
 Superintendencia de Sociedades	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 1 de 21



# Superintendencia de Sociedades



## MANUAL: COMUNICACIONES

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 2 de 21

## 1. PRESENTACIÓN

Para la Superintendencia de Sociedades como para cualquier otra entidad, organización o empresa, llevar a cabo un adecuado proceso de comunicación constituye un factor determinante en el cumplimiento de su misión y su visión, el desarrollo de sus objetivos estratégicos, y en el desempeño de sus funciones. Esta premisa requiere sin duda que el proceso sea llevado a cabo con una adecuada y estricta planeación, sea ejecutado detalladamente y evaluado periódicamente para corregir fallas y potenciar oportunidades; pero sobre todo que sea un proceso gestionado desde la perspectiva de las necesidades de comunicación y las necesidades de información de los diferentes grupos de interés, es decir, que fomente una comunicación bidireccional y no una comunicación de un solo sentido.


## 2. ANTECEDENTES

### 2.1 FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES Y DERECHOS CIUDADANOS QUE ATIENDE

La Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otros entes, personas jurídicas y personas naturales.


De conformidad con el artículo 7 del Decreto 1736 de 2020, la Superintendencia de Sociedades tiene las funciones establecidas en las leyes 222 de 1995; 363 de 1997; 446 de 1998; 550 de 1999; 603 de 2000; 640 de 2001; 1116 de 2006; 1173 de 2007; 1258 de 2008; 1314 de 2009; 1429 de 2010; 1445 de 2011; 1450 de 2011; 1527 de 2012; 1563 de 2012; 1676 de 2013; 1700 de 2013; 1708 de 2014; 1762 de 2015; 1778 de 2016; 1870 de 2017; 1901 de 2018; 1902 de 2018; 1943 de 2018; 1955 de 2019; 1966 de 2019, y en particular las determinadas en el Decreto Único Reglamentario Sectorial 1074 de 2015 (Decisión 292 de 1991 - Comisión del Acuerdo de Cartagena) y en los siguientes Decretos 1970 de 1979; 1941 de 1986; 410 de 1971; 1746 de 1991; 2116 de 1992; artículo 110, párrafo 1º, numeral 2 del Decreto 663 de 1993; 1517 de 1998; 1818 de 1998; 2080 de 2000; 1844 de 2003; 4334 de 2008; 19 de 2012; 1219 de 2014; 1835 de 2015; 2136 de 2015; 24 de 2016; 1348 de 2016; 119 de 2017; 2046 de 2019; 065 de 2020; 560 de 2020; 772 de 2020; 1008 de 2020; 1068 de 2020 y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, así como las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de la República.

Teniendo en cuenta el contenido normativo anterior, se especifican las siguientes


	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 3 de 21

funciones:


1. Asesorar al Gobierno nacional y participar en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la inspección, vigilancia y control de las sociedades comerciales y empresas unipersonales;
2. Ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las sociedades comerciales, sucursales de sociedad extranjera, empresas unipersonales y cualquier otra que determine la ley;
3. Solicitar, confirmar y analizar de manera ocasional, y en la forma, detalle y términos que ella determine, la información que requiera sobre la situación jurídica, contable, económica o administrativa de cualquier sociedad no vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, o sobre operaciones específicas de la misma. Respecto de estas sociedades la Superintendencia de Sociedades podrá de oficio practicar investigaciones administrativas;
4. Velar porque las sociedades no sometidas a la vigilancia de otras superintendencias, en su formación y funcionamiento y en el desarrollo de su objeto social, se ajusten a la ley y a los estatutos;
5. Someter a control a cualquier sociedad comercial, sucursal de sociedad extranjera o empresa unipersonal no vigilada por otra Superintendencia, y ordenar los correctivos necesarios para subsanar las situaciones críticas de orden jurídico, contable, económico y administrativo de esa compañía;
6. Adoptar las medidas administrativas a que haya lugar, respecto de las sociedades y sucursales no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos establecidos en la ley;
7. Ejercer las funciones asignadas por la ley en relación con las sociedades administradoras de planes de autofinanciamiento comercial y los fondos ganaderos;
8. Convocar cuando se requiera, de acuerdo a la ley a un proceso de insolvencia a los clubes con deportistas profesionales organizados como sociedad anónima;
9. Ordenar la apertura a un proceso de insolvencia con base en lo previsto en la ley, a las sociedades vigiladas y controladas;
10. Someter a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades a cualquier sociedad o sucursal de sociedad extranjera no vigilada por otra superintendencia en los términos previstos en la ley;
11. Desarrollar las funciones de policía judicial en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Penal y bajo la dirección y coordinación de la Fiscalía General de la Nación;
12. Ejercer las funciones relacionadas con el cumplimiento del régimen cambiario en materia de inversión extranjera en Colombia, inversión colombiana en el exterior por parte de personas naturales y jurídicas, así como sobre las operaciones de endeudamiento externo efectuadas por empresas o sociedades públicas o privadas;

