas se lleven a cabo sin la autorización previa de la Entidad, conservando tal requisito para casos como las fusiones y las disminuciones de capital con efectivo reembolso de aportes, entre otras. Igualmente, en virtud de este Decreto se introdujo el ejercicio de las funciones de control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de inversión extranjera realizada en

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 5 de 51

Colombia y de inversión colombiana en el exterior, funciones que antes venía cumpliendo la Superintendencia de Control de Cambios.

Con la expedición de la Ley 222 de 1995 se introducen importantes reformas que pueden agruparse así:

a. Respecto a la modificación al régimen de sociedades:

- Establece que las sociedades civiles se deben sujetar a la ley mercantil.
- Regula la escisión la cual permite el fraccionamiento del patrimonio de la sociedad.
- Consagra el derecho de retiro del socio ausente o disidente cuando debido a transformación, fusión o escisión de la sociedad se incremente la responsabilidad de los socios o se produzca un detrimento injustificado de la situación patrimonial de la sociedad.
- Se reconoce la empresa unipersonal como persona jurídica.
- Se establece la posibilidad de realizar asambleas o juntas de socios no presenciales.
- Se precisan claramente los alcances y funciones a desarrollar en virtud de las facultades de inspección, vigilancia y control asignadas a la Superintendencia de Sociedades.
- Se regula lo relativo a la responsabilidad de los administradores.
- Se concede a la Superintendencia de Sociedades la facultad de obrar como conciliador en los conflictos entre socios y la sociedad y entre los socios mismos, lo cual permite que se establezca un Centro de Arbitraje y Conciliación.

b. En materia de procesos concursales

Con fundamento en el artículo 116 de la Constitución Política, se asignan funciones jurisdiccionales a las autoridades administrativas y ello permite que se radique en cabeza de la Entidad la competencia exclusiva en materia de concordatos o acuerdos de recuperación de negocios de sociedades comerciales y desaparecen las diferentes modalidades de concordatos previstos en el Decreto 350 de 1989. Antes podía el juez o la Superintendencia de Sociedades adelantar procesos concursales.

Desaparece el proceso de quiebra para dar paso al de liquidación obligatoria el cual también es de competencia de la Entidad.

La Ley 550 de 1999, "Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley". Ello ha permitido que se promuevan los acuerdos de reestructuración.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 6 de 51

Como mecanismo extrajudicial que permite a las partes buscar fórmulas para sacar adelante empresas en crisis y en la cual la Superintendencia de Sociedades tiene asignadas precisas funciones sobre las sociedades vigiladas por ella, así como en lo que tiene que ver con algunas facultades jurisdiccionales para la solución de controversias derivadas del trámite, celebración o ejecución de los acuerdos de reestructuración.

Con el Decreto 4350 de 2006 se determinaron las personas jurídicas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades.

Con la Ley 1116 de 2006 se establece el régimen de Insolvencia Empresarial en la República de Colombia, la cual tiene por objeto la protección del crédito y la recuperación y conservación de la empresa como unidad de explotación económica y fuente generadora de empleo, a través de los procesos de reorganización y de liquidación judicial, siempre bajo el criterio de agregación de valor.

El proceso de reorganización pretende a través de un acuerdo, preservar empresas viables y normalizar sus relaciones comerciales y crediticias, mediante su reestructuración operacional, administrativa, de activos o pasivos.

El proceso de liquidación judicial persigue la liquidación pronta y ordenada, buscando el aprovechamiento del patrimonio del deudor.

El régimen de insolvencia, además, propicia y protege la buena fe en las relaciones comerciales y patrimoniales en general y sanciona las conductas que le sean contrarias.

Durante los últimos quince (15) años, un número aproximado de quince (15) leyes, reguladas mediante un estimado de treinta y un (31) decretos le han asignado nuevas funciones a la Superintendencia de Sociedades, de tal manera que actualmente ejerce un total de treinta y seis (36) funciones generales. En especial, resaltan las contenidas en las leyes 1429 de diciembre de 2010 y 1445 de 2011, en materia jurisdiccional y de supervisión. Por lo anterior, la Entidad requiere adaptar su estructura para responder los nuevos desafíos.

Es así como el 18 de mayo de 2012 sale el decreto 1023 donde se define la nueva estructura de la Superintendencia de Sociedades para el desarrollo de sus funciones.

3. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE GESTION INTEGRAL

3.1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL

El presente documento tiene como objeto orientar la implementación en la Superintendencia de Sociedades de un Sistema de Gestión Integrado que garantice una

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 7 de 51

eficiente prestación de los servicios a cargo de acuerdo con los requisitos del cliente y cumplimiento de disposiciones legales.

Aplica a todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión Integrado y a todas las sedes de trabajo de la Superintendencia de Sociedades.

El Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades se ha desarrollado e implementado de acuerdo con los requisitos de las normas NTC ISO 9001, NTC ISO/IEC 27001, NTC ISO 14001, El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), NTC 5906 (Centro de Conciliación y Arbitraje), el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- el Modelo Integrado de Planeación y Gestión definido en el Decreto 1499 de 2017 y el Programa Integral de Gestión de Datos Personales el cual se establece para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 reglamentado mediante el decreto 1377 de 2013 y el cual fue compilado en el decreto 1074 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

Identifica la Política de Gestión Integral, los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, los Procesos y la Estructura del Sistema de Gestión Integrado. Este manual aplica a todos los procesos y servicios a través de los cuales la Entidad busca la satisfacción de los requisitos de las partes interesadas.

3.2 CONTROL DE CAMBIOS

Los cambios en el Sistema de Gestión Integrado obedecen a la necesidad de mantenerlo actualizado y se realizan de manera planificada, considerando las consecuencias de dichas modificaciones, los recursos necesarios y los roles que deben participar.

Los cambios de mayor importancia están dados por el cumplimiento de las disposiciones legales, por ello se hace necesario la permanente identificación, evaluación y divulgación a los funcionarios de las normas legales vigentes aplicables en las actividades que se realizan en la Entidad. De la permanente actualización, evaluación y divulgación es responsable el Representante de la Dirección.

Los cambios identificados en los requisitos de ley se verán identificados en los normogramas y matrices de cada uno de los procesos del SIG.

3.3. ACTUALIZACIÓN

La actualización del Manual es aprobada por el Jefe o el profesional de la Oficina Asesora de Planeación. Cuando se modifique algún anexo no será necesario el cambio de versión del manual, aunque si se debe especificar el cambio en la tabla de control de cambios, para ello se seguirá lo estipulado en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros GC-PR-001.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 8 de 51

3.4. DISTRIBUCIÓN

Se dispone de un original publicado en la intranet, el cual administrado, controlado y difundido por el proceso de Gestión Integral. Cuando se necesite alguna copia para ser distribuida a cualquier otra persona o ente que tenga una vinculación directa con la Entidad como proveedores o clientes y Entidades de inspección, vigilancia y control; se les suministrará con el control necesario. Ninguna de estas copias está obligada a actualizarse cada vez que se presenten cambios en el documento original, es decir, son COPIAS NO CONTROLADAS y se rigen de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros GC-PR-001.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La Superintendencia de Sociedades, con fundamento en la Guía de Planeación Estratégica (GE-G-001) y en el marco de su proceso de Planeación Estratégica Institucional, ha elaborado un análisis del contexto con el fin de identificar aquellas situaciones que pueden afectar la buena marcha de la Entidad o su capacidad para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión Integrado. El resultado es un análisis del contexto externo e interno que se describe en la siguiente matriz DOFA:

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 9 de 51

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trayectoria, conocimiento, credibilidad y autoridad. • Certificación de los procesos internos en calidad, ambiental, seguridad de la información y Empresa Familiarmente Responsable. • Marco normativo en constante actualización. • Disponibilidad presupuestal para ejecución de proyectos orientados a la mejora del servicio. • Multicanalidad para atención al usuario y presencia regional. • Decidido compromiso, participación y apoyo de la Alta Dirección frente a la implementación y mejora del Sistema de Gestión Integrado. • Infraestructura física, mobiliario y equipamiento tecnológico adecuados. • Permanentes campañas de sensibilización, para fortalecer la toma de conciencia sobre los objetivos del SGI. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Represamiento de procesos de vigencias anteriores. • Deficiencia en el cubrimiento de vacantes. • Persistencia de enfoque funcional y no por procesos. • Desarticulación y obsolescencia en algunos sistemas de información. • Persistencia de procesos y controles manuales. • Baja participación y apropiación de las actividades del Sistema de Gestión Integrado y de algunas herramientas tecnológicas. • Desactualización de algunos documentos del Sistema de Gestión Integrado. • Insuficiencia de personal dedicado a actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción con otras entidades públicas, sector privado, academia y organismos internacionales, para el intercambio de mejores prácticas en asuntos del SGI. • Regulación favorable en materia ambiental, de seguridad digital y de seguridad y salud en el trabajo. • Políticas de Estado y normatividad que propenden por la integración y evolución de los sistemas de gestión, así como la automatización de trámites. • Enfoque de gobierno a temas de impacto social. • Mayor conciencia global sobre el cambio climático y la necesidad de proteger el medio ambiente. • Nuevas funciones asignadas a la Entidad en materia de supervisión a cámaras de comercio. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malas prácticas empresariales. • Sofisticación de las modalidades de captación de dineros del público. • Crisis económica global originada por guerras y pandemia. • Desconocimiento del ciudadano sobre el uso de canales de comunicación de las entidades gubernamentales. • Cambios climáticos y demográficos que aumentan el riesgo de enfermedades, accidentes, inundaciones, fallas en fluido eléctrico y sistemas de información y estrés por efectos de movilidad con lluvia, entre otros. • Proliferación y sofisticación de ataques cibernéticos. • Fuga de conocimiento por rotación de personal vinculado mediante prestación de servicios.

4.1.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La segunda dimensión del Modelo Integral de Planeación y Gestión tiene que ver con el Direccionamiento Estratégico y Planeación lo cual exige que las Entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita priorizar sus recursos y talento humano y focalizar sus procesos de gestión en la consecución de los resultados con los cuales garantiza los derechos, satisface las necesidades y atiende los problemas de los ciudadanos.

La información que ofrecen los usuarios, sus necesidades y expectativas, el desempeño de los procesos, las oportunidades de mejoramiento, la identificación y la evaluación de riesgos, ofrecen una información para establecer política y objetivos del Sistema de Gestión Integrado ya que estos son la directriz de la organización, que están documentados en este manual para su comunicación y divulgación en todos sus niveles, por lo cual toda la organización se compromete con la política y los objetivos del Sistema de Gestión Integrado proporcionando la uniformidad en los métodos de trabajo, logrando que las actividades y los procesos se rijan por los parámetros establecidos.

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 10 de 51



PLATAFORMA ESTRATEGICA



MISIÓN

Contribuir al crecimiento y preservación de las empresas del país mediante políticas de prevención, acompañamiento y supervisión de las sociedades mercantiles, de otros entes y personas naturales señaladas en la ley, para promover buenas prácticas empresariales con impacto social, ambiental y de gobierno corporativo.



PROPÓSITO SUPERIOR

Promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.

VISIÓN

Ser reconocida como la entidad que contribuye a la preservación de las sociedades mercantiles, otros entes y personas naturales señaladas en la ley, fortaleciendo el tejido empresarial y social, mediante su recuperación, conservación y formalización.

PILARES DE GESTIÓN



4.1.4 VALORES



VALORES INSTITUCIONALES



EMPATIA:

Mostrar sensibilidad hacia las dificultades y desafíos que enfrentan las personas de nuestro entorno interno y externo, así como demostrar un interés genuino por su bienestar y éxito



EXCELENCIA:

Brindar un servicio pronto y predecible con calidad superior.



INTEGRIDAD:

Articular todas las actividades y funciones a partir de la aplicación de los principios constitucionales, éticos e institucionales, generando credibilidad en nuestros usuarios.



CONFIANZA:

Responder con calidad y oportunidad a las expectativas de nuestros grupos de interés, generando una percepción positiva respecto al cumplimiento de la misión y visión de la Entidad



COMPROMISO:

Prestar un servicio oportuno, técnico y humano, en coherencia con nuestra visión institucional.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 11 de 51

4.2 PARTES INTERESADAS

El presente numeral se enfoca en la identificación y gestión de las partes interesadas de la entidad, lo cual permite determinar factores relevantes para la planeación del SGI, por ende, a través del formato GC-F-031, se establece un marco estructurado que permite recopilar y analizar las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

Es preciso mencionar que dicho enfoque no solo garantiza la identificación de las partes interesadas, sino que también permite a la entidad alinear sus objetivos estratégicos con las necesidades y expectativas externas e internas. De este modo, se busca fomentar relaciones sólidas y sostenibles que contribuyan a la mejora continua y al cumplimiento de los estándares del SGI.

Además, la entidad dispone del Manual de Relacionamiento con Grupos de Interés GC-M-002, en el cual se identifica los siguientes interesados en la gestión de la Superintendencia de Sociedades:

- Ciudadanía general
- Servidores públicos
- Ciudadanos que cumplen funciones públicas
- Usuarios y las sociedades sujetas a supervisión
- Órganos de control
- Otras Entidades del Estado
- Medios de comunicación
- Contratistas y proveedores

Dado que el cambio climático ha sido destacado en el análisis del contexto de la Entidad como un factor externo importante, que genera amenazas y oportunidades, se incluyen en la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, aquellos requisitos que se relacionan con esta materia y se gestionan para aprovechar las oportunidades y mitigar los riesgos.

4.3 ALCANCE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

4.3.1 GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades comprende la ejecución de las atribuciones administrativas de inspección, vigilancia y control a las sociedades mercantiles, cámaras de comercio y otros entes, personas jurídicas y personas naturales, atención de las facultades jurisdiccionales de insolvencia económica y resolución

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 12 de 51

de conflictos societarios, medidas de intervención a la actividad de captación ilegal y aquellas relacionadas con el reporte de información y elaboración de informes.

Este Sistema de Gestión Integrado es aplicable a todos los procesos, proyectos, servicios y sedes de la Entidad a través de los cuales se busca la satisfacción de los requisitos de las partes interesadas.

Se han considerado las cuestiones internas y externas que pueden tener un impacto en el cumplimiento de la misión y en especial aquellas relacionadas con el cambio climático como un factor importante que puede afectar la adecuada prestación del servicio al igual que las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la gestión de la Entidad (ciudadanía en general, servidores públicos, ciudadanos que cumplen funciones públicas, usuarios y sociedades sujetas a supervisión, órganos de control, otras Entidades del Estado, medios de comunicación y contratistas y proveedores), así como los requisitos legales y reglamentarios en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, ambientales, seguridad de la información y protección de datos personales aplicables a la Entidad.

4.3.2 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Ejecución de las atribuciones administrativas de inspección, vigilancia y control a las sociedades mercantiles, cámaras de comercio y otros entes, personas jurídicas y personas naturales, atención de las facultades jurisdiccionales de insolvencia económica y resolución de conflictos societarios, medidas de intervención a la actividad de captación ilegal y aquellas relacionadas con el reporte de información por parte de los supervisados y elaboración de informes útiles, confiable y de calidad para la toma de decisiones. Lo anterior, cubriendo la plataforma computacional, los activos de la información y los servicios de procesamiento de datos necesarios de acuerdo con la declaración de aplicabilidad GC-F-016 para todas las instalaciones de la Entidad a nivel nacional.

4.3.3 GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de Gestión Ambiental de la Superintendencia de Sociedades se adapta para el desarrollo de las atribuciones administrativas de inspección, vigilancia y control a las sociedades mercantiles, cámaras de comercio y otros entes, personas jurídicas y personas naturales, atención de las facultades jurisdiccionales de insolvencia económica y resolución de conflictos societarios, medidas de intervención a la actividad de captación ilegal y aquellas relacionadas con el reporte de información y elaboración de informes, identificando los aspectos ambientales que pueda controlar e influir desde una perspectiva de ciclo de vida en operaciones normales, así como en situaciones de emergencia potenciales, para todas las instalaciones de la Entidad a nivel nacional, así:

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 13 de 51

Bogotá: Avenida El Dorado N°51-80 CAN.

Barranquilla: Centro Empresarial Torres del Atlántico Carrera 57 No. 99 A - 65 piso Etapa 1 Torre sur Oficina 1101.

Bucaramanga: Conjunto Natura Ecoparque Empresarial Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca- Girón Torre 3 Oficina 352.

Cartagena: Edificio Portus Carrera 27 No 28-39 Piso 11.

Cali: Edificio Bolsa de Occidente Calle 10 No. 4 – 40, Piso 2 Oficina 201.

Manizales: Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4.

Medellín: Pasaje Comercial Bancoquia Carrera 49 No. 53-19 Piso 3

Adicionalmente, el Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad tiene en cuenta los requisitos legales aplicables a la Entidad evaluados estos de acuerdo con el procedimiento adoptado.

4.3.4 CONCILIACIÓN Y ARBITRAMIENTO

Prestación de los servicios de Conciliación y Arbitraje.

4.3.5 PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES.

El Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Superintendencia de Sociedades se orienta a las disposiciones establecidas en la normatividad legal vigente, tomando como base las Finalidades del Tratamiento para las cuales se recolecta la información personal en el cumplimiento de las actividades relacionadas con la ejecución de las atribuciones administrativas de inspección, vigilancia y control a las sociedades mercantiles y atención de las facultades jurisdiccionales de insolvencia económica, así como las medidas de intervención a la actividad de captación ilegal. Generando la debida protección a los intereses y necesidades de los titulares de la Información personal, aplicando los procedimientos para atender las diferentes solicitudes y reclamaciones hechas por los Titulares de la Información, así como por sus causahabientes u otra persona que cuente con la debida autorización.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades se ha desarrollado, implementado y mejorado continuamente, de acuerdo con los requisitos de las normas NTC ISO 9001, NTC ISO/IEC 27001, NTC ISO 14001, NTC ISO 45001, NTC 5906 (Centro de Conciliación y Arbitraje), EFR-1000-1 edición 5, el Modelo Estándar de Control Interno – MECI- y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión definido en el Decreto 1499 de 2017. Los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, los Procesos y la Estructura del Sistema de Gestión Integrado y el Programa Integral de Gestión de Datos Personales el cual se establece para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 reglamentado mediante el decreto 1377 de 2013 y el cual fue compilado en el decreto 1074 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 14 de 51

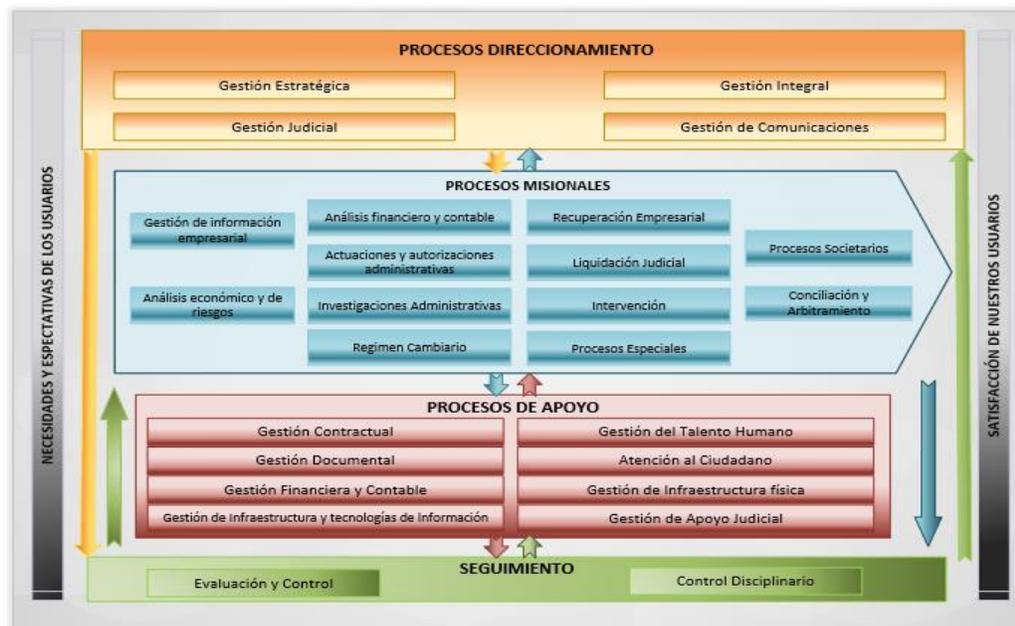
Adicionalmente, la Entidad ha definido a través de las caracterizaciones de los procesos, sus entradas, salidas, criterios, métodos, seguimiento y medición, indicadores de desempeño, recursos necesarios, asignación de responsabilidades y autoridad, riesgos y oportunidades, así como los documentos y registros asociados.

Este manual aplica a todos los procesos y servicios a través de los cuales la Entidad busca la satisfacción de los requisitos de las partes interesadas.

Los procesos del SGI de la organización se documentan en función de los requisitos de sus usuarios y de los legales o reglamentarios aplicables, de la naturaleza de sus actividades y de su estrategia corporativa global y esta documentación se controla a través del procedimiento de control de Documentos y Registros GC-PR-001.

La organización cuenta con un mapa de procesos en donde se evidencia gráficamente la clasificación de los mismos y su secuencia e interacción (Ver Imagen 1. Mapa de Procesos).

Ilustración 1. Mapa de Procesos.



Adicionalmente la Entidad ha definido a través de las caracterizaciones de los procesos, sus entradas, salidas, criterios, métodos, seguimiento y medición, indicadores de desempeño, recursos necesarios, asignación de responsabilidades y autoridad, riesgos, así como los documentos y registros asociados.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 15 de 51

5. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integrado, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante:

- a. La responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema.
- b. Asegurando que se establezca la política integral y los objetivos integrales, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c. Asegurando la integración de los requisitos del Sistema de Gestión Integrado en los procesos de negocio de la organización;
- d. Asegurando que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado estén disponibles;
- e. Comunicando la importancia de una gestión integral eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado;
- f. Asegurando que el sistema de gestión de la calidad y ambiental logre los resultados previstos;
- g. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado;
- h. Promoviendo la mejora continua;
- i. Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Aparte de esto la alta dirección definió el Código de Buen Gobierno GE-M-001 donde la Superintendencia busca poner en práctica las políticas de desarrollo administrativo, de transparencia y eficiencia para orientar la Entidad hacia el mejoramiento continuo de su gestión con criterios de integridad y ética.

Adicionalmente ha establecido la Política para el Tratamiento de Datos Personales, en la cual establece las directrices, los medios y los procedimientos con los cuales la Entidad expone su compromiso frente al adecuado Tratamiento de la Información Personal.

Este compromiso institucional se constituye en el estándar que define el estilo de dirección de la Entidad, desde un modelo integrado de planeación y gestión, que permita la consolidación y posicionamiento de la Superintendencia de Sociedades, desde la perspectiva de quien sirve a la sociedad atendiendo las expectativas de las partes interesadas.

5.1 ENFOQUE AL USUARIO

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 16 de 51

La Alta Dirección se ha asegurado que los requisitos de los usuarios se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos. En la matriz de partes interesadas se incluyen los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables a la Entidad.

La Superintendencia de Sociedades realiza seguimiento a la satisfacción de los usuarios a través de mediciones adelantadas por el Grupo Relación Estado Ciudadano.

El Centro de Conciliación y Arbitraje caracteriza su población objetivo, con el fin de:

- a) orientar y definir sus estrategias,
- b) optimizar sus recursos,
- c) ofrecer servicios, acorde con las necesidades especiales de la población objetivo.

Los servicios del Centro están dirigidos al empresariado objeto de inspección vigilancia y control por parte de la Superintendencia de Sociedades.

Al establecer la población objetivo del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se debe tener en cuenta elementos como:

- a) tipología del conflicto
- b) especialidad
- c) ubicación
- d) naturaleza del centro (público, privado, universidad, otro)
- e) estrato (personas de escasos recursos y situación de vulnerabilidad, otros)
- f) tipo de persona (natural o jurídica)
- g) legislación vigente aplicable entre otros.

5.2 POLITICA

La Alta Dirección mediante Resolución 165-000638 del 15 de agosto de 2018 aprobó la Política, los Objetivos y asignó el rol y dio autoridad al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación como su representante para garantizar que el sistema de gestión es conforme con los requisitos de las normas que integran el SGI.

Adicionalmente define los lineamientos de la organización hacia la calidad, el modelo estándar de control interno, la seguridad de la información, la gestión ambiental y la salud y seguridad en el trabajo bajo un enfoque de riesgos. Es la guía que ayuda a promover el compromiso en todos los niveles de la organización, refleja las intenciones globales y la orientación Institucional frente a este propósito.

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 17 de 51

La Política de Gestión Integral es coherente con la Visión, Misión, Valores, Estrategia de servicio y Objetivos Institucionales y se integra con ellos para conformar el Direccionamiento Estratégico Institucional.

5.2.1 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La Superintendencia de Sociedades, con el fin contribuir a la preservación del orden público económico por medio de las funciones de fiscalización gubernamental sobre las sociedades comerciales y ejercer las facultades jurisdiccionales previstas en la ley, tanto en el ámbito de la insolvencia como en el de los conflictos societarios, se compromete con la implementación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) que contempla los siguientes aspectos:

- Establecer relaciones equitativas y justas con los grupos de interés, mediante la determinación y el mantenimiento de mecanismos de comunicación que permitan el contacto con los mismos, en pro del aumento de su satisfacción.
- Preservar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de los procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general todos los activos de información de la Entidad, a través de una gestión de riesgos efectiva que minimice el impacto de los incidentes que se generen sobre estos activos, para garantizar la continuidad del negocio frente a los incidentes y fortalecer la cultura de seguridad de la información en la Entidad.
- Proporcionar los recursos necesarios para la implementación y el funcionamiento del SGI y el mantenimiento de la infraestructura para el desarrollo de sus actividades.
- Identificar los aspectos ambientales de cada una de las actividades que realiza la Entidad y evaluar sus impactos ambientales con el objetivo de minimizarlos, por medio de la implementación de los programas de gestión ambiental, así como del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Entidad, promoviendo la mejora continua del sistema.
- Identificar los riesgos ambientales que conlleva la ejecución de los procesos y promover las mejores prácticas de gestión para minimizarlos, comprometidos con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación como clave para mitigar los efectos del cambio climático, y no limitado solamente a la Entidad, sino difundiendo estas prácticas a los diversos grupos de interés, con el fin conjunto de la sostenibilidad.
- Velar por el respeto de los derechos humanos y las prácticas de no discriminación.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 18 de 51

- Asegurar el desarrollo de las competencias de los funcionarios, para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.
- Declarar y apoyar las diferentes actividades que sustentan la integridad física y mental de los funcionarios, instaurando como prioritario el cumplimiento de los requisitos legales a nivel ocupacional, la identificación, control y minimización de los factores de riesgos laborales que puedan derivar en incidentes y/o accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral, entendiendo y aceptando que los funcionarios son parte imprescindible en el éxito de los procesos de la Entidad.

Todo esto en el cumplimiento de la normativa vigente, dentro de un marco de ética y transparencia.

En el Documento GC-PO-001 Políticas del SGI se encuentran relacionadas las Políticas de segundo nivel, definidas y adoptadas por la Superintendencia de Sociedades.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Las responsabilidades y autoridades al interior de la Entidad están definidas a través del organigrama, la matriz GC-MR-001 Matriz Responsabilidad, Autoridad, Rendición de Cuentas y Competencias y de las diferentes resoluciones donde se establecen las funciones de las dependencias y de cada uno de los funcionarios, las cuales han sido comunicadas.

Corresponde a la Alta Dirección la definición y aprobación de la Política para la Gestión de Riesgos.

La Alta Dirección asume la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado y asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización. En tal sentido, dispondrá los recursos técnicos, humanos, físicos y financieros que se requieran para gestionar adecuadamente los riesgos institucionales, la salud y seguridad en el trabajo, la seguridad de la información, la calidad y control interno de los procesos, los servicios que ofrece el Centro de Conciliación y Arbitraje, y las medidas encaminadas a cumplir la política relacionada con el medio ambiente.

Se contará con el rol de Oficial de Tratamiento de Datos personales, dando cumplimiento a las funciones definidas en la guía de Responsabilidad Demostrada de la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta área podrá incorporar el Talento Humano necesario para dar atención a los requerimientos técnicos y administrativos que se requieran implementar.

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 19 de 51

El Centro de Conciliación y Arbitraje contará con un Director que será el Coordinador del Grupo de Conciliación y Arbitraje Societario, con independencia jurídica y quien tendrá a su cargo la dirección y coordinación de las funciones encomendadas al Centro. Será designado por el Superintendente de Sociedades y estará bajo la dirección administrativa del Superintendente Delegado para Procedimientos Mercantiles.

En ejercicio de sus funciones el Director del Centro debe actuar con alto sentido de la responsabilidad, desplegando en todo momento las siguientes actividades:

1. Planear las actividades relacionadas con la prestación de cada uno de los servicios que ofrece el Centro, teniendo en cuenta aspectos como la tipología de los conflictos, estacionalidad y frecuencia en razón al contexto social y los nuevos trámites en virtud de las constantes actualizaciones normativas que se realizan.
2. Asegurar que los servicios que se prestan y, en general, las actuaciones de los operadores de justicia, respeten el ordenamiento jurídico.
3. Impulsar la implementación y aplicación de los Reglamentos, procedimientos, protocolos y normas internas que se diseñen para dar un mejor manejo a la organización del Centro o coadyuven a la prestación de un mejor servicio.
4. Presentar a las instancias competentes los reportes de las actividades realizadas por el Centro. La Alta Dirección ha designado al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación mediante la Resolución 165-002115 de mayo de 2014, quien independientemente de otras actividades, tiene la autoridad y responsabilidad del Sistema de Gestión Integrado, en relación con:
 - a. Asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el SGI.
 - b. Informar a la alta dirección el desempeño del SGI y cualquier necesidad de mejoramiento.
 - c. Asegurar para la Organización, la toma de conciencia en todos los niveles, acerca de los requisitos de los usuarios.
 - d. Medir el desempeño del Sistema de Gestión Integrado.
 - e. Verificar el estado de acciones correctivas y preventivas y evaluar la eficacia de dichas acciones
 - f. Responder por las actualizaciones de documentos del Sistema de Gestión Integrado.
 - g. Coordinar el proceso para la gestión del riesgo garantizando la idoneidad, eficacia y eficiencia de todos los controles.

Todo lo anterior, sin sustituir las responsabilidades y jerarquías establecidas por la Entidad.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 20 de 51

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

6.1 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y EL ABORDAJE DE LAS OPORTUNIDADES

La Entidad gestiona los riesgos y oportunidades identificados en el análisis de su contexto interno y externo. Esto le permite aprovechar las situaciones favorables a fin de lograr cumplir cabalmente con la misión institucional y el logro de los objetivos estratégicos.

Entre los factores más importantes del contexto estratégico se encuentra el cambio climático que, por un lado representa una amenaza (que aumenta el riesgo de enfermedades, accidentes, inundaciones, fallas en fluido eléctrico y sistemas de información y estrés por movilidad en medio de la lluvia) y por el otro se convierte en una oportunidad pues hoy es mayor la conciencia que se tiene sobre los efectos del cambio climático, lo cual se puede aprovechar para la implementación de acciones en favor del Sistema de Gestión Integrado de la entidad.

Es importante establecer los riesgos en el momento de realizar algún tipo de intercambio de información o de dar acceso a los activos de información de la organización a algún tercero a través de convenios interadministrativos o de acuerdos de cualquier índole, etc., se tendrán en cuenta los siguientes requisitos de seguridad de la información, según aplique:

- Descripción clara de los servicios que va a tener a su disposición (actividades de procesamiento, comunicación o gestión de la información, adición de productos o servicios a los servicios de información).
- La obligatoriedad de cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información.
- La obligatoriedad de cumplimiento de la Política para el Tratamiento de Datos Personales.
- Los riesgos a que se expone la información inclusive contemplando su transporte fuera de la Entidad.
- Responsabilidades legales respecto a la mala o inadecuada utilización, por parte del tercero, de los activos de información.
- Cláusulas de derechos de autor y propiedad intelectual.
- Cláusulas relacionadas con los niveles de manejo, servicio y de utilización de la información con el fin de establecer las condiciones de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.
- Cláusulas de compromiso en el buen uso de los activos de información.
- Cláusulas de encargados de tratamiento de datos personales.
- Los procedimientos y medios para informar y atender los incidentes de Seguridad de la Información y su impacto sobre la privacidad de los titulares de la Información.
- La eficacia de los controles implementados.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 21 de 51

Los cuales deben ser monitoreados como se indica en el numeral 7.3.3 de este documento cuando aplique.

Aprovechamiento de oportunidades

El abordaje de las oportunidades consiste en aprovechar los eventos externos a la Entidad y que pueden servir para mejorar la prestación del servicio o generar mayor satisfacción a los usuarios. Entre las acciones que se pueden tomar, se resaltan:

- Evitar los riesgos.
- Tomar riesgos para aprovechar una oportunidad.
- Eliminar la fuente del riesgo.
- Realizar el análisis del contexto interno y externo documentado en la matriz DOFA.
- Utilizar un enfoque de procesos.

En el proceso de planificación de la Entidad, las oportunidades se identifican partiendo de la matriz DOFA o del tratamiento de riesgos, también a través de auditorías o con observación de mejores prácticas en otras Entidades. En ocasiones son iniciativas que se transforman en proyectos estratégicos institucionales y cada proyecto dentro de su caracterización cuenta con la identificación de los riesgos asociados.

La gestión de riesgos y oportunidades se adelantará con base en los lineamientos que para ello se establecen en la Guía de Administración de Riesgos (GC-G-002) y en la matriz de oportunidades.

6.1.1 POLÍTICA DE RIESGOS

Objetivo de la Política

La política de riesgos tiene como propósito orientar la toma de decisiones oportunas y minimizar la probabilidad e impacto de efectos adversos en la Superintendencia de Sociedades, con el fin de dar continuidad a la función administrativa, asegurar el cumplimiento la misión institucional y satisfacer las necesidades de los grupos de interés.

Alcance de la política

La política de riesgos es aplicable a todos los procesos, proyectos y sedes de la Superintendencia de Sociedades y a todas las acciones ejecutadas por los servidores de la Entidad durante el ejercicio de sus funciones. Incluye los riesgos de seguridad de la información y de corrupción.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 22 de 51

Responsabilidades y compromisos frente a la administración del riesgo

ROL		FUNCIONES
Línea Estratégica	Alta Dirección, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité Institucional de Control Interno.	Define el marco general para la gestión del riesgo y el control y supervisa su cumplimiento.
Primera línea de defensa	Gerentes públicos, jefes de oficina, coordinadores y líderes de procesos, programas y proyectos.	Desarrolla e implementa procesos de control y gestión de riesgos a través de su identificación, análisis, valoración, monitoreo y acciones de mejora.
Segunda línea de defensa	Oficina Asesora de Planeación, supervisores e interventores de contratos	Asegura que los controles y los procesos de gestión de riesgos implementados, estén diseñados apropiadamente y funcionen como se pretende.
Tercera línea de defensa	Oficina de Control Interno	Proporciona información sobre la efectividad del Sistema de Control Interno a través de un enfoque basado en riesgos. El alcance de este aseguramiento, a través de la auditoría interna cubre todos los componentes del Sistema de Control Interno.

Lineamientos de la política de riesgos

La Superintendencia de Sociedades declara que en el desarrollo de sus actividades existen riesgos, por lo cual se compromete a adoptar los mecanismos y acciones para su prevención, administración y minimización. De igual manera, la gestión del riesgo en la Entidad orienta y compromete a todos los servidores en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir, administrar y controlar los riesgos, para cuyo efecto debe darles a conocer el mapa de riesgos institucionales el cual debe ser revisado y actualizado por lo menos una vez al año por los líderes de los procesos.

Adicionalmente se deben observar los siguientes lineamientos:

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 23 de 51

- La Entidad establecerá los métodos y diseñará las herramientas que apoyen la identificación, análisis, valoración, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos.
- Los riesgos deben gestionarse bajo metodología expedida por el Departamento administrativo de la Función Pública y adoptada por la Entidad en el Sistema de Gestión Integrado de la Entidad.
- los riesgos deben estar identificados por procesos e Intendencia Regional.
- Cuando se trate de los riesgos de procesos y de corrupción y su calificación inherente esté en los rangos moderados o bajo, debe realizarse la evaluación de los controles desde la auditoría interna.
- La Oficina Asesora de Planeación lidera y acompaña a los procesos e Intendencias Regionales en la identificación y definición de riesgos y controles.
- Los líderes de los diferentes procesos e Intendentes Regionales realizarán el monitoreo y evaluación de la gestión del riesgo y estado de los controles.
- La Oficina de Control Interno evalúa la efectividad del mapa de riesgos de los procesos e Intendencias Regionales y la gestión de los controles de estos a través de las auditorías internas.
- Se deben realizar revisiones a los riesgos y controles de los procesos e Intendencias Regionales a intervalos planificados, con el fin de mantener actualizado el mapa de riesgos, en la medida que cambie el contexto.
- Los cambios que se produzcan en la gestión de riesgos se comunicarán a todos los interesados de manera oportuna y conforme al Plan de Comunicaciones Institucional.

6.1.2 PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Superintendencia de Sociedades cuenta con la Guía para la Administración de Riesgos GC-G-002, en la cual se establece que la Administración de Riesgos en la Superintendencia de Sociedades contempla las etapas de:

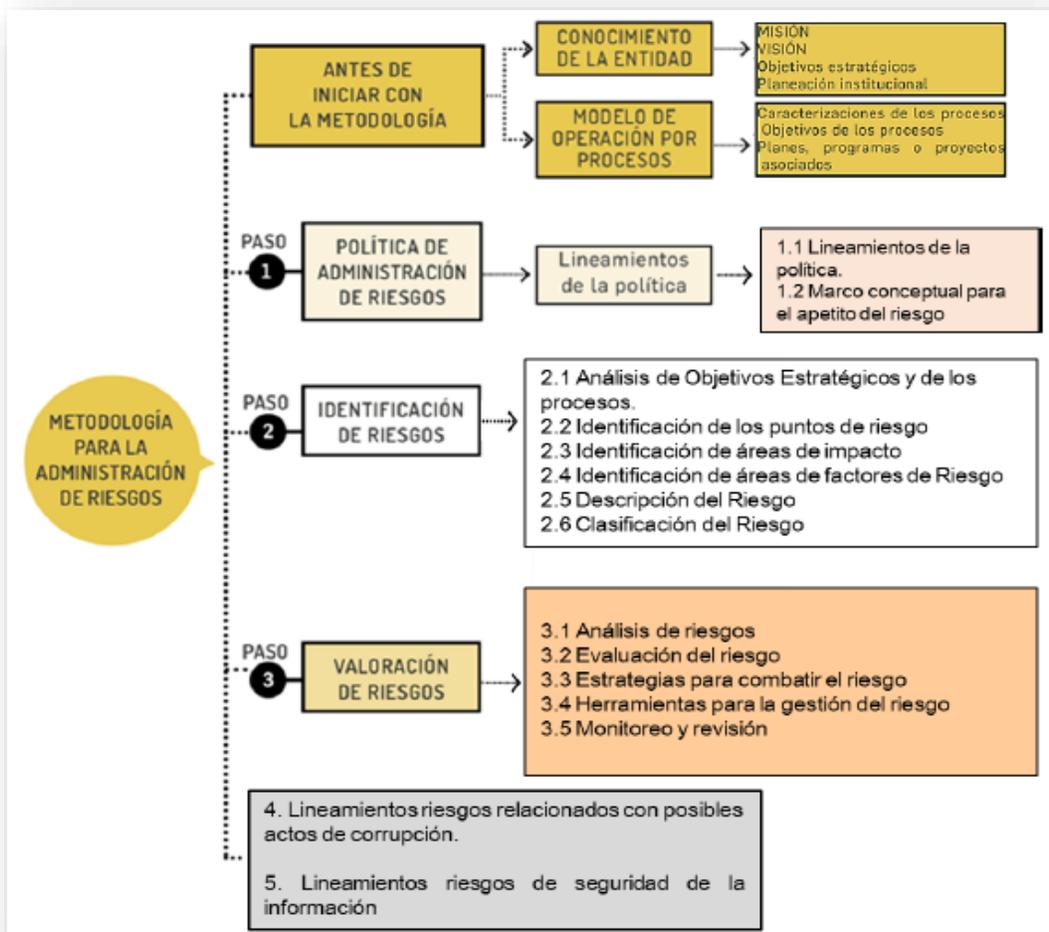
- 1. Política de Administración de Riesgos (Lineamientos de la política)**
- 2. Identificación de Riesgos**
 - 2.1 Establecimiento del contexto
 - 2.1.1 Contexto interno
 - 2.1.2 Contexto externo
 - 2.1.3 Contexto del proceso
 - 2.1.4 Identificación de activos
 - 2.2 Identificación de Riesgos
 - 2.2.1 Técnicas para la redacción
 - 2.2.2 Tipología de riesgos

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 24 de 51

3. Valoración de riesgos

- 3.1 Análisis de riesgos
 - 3.1.1 Análisis de impacto
- 3.2 Evaluación del riesgo
 - 3.2.1 Análisis preliminar (riesgo inherente)
 - 3.2.2 Valoración de los controles
 - 3.2.3 Nivel de riesgo (riesgo residual)
- 3.3 Monitoreo y revisión (matriz de responsabilidades)
- 3.4 Seguimiento (reportes periódicos)

Comunicación y consulta (Aspecto Transversal)



Fuente: "Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en Entidades públicas", Versión 6. Departamento Administrativo de la Función Pública.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 25 de 51

6.1.3 PLANIFICACIÓN DEL SGI

La planificación del SGI consiste en definir y conocer las especificaciones de Calidad, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Centros de Conciliación y Arbitraje, Administración de Riesgos y, Gestión Ambiental con el fin de asegurar que los sistemas puedan lograr sus resultados previstos.

Actualmente la Entidad lo realiza mediante las siguientes actividades:

- Identificar las necesidades del usuario y partes interesadas.
- Identificar, evaluar y controlar los riesgos y peligros en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Industrial presentes en las actividades realizadas día a día.
- Implementar el programa de salud ocupacional.
- Gestionar los riesgos de los procesos mediante la identificación, evaluación y control de los mismos en cada uno de los procesos.
- Identificar los aspectos e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir.
- Identificar las competencias requeridas y responsabilidades del personal involucrado en el funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje.
- Los recursos financieros e infraestructura física que demanda el Centro de Conciliación y Arbitraje.
- La documentación necesaria para el desarrollo de los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje.
- Preparar y mantener la documentación del SGI, estableciendo control de vigencia, seguimiento e implementación de los procedimientos y registros

De igual manera, para la planificación del Sistema de Gestión Integrado la Superintendencia de Sociedades considera las cuestiones internas y externas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La planificación del Sistema de Gestión Integrado SGI, se realiza dentro de la planeación estratégica anual, en donde se tienen en cuenta aspectos como recurso humano, financiero, operativo, riesgos, actividades de mejora y recomendaciones presentadas por la Revisión de la Alta Dirección. Es responsabilidad del Representante de la Dirección para el sistema la planeación, ejecución y revisión del SGI.

Para planificar la gestión del sistema la Entidad se consideran los riesgos y oportunidades identificadas en cada uno de los procesos y en el análisis DOFA que tiene documentado la Entidad. Así mismo, la información de las acciones tomadas para identificar y abordar los riesgos se gestiona mediante un software para administración de riesgos de la Entidad.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 26 de 51

Los cambios de mayor importancia están dados por el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, por ello se hace necesario la permanente identificación, evaluación y divulgación a los funcionarios de las normas legales vigentes aplicables en las actividades que cada uno realiza en la Entidad. De la permanente actualización, evaluación y divulgación es responsable el Representante de la Dirección.

Los cambios identificados en los requisitos de ley se verán identificados en los normogramas y matrices de cada uno de los procesos y sistemas de gestión.

6.1.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES Y CICLO DE VIDA

La Superintendencia de Sociedades en su política del Sistema de Gestión Ambiental se compromete a; identificar y evaluar los aspectos ambientales a partir de la perspectiva de ciclo de vida de cada una de las actividades que realiza la Entidad, con el objetivo de minimizar los impactos ambientales derivados de estas, por medio de la implementación de los programas de gestión ambiental y cumplimiento de los requisitos legales.

El procedimiento y el formato para llevar a cabo la identificación de aspectos ambientales y evaluación de los impactos ambientales se encuentra identificado en el proceso de Direccionamiento -Gestión integral- del mapa de procesos de la Superintendencia de Sociedades así:

DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GC-PR-006	Procedimiento para identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales y ciclo de vida.
GC-F-013	Formato: matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales.
GC-F-020	Formato: matriz ciclo de vida

De manera general a continuación se relacionan algunos de los aspectos e impactos ambientales identificados teniendo en cuenta las actividades que se desarrollan en la Entidad.

COMPONENTE AMBIENTAL	ASPECTOS AMBIENTALES	IMPACTOS AMBIENTALES	CONTROL OPERACIONAL
AGUA	Consumo de agua	Agotamiento del Recurso Agua	Programa de uso y consumo inteligente de los recursos e insumos (PROCURE)
	Vertimiento agua residual doméstica	Contaminación del Agua	Programa de uso y consumo inteligente de los

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 27 de 51

			recursos e insumos (PROCURE)
ENERGIA	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de recursos naturales.	Programa de uso y consumo inteligente de los recursos e insumos (PROCURE)
SUELO	Generación de Residuos Peligrosos Administrativos.	Contaminación del Suelo	Programa Gestión Integral de Residuos Peligrosos y Manejo Especial.
	Generación de Residuos Peligrosos (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - RAEE)	Contaminación del Suelo	Programa Gestión Integral de Residuos Peligrosos y Manejo Especial.
	Generación de Residuos no Aprovechables	Contaminación del Suelo	Programa de gestión integral de residuos sólidos no peligrosos
AIRE	Generación de Emisiones Atmosféricas (móvil)	Contaminación del Aire	Programa control de emisiones atmosféricas y ruido
	Generación de Olores	Contaminación del Aire	Programa control de emisiones atmosféricas y ruido

La consulta de la información completa producto de la aplicación del procedimiento para identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales y ciclo de vida GC-PR-006, se realiza en la Intranet aplicativos/riesgos y auditorias de la Superintendencia de Sociedades

6.1.5 IDENTIFICACIÓN, ACCESO Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

La Superintendencia de Sociedades en su política del Sistema de Gestión Ambiental se compromete a la identificación, acceso, evaluación y seguimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Entidad, para lo cual anualmente actualiza la información correspondiente para su posterior evaluación de cumplimiento.

El procedimiento y el formato para llevar a cabo identificación, acceso, evaluación y seguimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Entidad se encuentra identificado en el proceso de Direccionamiento -Gestión integral- del mapa de procesos de la Superintendencia de Sociedades así:

DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GC-PR-005	Procedimiento para la identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 28 de 51

GC-F-014	Formato: matriz de identificación, acceso, evaluación y seguimiento a requisitos legales y otros requisitos
----------	---

La consulta de la información completa producto de la aplicación del procedimiento para la identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos GC-PR-005, se realiza en la Intranet aplicativos/riesgos y auditorias de la Superintendencia de Sociedades.

6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La Planeación Estratégica Institucional y la Política Integral, son el marco de referencia para establecer los objetivos de gestión integral, los cuales se encuentran involucrados en los objetivos institucionales, lo que confirma la coherencia del Sistema de Gestión Integrado con la estrategia institucional.

Cada uno de estos objetivos tiene indicadores que son medibles y para los cuales se establecen metas periódicas que reflejan el mejoramiento continuo institucional, dichos indicadores se encuentran disponibles en SharePoint. Este seguimiento es permanente, periódico de acuerdo con las metas o a la misma periodicidad del cálculo de cada uno de ellos, con el fin de tomar las acciones correspondientes de acuerdo con su comportamiento.

Los objetivos del Sistema de Gestión Integrado son los siguientes:

Aumentar la satisfacción de los grupos de interés a través de la simplificación y flexibilización de los procesos internos y el mejoramiento de las competencias de los funcionarios para una prestación del servicio más eficiente y mejor experiencia de los usuarios.

Gestionar adecuadamente los riesgos de gestión, corrupción, seguridad de la información, fiscales, laborales y de protección de datos personales con el fin de disminuir la probabilidad e impacto de eventos que puedan impedir el logro de la misión institucional. En estos eventos se debe considerar de manera especial, aquellos relacionados con el cambio climático.

Brindar condiciones de trabajo seguras y saludables mediante la gestión de riesgos para prevenir enfermedades y accidentes laborales, proteger la salud, seguridad y bienestar de todas las partes, cumplir con los requisitos legales vigentes aplicables, responder oportunamente a emergencias y promover estrategias frente el acoso, incentivando la convivencia laboral.

Implementar procedimientos, técnicas, metodologías y controles que garanticen la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos de información de la

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 29 de 51

Entidad, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, la protección de los datos personales y la satisfacción de los usuarios y demás grupos de interés con los trámites y servicios prestados.

Promover estrategias sostenibles relacionadas con los impactos ambientales generados por las actividades, productos y servicios de la Entidad, que conlleven a la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, la mitigación y adaptación al cambio climático, así como al cumplimiento de los requisitos legales vigentes aplicables, y al logro de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

6.2.1 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS AMBIENTALES

Con el fin de lograr los objetivos ambientales, la Superintendencia de Sociedades contempla planes y programas ambientales, que permiten realizar gestión para prevenir y mitigar los impactos ambientales, que surgen de las actividades desarrolladas en la Entidad, por tal razón, cada uno de ellos se relaciona con un objetivo ambiental y se establece indicadores de seguimiento interno.

- **Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos no peligrosos.**

Código: GINF-PRO-002

Objetivo: Realizar la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos generados por la Superintendencia de Sociedades, permitiendo una mejor calidad de los residuos, optimizando su aprovechamiento o disposición final.

- **Programa de Uso y Consumo Inteligente de los Recursos e Insumos (PROCURE).**

Código: GINF-PRO-003

Objetivo: Optimizar el uso de los recursos e insumos necesarios para el funcionamiento de la Superintendencia de Sociedades.

- **Programa de Control de Emisiones Atmosféricas y Ruido.**

Código: GINF-PRO-004

Objetivo: Establecer las medidas necesarias para realizar el control de las emisiones atmosféricas y el ruido que se genere en la Superintendencia de Sociedades.

- **Programa Gestión Integral de Residuos Peligrosos y de Manejo Especial.**

Código: GINF-PRO-005

Objetivo: Asegurar que todos los residuos peligrosos y de manejo especial generados por la Superintendencia de Sociedades, reciban un tratamiento adecuado, cumpliendo con la normatividad vigente

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 30 de 51

Para cada uno de los programas mencionados, el Sistema de Gestión Ambiental cuenta con el formato GINF-F-039 Plan de trabajo anual Sistema de Gestión Ambiental, en el cual se consignan las actividades a desarrollar anualmente.

7. APOYO

7.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Entidad ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para:

- a. Implementar y mantener el Sistema de Gestión Integrado y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
- b. Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- c. Gestionar adecuadamente los riesgos de la Entidad incluyendo los de corrupción.
- d. Establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental, con el objetivo de minimizar los impactos ambientales debido a sus aspectos ambientales identificados.
- e. Proteger la salud de las personas que prestan sus servicios a la Entidad.
- f. Mejorar los servicios que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje.
- g. Mejorar la calidad y el control interno de los procesos del SIG.

7.1.2. TALENTO HUMANO

La Superintendencia de sociedades a través de los decretos 1736 de 2020 y 1380 de 2021, determinó y proporciono la estructura y la planta de funcionarios necesaria para desarrollar sus funciones a través de la operación de los diferentes procesos definidos por la Entidad.

Adicionalmente y en cumplimiento de la primera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión la cual concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las Entidades se determinó, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados.

El Centro de Conciliación y Arbitraje Societario de la Superintendencia de Sociedades está a cargo de funcionarios con amplia experiencia en la resolución de conflictos societarios. De otra parte, el Centro cuenta con una selecta lista de árbitros, entre quienes se encuentran algunos de los principales expertos del país en diversas materias de naturaleza mercantil.

El Centro cuenta con una estructura administrativa, basada en el Decreto Ley 1080 de 19967, que creó la Oficina de Conciliación y Arbitramento adscrita al Despacho del Superintendente de Sociedades, tal como puede apreciarse en el Organigrama de la Entidad.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 31 de 51

Además, por hacer parte del conjunto de Dependencias de la Superintendencia de Sociedades, cuenta con el apoyo logístico de las áreas que desarrollan los procesos de apoyo a los procesos misionales, tales como gestión contractual, gestión documental, gestión financiera y contable, gestión de infraestructura y logística y gestión del talento humano

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos establecidos para la prestación de servicios ofrecidos es determinada a través de los procesos de Gestión de Infraestructura Física y Gestión de Infraestructura y Tecnologías de Información, y de las diferentes guías relacionadas con el proceso tal como está en la caracterización de los mismos.

La Superintendencia de Sociedades cuenta con sede principal en Bogotá y 6 Intendencias Regionales (Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga y Manizales):

SEDE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Bogotá	Avenida el dorado No. 51-80	PBX 601 + 220 1000
Barranquilla	Centro Empresarial Torres del Atlántico Carrera 57 No. 99 A - 65 piso Etapa 1 Torre sur Oficina 1101	605 + 401 0411
Bucaramanga	Conjunto Natura EcoParque Empresarial Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca- Giron Torre 3 Oficina 352	607 + 697 0911
Cali	Edificio Bolsa de Occidente Calle 10 No. 4 - 40, Piso 2 Oficina 201	602 + 485 1411
Cartagena	Edificio Portus Carrera 27 No 28-39 Piso 11	605 + 693 1511
Manizales	Edificio Sudameris Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4	606 + 891 8610
Medellín	Pasaje Comercial Bancoquia Carrera 49 No. 53-19 Piso 3	604 + 607 2811

El Centro de Conciliación y Arbitraje cuenta con espacio físico y equipamiento adecuados a las necesidades de los procesos que se allí se adelantan.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión Integrado cuenta con los bienes inmuebles, mobiliario, equipos de oficina, equipos de cómputo y ayudas audiovisuales que sirven como herramienta para la operación del SGA.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 32 de 51

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La Entidad mantiene un adecuado ambiente de trabajo para lograr la conformidad de la prestación de los servicios, mediante el proceso de Gestión de Talento humano con su plan de Bienestar, Capacitación y Estímulos y el proceso de Gestión de Infraestructura Física, para los factores físicos del ambiente de trabajo.

En la Entidad se establecen actividades orientadas a lograr la participación permanente de los funcionarios en la implementación y mantenimiento del SGI asegurando de esta manera que sea una herramienta que contribuye en el bienestar y motivación de todos los funcionarios. El Grupo de Desarrollo del Talento Humano es el responsable de asegurar que se cumplan con estas actividades, y aquellas relacionadas con el bienestar, incentivos y capacitación de todos los funcionarios.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Superintendencia de Sociedades para la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos (servicios), determino que los mismos no requieren de confirmaciones metrológicas.

7.1.5.1 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los procesos donde se identificó que no se tienen actividades de determinación que implicaran confirmaciones metrológicas, lo cual no requiere de calibración o verificación a intervalos planificados contra patrones de medición trazables.

7.1.5.2 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Los conocimientos necesarios para cumplir con las funciones designadas a la Superintendencia de Sociedades, se determinan a través de la normatividad vigente en Inspección, Vigilancia y Control y Procesos Jurisdiccionales tales como Ley 1116 de 2006 y Ley 222 de 1995.

No obstante, lo anterior la Entidad ha documentado a través de los procedimientos, instructivos, guías y manuales lo necesario para garantizar el conocimiento para la operación de los procesos y los pone a disposición a través de la intranet para consulta de los funcionarios.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 33 de 51

7.1.6. FINANCIEROS

Recursos aprobados necesarios para la gestión de los residuos peligrosos y de manejo especial, orgánicos aprovechables, certificación del Sistema de Gestión Integrado, mantenimiento de la infraestructura física, entre otros.

7.2 COMPETENCIA

Los servidores de la Superintendencia de Sociedades tienen definidos los requisitos de educación, formación o experiencia tal como lo solicita la NTC ISO 14001:2015. Lo anterior se encuentra establecido en el manual de funciones y de competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la superintendencia de sociedades GTH-M-001, administrado por la dependencia a la cual le ha sido asignada esa función. Igualmente, para lo específico del SGI en materia ambiental, de seguridad y salud ocupacional, y de seguridad de información, se cuenta con la matriz GC-MT-001 Matriz Responsabilidad, Autoridad, Rendición de Cuentas y Competencias.

En este sentido, existe un perfil profesional a quien corresponde, adelantar las estrategias y actividades orientadas al cumplimiento de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental. Las competencias necesarias para este rol están descritas en el manual referido en el párrafo anterior.

La persona designada cuenta con conocimientos básicos en gestión ambiental para llevar a cabo la función de liderar el Sistema de Gestión Ambiental, de conformidad con los lineamientos institucionales y la normatividad vigente en la materia. El profesional que desempeña las labores de Líder de Gestión Ambiental ha ejercido un cargo cuyas actividades le permitan tener una amplia visión de los procesos que se llevan cabo dentro de la Entidad.

A nivel central y regional, se cuenta con el apoyo de un funcionario, que asuma el rol de Par Ambiental para gestionar los asuntos ambientales, en consonancia con los parámetros o lineamientos que establezca el Líder de Gestión Ambiental, en pro de la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

De igual manera dicho funcionario, será participe de las jornadas de capacitación, formación y toma de conciencia a que hallan lugar. Adicionalmente, las necesidades de formación asociadas con los aspectos ambientales y el Sistema de Gestión Ambiental, se tienen en cuenta para el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC), de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía de Capacitación GTH-G-002.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 34 de 51

La Entidad con el fin de mantener o mejorar las competencias de los funcionarios define anualmente el plan institucional de capacitación, con base en los requerimientos identificados por las dependencias, las directrices que sobre la materia ha establecido el Gobierno Nacional y la Superintendencia, así mismo, la disponibilidad de recursos presupuestales.

Por su parte, los funcionarios de la Superintendencia de Sociedades deberán:

- Participar en la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integral.
- Cumplir con los requisitos legales y otros que se suscriban.
- Desarrollar las actividades propias del empleo mediante la aplicación de los procedimientos, formatos, instructivos y registros establecidos en el Sistema de Gestión Integrado.

Lo anterior sujeto a la vigencia del Manual de Funciones o a la respectiva Resolución que le modifique, según sea el caso, y a lo contenido en la Matriz de Responsabilidad, Autoridad, Rendición de Cuentas y Competencias (GC-MR-001).

La Oficina Asesora de Planeación coordina y acompaña a las demás dependencias en la administración de los riesgos de cada proceso estipulado en el Sistema de Gestión Integrado definiendo los métodos, sistemas de información y herramientas necesarios para ello.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La Entidad realiza actividades orientadas a la toma de conciencia de las políticas del SGI, su contribución a la eficacia del sistema de Gestión incluido los beneficios de una mejora del desempeño ambiental, su impacto en la gestión de riesgos, en la protección de la información, la salud y seguridad en el trabajo, los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales, y las implicaciones de no satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la Entidad.

7.4 COMUNICACIÓN

La Entidad cuenta con el plan estratégico de comunicaciones GCOM-PL-002 con el cual se busca gestionar adecuadamente un sistema de comunicación interna y externa que garantice un eficaz, eficiente y efectivo flujo de la información pública. En este plan se identifican las actividades y responsabilidades para el adecuado uso y aprovechamiento de los diferentes medios de divulgación, con el fin de optimizar la comunicación interna y externa de la Entidad.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 35 de 51

También se cuenta con la Guía para Publicación en Internet e Intranet (GCOM-G-001). Estos documentos reglamentan y orientan a la Entidad sobre qué comunicar, cuándo, a quién, cómo y quién lo hace.

Se comunican todos los aspectos del Sistema de Gestión Integrado, incluyendo temas ambientales, de calidad, de Salud y Seguridad en el Trabajo y se fomentan espacios para divulgar la metodología de gestión de riesgos de manera que los involucrados comprendan la herramienta y las ventajas para la Entidad de administrar los riesgos.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Superintendencia de Sociedades documenta la información que requiere el Sistema Integrado de Gestión y esta se encuentra disponible para la fácil consulta de todos los que intervienen en la ejecución de los procesos en la intranet de la Entidad y a través de la página web para las partes interesadas de la Entidad.

La información del Sistema de Gestión Integrado, cumple con los requerimientos de la Norma ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015, y es considerada por la Entidad como la necesaria para la eficacia del mismo; adicionalmente, se encuentra documentada cumpliendo con los parámetros determinados en el procedimiento Control de Documentos y Registros GC-PR-001.

7.5.1 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La información necesaria para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado se encuentra documentada y disponible para consulta en la Intranet.

El procedimiento Control de Documentos y Registros GC-PR-001, tiene como objetivo establecer las pautas para la elaboración, actualización y eliminación de los documentos y formatos requeridos para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos del Sistema de Gestión Integrado.

7.5.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Cada cambio que incida o afecte la integridad del Sistema de Gestión Integrado, se implementará de manera controlada, apoyados en el Acta de Cambios al SGI.

Las modificaciones o actualizaciones al manual se registrarán por lo estipulado en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros GC-PR-001.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 36 de 51

Se dispone de un original publicado en la intranet, el cual administrado, controlado y difundido por el proceso de Gestión Integral. Cuando se necesite alguna copia para ser distribuida a cualquier otra persona o ente que tenga una vinculación directa con la Entidad como proveedores o clientes y Entidades de inspección, vigilancia y control; se les suministrará con el control necesario. Ninguna de estas copias está obligadas a actualizarse cada vez que se presenten cambios en el documento original, es decir, son COPIAS NO CONTROLADAS y se rigen de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros GC-PR-001.

8. OPERACIÓN O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La permanente gestión de los sistemas implementados, aseguran el cumplimiento de los objetivos y metas del SGI y el desempeño eficiente y eficaz del mismo.

Los pasos necesarios para prestar el servicio de conciliación están incluidos y desarrollados en el Reglamento Interno Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades CA-RI-001, en el que se incluye:

- Audiencia de conciliación
- Registro del acta y documentación de constancias
- Archivo
- Prestación del servicio de arbitraje
- Solicitud de convocatoria del Tribunal de Arbitramento o Demanda Arbitral
- Programación

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación tiene como propósito garantizar que el servicio se entregue de manera exitosa y satisfaga a los usuarios. Para esto se elabora el documento GC-F-007 Plan de calidad, donde se determina cómo se maneja cada uno de los servicios.

El Sistema de Gestión Ambiental establece, implementa, controla y mantiene protocolos, formatos, programas, manuales y matrices necesarios que permita el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, así como el cumplimiento de los objetivos del sistema, para el control operacional.

Con el fin de asegurar el control de los procesos contractuales que tienen influencia sobre la Entidad, se ha suministra información relacionada con criterios y requisitos ambientales que deben cumplir los contratistas en el desarrollo de sus actividades.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 37 de 51

8.1.1. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

La Entidad ha establecido, implementado y mejora continuamente los procesos necesarios para responder oportunamente a situaciones de emergencia. Existen protocolos por cada evento de que indican cómo actuar antes, durante y después de la emergencia ambiental, estacionando simulacros que pongan a prueba las acciones de respuesta planificadas. La información está consolidada en el formato GINF-PT-002 Protocolo: preparación y respuesta ante emergencias ambientales.

8.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La Entidad ha determinado:

- a. Los requisitos especificados por el usuario y determinados por la Ley, donde se establecen las competencias de la Entidad, estos están relacionados en el Normograma FT-C-001, en las caracterizaciones de los procesos y en la legislación aplicable; igualmente, para ambiente, seguridad y salud ocupacional, se tiene definido el Procedimiento GC-PR-005 identificación y acceso a requisitos legales normas SGA y SGSST.
- b. Los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c. Cualquier requisito adicional determinado por la Entidad.

En la Delegatura para Procedimientos Mercantiles opera el Centro de Conciliación y Arbitraje Societario de la Superintendencia de Sociedades. El Centro ofrece, de una parte, servicios gratuitos de conciliación, a cargo de funcionarios con amplia experiencia en la resolución de conflictos societarios. De otra parte, el Centro cuenta con una selecta lista de árbitros, entre quienes se encuentran algunos de los principales expertos del país en diversas materias de naturaleza mercantil.

Los diferentes foros especializados a cargo de la Delegatura buscan resolver, de manera técnica y expedita, las desavenencias que puedan surgir entre los empresarios que operan en el país.

Las actividades relacionadas con la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje son debidamente planeadas por la Delegatura.

El Centro de Conciliación y/o Arbitraje opera de conformidad con la normatividad que le es aplicable y siguiendo los parámetros de la norma NTC5906.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 38 de 51

Se han implementado los reglamentos, procedimientos, protocolos y demás documentos internos establecidos para el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

8.2.1 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación externa con los usuarios se realiza por medios electrónicos como la página Web y servicios allí disponibles en secciones como el SIREM, VEM, Baranda Virtual, SIIS, Expediente Digital, buzón de PQRS, foros y chats interactivos, aplicación móvil, sistemas con bases de inteligencia artificial etc.

La Entidad adicionalmente ha habilitado una línea telefónica para los usuarios en la atención de preguntas de los usuarios sin solución conocida, donde le podrán solucionar la inquietud o dado el caso le direccionarán la llamada a la dependencia que le puede dar la respuesta requerida. Todo el manejo de medios está referenciado en el Plan Estratégico de Comunicaciones GCOM-PL-002.

Por otra parte, la Entidad ha dispuesto de un modelo multicanal, para diversificar los canales de comunicación con la ciudadanía.

Página Web de la Superintendencia: <https://www.supersociedades.gov.co/>

Para dar a conocer la existencia y servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, la Entidad cuenta con instrumentos tales como:

- Bases de datos con información administrativa, jurídica, económica y contable de las sociedades objeto de supervisión.
- Experiencia en la solución de conflictos y crisis empresariales, por vía administrativa y jurisdiccional.
- Dotación de un portal web www.supersociedades.gov.co
- El apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el alineamiento del plan de acción de creación del Centro con la Estrategia del Ministerio de "Fortalecimiento Empresarial.
- Posicionamiento en el mercado empresarial de la revista Estados Financieros, que contiene los estados financieros de 22.000 empresas.
- La elaboración, implementación y análisis de la Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial, con un componente de mecanismos alternos utilizados por las empresas para la solución de sus conflictos.
- Las áreas de soporte de informática; sistema general de información, y de comunicaciones de la Entidad.
- El contacto permanente con el empresariado colombiano, los medios de comunicación especializados en temas económicos y la cátedra.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 39 de 51

8.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Esta revisión se efectúa antes de que la Entidad se comprometa a proporcionar un servicio al usuario, y se asegura de que:

- a. Están definidos los requisitos del servicio como lo exige la Ley;
- b. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y
- c. La Entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Esta revisión se realiza en el momento de la radicación (Procedimiento de Radicación GDOC-PR-002), y posteriormente en cada uno de las Dependencias para asegurar que la Entidad tiene la competencia para prestar el servicio determinado en la ley.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la Entidad asegura que la documentación pertinente sea modificada y que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Superintendencia de Sociedades asegura el cumplimiento del requisito de diseño y desarrollo de productos y servicios a través de los proveedores externos, los cuales dependiendo del tipo de tecnología a usar presentan el proceso de diseño y desarrollo a ejecutar para la construcción de los servicios y productos que se construirán con habilitadores tecnológicos.

En cuanto a la prestación de trámites la Entidad está sujeta a cumplimiento de la normatividad vigente.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La Entidad se asegura que el servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al servicio adquirido depende de su impacto sobre:

- a. La realización de la prestación del servicio, o
- b. Servicio final.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 40 de 51

La Entidad evalúa y selecciona a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente. Los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación de los proveedores están consignados en el Manual de contratación GCON-M-001 y en el procedimiento de reevaluación de proveedores GCON-PR-001. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas.

Así mismo, la adquisición de bienes y servicios en la Entidad contempla criterios de sostenibilidad con el fin de implementar lineamientos de producción y consumo sostenible.

8.4.1 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La información descrita en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables del servicio por adquirir, Incluye:

1. Requisitos técnicos
2. Comunicar a los proveedores a través de la plataforma SECOP II
3. Estudio de mercado
4. Supervisión de los contratos
5. Seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Entidad planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen cuando es aplicable:

- a. La disponibilidad de la información que describa las características del servicio, esto se encuentra determinado en la ley para los procesos concursales, y en el decreto 1080 de 1996 donde se definen las competencias de la Superintendencia de Sociedades.
- b. La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c. El uso del equipo apropiado,
- d. La implementación del seguimiento y de la medición,
- e. La implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega, y
- f. Los riesgos de mayor probabilidad (Ver mapa de Riesgos)
- g. Los recursos de información, infraestructura, humanos, y financieros que se requieren para prestar el servicio de Conciliación y Arbitraje.
- h. Divulgación de los servicios que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje.

Para esto, la Entidad cuenta con los diferentes Manuales, Procedimientos, guías y demás documentos con las descripciones de los procesos. Entre estos se encuentra el Protocolo

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 41 de 51

para la Audiencia de Conciliación CA-PT-004 cuyo objetivo es describir los pasos necesarios para atender adecuadamente una audiencia conciliatoria.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La Entidad realiza la identificación y trazabilidad por medio del aplicativo GEDESS el cual genera sticker con información que permite realizar trazabilidad de los servicios prestados.

8.5.3 PROPIEDAD DE LOS USUARIOS

La Entidad cuida los bienes que son propiedad de los usuarios mientras estén bajo su control o los esté usando. La Entidad identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad de los usuarios suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio. Cualquier bien que sea propiedad de los usuarios que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, se controla a través de los diferentes aplicativos utilizados por la Entidad.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Entidad asegura la liberación de los servicios por medio de la verificación del cumplimiento de requisitos definidos en la ley.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORME

La Entidad asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y controle para prevenir su entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el Procedimiento GC-PR-003 Servicio no conforme.

La Entidad trata los servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a. La identificación del Servicio no Conforme en los procesos Misionales de la Entidad
- b. La definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada
- c. La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 42 de 51

8.8 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Superintendencia de Sociedades utiliza indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión Integrado. Mediante indicadores se verifica el grado de cumplimiento del plan de acción anual y de los proyectos y objetivos estratégicos.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño se reúne trimestralmente con el fin de realizar seguimiento a la gestión institucional, al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integrado y al nivel de implementación de las políticas de desempeño institucional definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Por lo menos una vez al año se realiza verificación del cumplimiento de las actividades planeadas por el Centro de Conciliación y Arbitraje.

Las quejas de los usuarios son atendidas a través del módulo para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la página web institucional.

8.9 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS CONTROLES

La Entidad mide y hace seguimiento de los controles seleccionados por los responsables de los procesos para garantizar el logro de los resultados, al igual que proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información y de otros recursos que hacen parte del proceso.

Se debe aplicar la guía de administración de riesgos GC-G-002 y el nivel de aceptación de riesgos escogido por la Alta Dirección en las revisiones por la Dirección.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

Este numeral guarda relación con la cuarta dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Evaluación de Resultados, la cual tiene como propósito promover en la Entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.

La Entidad planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a. Demostrar la conformidad del servicio.

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 43 de 51

- b. Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión Integrado.
- c. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado.
- d. Verificar la eficacia de los controles definidos en los procesos producto de la aplicación del marco para la gestión del riesgo.
- e. Analizar los cambios que se presenten en el contexto externo e interno con el fin de actualizar el mapa de riesgos.
- f. Medir, analizar, evaluar y mejorar su desempeño ambiental y en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- g. Evaluar los servicios prestados por el Centro de Conciliación y Arbitraje.
- h. Analizar y fortalecer los controles relacionados con la seguridad de la información.

Así mismo, la Entidad hace seguimiento, medición análisis y evaluación del desempeño del sistema de gestión integrado por medio de la definición de indicadores de gestión, incluyendo los diferentes programas ambientales establecidos, en el cual, se establece los métodos y fórmulas de seguimiento, medición análisis y evaluación, para asegurar resultados válidos; la frecuencia de medición, la frecuencia de seguimiento, el periodo de análisis las respectivas acciones a tomar, si son pertinentes.

El Centro de Conciliación y Arbitramento Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, tiene un sistema de evaluación de sus servicios, así como de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos logrados por su gestión.

Estos sistemas cuentan con el diseño de indicadores de gestión para medir cuantitativa y cualitativamente la actividad del Centro, así como los acuerdos; con la participación de los usuarios, a través del diligenciamiento de encuestas de satisfacción e implementación del buzón de quejas, reclamos y sugerencias.

La Evaluación de Resultados permite también definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

Es fundamental efectuar el seguimiento periódico a todos planes que se implementan en la Entidad tales como el Plan de Acción Operativo, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Plan Anual de Adquisiciones, entre otros, así como evaluar los resultados que se dan en materia de ejecución presupuestal, acorde con las directrices del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

9.1.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión Integrado, la Entidad realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Entidad, esta retroalimentación se hace

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 44 de 51

de manera anual a través de encuestas de satisfacción ATC-F-003, cuyos resultados son publicados y dispuestos para los grupos de interés trimestralmente en la página web Institucional.

9.1.3 ANÁLISIS DE DATOS Y EVALUACIÓN

La Entidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión Integrado y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. Esto incluye los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes. Al documentar y analizar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación, se obtiene una valiosa información sobre:

- a. La satisfacción de los usuarios internos y externos
- b. La conformidad con los requisitos del servicio, legales y de las normas
- c. as características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d. Los proveedores.

9.1.4 EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

la Superintendencia de sociedades establece, implementa y mantiene el procedimiento necesario para la identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos Código: GC-PR-005, con el fin de comprender el estado de cumplimiento y emprender acciones si son necesarias. La evaluación correspondiente se lleva a cabo en la matriz de identificación, acceso, evaluación y seguimiento a requisitos legales y otros requisitos Código: GC-F-014.

9.2 AUDITORIA INTERNA

La Entidad lleva a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas integrales para determinar si el Sistema de Gestión Integrado:

- a. Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas y con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado establecidos por la Entidad, y
- b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Esto lo hace según lo establecido en el procedimiento EC-PR-001 procedimiento de Auditorias.

La Entidad planifica mediante un plan anual de auditorías internas el cual es programado a través de la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin tomando en consideración el

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 45 de 51

estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de la auditoria interna, su alcance, su frecuencia y metodología.

9.2.1. Programa de auditoría interna.

La Entidad cuenta con un procedimiento de auditorías internas de procesos, intendencias regionales y sistemas de gestión (EC-PR-001), con el fin de determinar la conformidad del Sistema de Control Interno a través de la evaluación de los procesos, Intendencias Regionales. La selección de auditores para asegurar la objetividad e imparcialidad de la auditoría interna, el monitoreo y la evaluación del plan de mejoramiento y el cumplimiento de las acciones preventivas, correctivas, oportunidades de mejora para dar cumplimiento a las normas NTC ISO 9001, NTC ISO 27001, ISO 14001 e ISO 5906, el informe final de la auditoría interna (EC-F-003) se registra en el aplicativo de riesgos y auditoria como evidencia de los resultados.

Además, hay una guía para determinar el plan de auditoría de procesos, intendencias regionales y sistemas de gestión (EC-G-001L), con la cual, se busca establecer el alcance y los criterios de priorización y las escalas de calificación a emplear, para determinar los procesos del plan de auditorías que se realiza a los Sistemas de Gestión certificados de la Superintendencia de Sociedades y las Intendencias Regionales que harán parte del mencionado.

El programa de auditoría interna de la Superintendencia de Sociedades debe tener en cuenta la importancia de los procesos involucrados en cada uno de los sistemas de gestión integrados, los cambios que afectan la Entidad y los resultados de las auditorias previas.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección de la Superintendencia de Sociedades revisa el Sistema de Gestión Integrado a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Entidad.

La Alta Dirección revisa su Sistema de Gestión Integrado por lo menos una vez al año para:

- a. Asegurar su adecuado mantenimiento (conveniencia, adecuación y eficacia)
- b. Realizar los ajustes que sean necesarios.
- c. Dar acciones de Mejora continua a los cambios que se presenten en la política y los objetivos del Sistema de Gestión Integrado.

La información de entrada para la revisión por la Dirección incluye:

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 46 de 51

ISO 9001:2015

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

ISO 14001:2015

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previa;
- b) los cambios en: cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión ambiental; las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos; en sus aspectos ambientales significativos; los riesgos y oportunidades.
- c) el grado el que han logrado los objetivos ambientales;
- d) la información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a: no conformidades y acciones correctivas; resultados de seguimiento y medición; cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos; resultados de las auditorias;
- e) adecuación de los recursos;
- f) las comunicaciones pertinentes en las partes interesadas, incluidas las quejas;
- g) las oportunidades de mejora continua;

ISO 27001:2013

- a) El estado de las acciones con relación a las revisiones previas por la dirección
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la seguridad de la información.
- c) retroalimentación sobre el desempeño de la seguridad de la información, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) no conformidades y acciones correctivas
 - 2) seguimiento y resultado de las mediciones
 - 3) resultados de la auditoria
 - 4) cumplimiento de los objetivos de la seguridad de la información
- d) retroalimentación de las partes interesadas
- e) resultados de la valoración de riesgos y estado del plan de tratamiento de riesgos
- f) las oportunidades de mejora continua.

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 47 de 51

- a. La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado y sus procesos.
- b. La mejora del servicio o en relación con los requisitos de los usuarios
- c. Las necesidades de recursos.
- d. La actualización de la evaluación de riesgos y su plan de tratamiento.
- e. La mejora a la manera en que se mide la eficacia de los controles.
- f. Conclusiones relacionadas sobre la conveniencia, adecuación y eficiencia continuas del Sistema de gestión ambiental.
- g. Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua.
- h. Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión ambiental, incluida los recursos.
- i. Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales.
- j. Las oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión ambiental a otros procesos de negocio, si fuera necesario.

La modificación de los procedimientos y controles que afectan la seguridad de la información según sea necesario para responder a eventos internos o externos que pueden tener impacto en el SGSI, incluidos cambios a:

- a. Los requisitos de la Entidad;
- b. Los requisitos de seguridad;
- c. Los procesos de la Entidad que afectan los requisitos del negocio existentes;
- d. Los requisitos reglamentarios o legales;
- e. Las obligaciones contractuales;
- f. Los niveles de riesgos y/o niveles de aceptación de riesgos;

De la revisión por la dirección se dejará constancia por medio de acta.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

La Entidad mide la satisfacción de las sociedades y ciudadanos en general por medio de encuestas y calificación de la atención al ciudadano lo cual permite identificar oportunidades de mejora para aumentar su satisfacción.

En relación con la mejora del sistema de gestión ambiental, la Entidad por medio del seguimiento medición y análisis del desempeño ambiental; auditorías internas y externas; y la revisión de la alta dirección entre otros, la Entidad determina las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para lograr los resultados previstos.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 48 de 51

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Superintendencia de Sociedades desde la identificación de los riesgos establece controles para la prevención de las no conformidades, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos con el objeto de que no vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas para los efectos de las no conformidades encontradas. La Entidad se rige por lo establecido en el procedimiento GC-PR-002 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, en el cual se dan los lineamientos para:

- Revisar las no conformidades (incluidas las quejas y reclamos de los usuarios),
- Determinar las causas de las no conformidades,
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- Determinar e implementar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas y
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

En el formato GC-F-004 Plan de mejoramiento, se definen el hallazgo y la naturaleza de las no conformidades, y se define las acciones necesarias y los resultados de las acciones correctivas para dar respuesta a la no conformidad.

10.3 MEJORA CONTINUA

La Entidad mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado mediante el uso de la política y los objetivos del Sistema de Gestión integrado, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, las acciones correctivas, seguimiento a indicadores y la revisión por la dirección.

11 DECLARACION DE APLICABILIDAD PARA LA GESTION DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La declaración de aplicabilidad expresa formalmente las decisiones de la Entidad, con relación al tratamiento de los riesgos que se realizará en respuesta al análisis de riesgos y diagnóstico de conformidad con la norma ISO 27001:2013, realizado en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

La selección de los controles tanto los propuestos por la norma ISO 27001 en su Anexo A aplicables como los adicionales, están implementados y referenciados en la Herramienta de Riesgos dependiendo de la valoración y tratamiento a riesgo realizada por los responsables de los procesos de la Entidad.

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 49 de 51

[Ver anexo de la Declaración de Aplicabilidad](#)

12 POLÍTICAS Y MODELOS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En materia de Seguridad Digital, el Documento CONPES 3854 de 2016 incorpora la Política Nacional de Seguridad Digital coordinada desde la Presidencia de la República y Min TIC, para orientar y dar los lineamientos respectivos a las Entidades.

Estas políticas y modelos de seguridad aplican a los activos de información cubiertos por el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y son de obligatorio cumplimiento, para los funcionarios, auxiliares de la justicia, contratistas y aquellos que formen parte de la Entidad y por ende del Sistema de Gestión Integrado, conforme lo dispuesto en el GC-PO-001 Documento de Políticas del SGI y el GC-MO-001 Documento de Modelos del SGI.

13 REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS - RNBD

Conforme lo establece el DECRETO 886 DE 2014 "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos" y el Decreto 1074 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, la Entidad desarrollara los procesos de identificación y caracterización de bases de datos personales, realizando un registro y actualización de acuerdo con el contexto de la organización y los tiempos definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección de datos personales. Adicionalmente asiste el deber de registrar en el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD, los incidentes que se presenten sobre las bases de datos personales gestionadas por la Entidad y los reclamos presentados por los Titulares de la Información en cada semestre de la vigencia.

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 50 de 51

13 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
001	Octubre 15 de 2008	Marzo 4 de 2010	Creación del documento	Líder Calidad y MECI
002	Marzo 4 de 2010	Julio 26 de 2010	Integración del manual con los requisitos de la ISO 27001 y con la declaración de aplicabilidad	Líder Calidad y MECI
003	Julio 26 de 2010	Diciembre 30 de 2012	Actualización de la política de uso de servicios de red y control de acceso, del alcance del SGSI y de la declaración de aplicabilidad Integración del alcance del SGC y del SGSI	Líder de Calidad y Meci
004	Diciembre 31 de 2012	Noviembre 07 de 2014	Actualización del numeral 2 e inclusión del mapa de procesos	Líder de Calidad
005	Noviembre 07 de 2014	Octubre 30 de 2015	Integración del manual con los requisitos ambientales de acuerdo a la NTC ISO 14001:2004 y cambio de responsable.	Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y Sistema de Gestión Integrado.
006	Octubre 30 de 2015	01 de febrero de 2016	Se ajustó el manual con los requisitos de la norma ISO 27001:2013, así mismo, se revisaron nombres de formatos y procedimientos.	Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y Sistema de Gestión Integrado.
007	01 de febrero de 2016	15 de septiembre de 2016	Se revisó y complemento la información de entrada para la revisión por la dirección, conforme las normas adoptadas.	Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y Sistema de Gestión Integrado.
008	15 de septiembre de 2016	30 de junio de 2017	Se ajustaron los numerales 2.2 valores institucionales, 5.7 revisión por la dirección, 6.3 Infraestructura, 7.2.2 comunicaciones externas, 8.2.5 seguimiento y medición de los controles.	Jefe Oficina Asesora de Planeación
009	30 de junio de 2017	06 de noviembre de 2018	Se redefinió el alcance para incluir todas las normas que integran el SGI y se unificaron numerales comunes.	Profesional Especializado Arquitectura de Negocios
010	06 de noviembre de 2018	30 de mayo de 2019	Se incorporan dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Profesional Especializado Arquitectura de Negocios
011	31 de mayo de 2019	11 de noviembre de 2021	Se actualizan los valores institucionales y se incluye la política de riesgos de la Entidad.	Profesional Especializado Arquitectura de Negocios
012	12 de noviembre de 2021	20 de junio de 2022	Actualización sobre: referencias documentales (GC-F-016 y GCOM-PL-002), la estructura organizacional (Decreto 1736 de 2020 y Decreto 1380 de 2021) y directorio de sedes.	Jefe Oficina Asesora de Planeación

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de septiembre de 2024
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 017
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 51 de 51

013	21 de junio de 2022	29 de marzo de 2023	Se ajustan conforme al SGA los capítulos: 4; 4.2. se incluye el cuadro de las necesidades y expectativas; Cambio del alcance del SGA; 5; Adiciona el 6.14, 6.15 y 6.21; ajusta: capítulo 7; 8.1; 8.2; 8.5.1; 9.1.1; 9.1.4; adiciona el 9.2.1; modifica: 9.3; 10.1; 10.2.	Directora Administrativa, Coordinadora Grupo Administrativo, Líder Ambiental.
014	30 de marzo de 2023	25 de octubre de 2023	Se ajustan cargos, conforme a la estructura organizacional, Decreto 1380 de 2021; Se actualizan matriz DOFA y valores institucionales.	Jefe Oficina Asesora de Planeación
015	26 de octubre de 2023	13 de noviembre de 2023	Se incluye el abordaje de las oportunidades en el numeral 6.1.	Jefe Oficina Asesora de Planeación
016	14 de noviembre de 2023	27 de septiembre de 2024	Se incluyen aspectos del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.	Jefe Oficina Asesora de Planeación
017	27 de septiembre de 2024		Se actualizan el contexto estratégico, el marco estratégico institucional, acciones para abordar riesgos y oportunidades, comprensión de partes interesadas, alcance, los objetivos del SGI y se adicionan las cuestiones relacionadas con el cambio climático pertinentes al SGI. Se actualiza la información del numeral 7.2 Competencia y 7.3 Toma de Conciencia, en lo que respecta al Sistema de Gestión Ambiental.	Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Contratista Oficina Asesora de Planeación - Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación.	Revisó: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 27 de septiembre de 2024	Fecha: 28 de septiembre de 2024	Fecha: 28 de septiembre de 2024