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 4 de 21

13. Reconocer la ocurrencia de los presupuestos que den lugar a la sanción de ineficacia en los términos previstos en la ley;
14. Autorizar la disminución del capital en cualquier sociedad, cuando la operación implique un efectivo reembolso de aportes; en los términos y condiciones establecidos en la normatividad vigente;
15. Aprobar las reservas o cálculos actuariales en los casos en que haya lugar;
16. Ejercer respecto de las matrices, subordinadas, grupos empresariales y conglomerados financieros, las funciones establecidas en las leyes citadas en este artículo y demás normas que las adicionen o modifiquen;
17. Desarrollar en relación con el derecho de retiro de socios ausentes o disidentes, las funciones consagradas en las leyes citadas en este artículo y demás normas que las adicionen o modifiquen;
18. Exigir la preparación y difusión de estados financieros de períodos intermedios y ordenar la rectificación de los estados financieros o sus notas, cuando no se ajusten a las normas legales;
19. Resolver las controversias que se susciten en relación con el derecho de inspección;
20. Remover a los administradores o al revisor fiscal, en los casos a que hubiere lugar;
21. Determinar que los titulares de las acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto participen con voz y voto en la asamblea general de accionistas, mientras persistan las irregularidades que dieron lugar al no pago del dividendo;
22. Interrogar bajo juramento a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el examen de hechos relacionados con la dirección, administración o fiscalización de las sociedades sobre las cuales ejerce inspección, vigilancia o control;
23. Imponer las sanciones o multas sucesivas o no, incluyendo sanciones alternativas que permitan conmutar el pago de una sanción pecuniaria por el cumplimiento de una obligación de hacer, en asuntos de su competencia, de conformidad con la norma que las regule, a quienes incumplan las órdenes de la Superintendencia de Sociedades, la ley o los estatutos;
24. Fijar y recaudar el monto de las contribuciones que las sociedades sometidas a su vigilancia o control deben pagar;
25. Ejercer las funciones que en materia de jurisdicción coactiva le asigne la ley;
26. Elaborar y administrar la lista de auxiliares de la justicia, correspondientes al cargo de promotor, liquidador o agente interventor y designarlos en los casos en que se requieran, de conformidad con la ley y los reglamentos
27. Determinar la necesidad de designar un promotor en reemplazo del representante legal, en los supuestos previstos en la ley;
28. Instruir, en la forma que lo determine, a entidades sujetas a su supervisión sobre las medidas que deben adoptar para promover la transparencia y ética empresarial en sus prácticas de negocios para contar con mecanismos internos de prevención de actos de corrupción, al igual que mecanismos de gestión para la prevención del riesgo

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 5 de 21

- de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, y de financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva por parte de sus supervisados;
29. Realizar recomendaciones y observaciones a los Ministerios de Comercio, Industria y Turismo, de Hacienda y Crédito Público y al Consejo Técnico de la Contaduría Pública en relación con los principios y normas de contabilidad que deban regir en el país referidas a las sociedades comerciales del sector real de la economía;
  30. Autorizar el mecanismo de normalización del pasivo pensional, previo concepto favorable del Ministerio del Trabajo, en los casos que determine la ley;
  31. Cooperar, en los términos establecidos en la ley, para la atención de las solicitudes de entidades internacionales, en los temas de competencia de la Superintendencia;
  32. Dar apoyo en los asuntos de su competencia, al sector empresarial y a los organismos del Estado;
  33. Actuar como conciliadora en los casos establecidos en la ley;
  34. Administrar el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Sociedades;
  35. Velar que los entes económicos bajo inspección, vigilancia o control, así como sus administradores, funcionarios y profesionales de aseguramiento de información, cumplan con las normas en materia de contabilidad y de información financiera y aseguramiento de información;
  36. Expedir normas técnicas especiales, interpretaciones y guías en materia de contabilidad y de información financiera y de aseguramiento de información a sus entidades supervisadas, dentro de los límites fijados en la ley y por la regulación que sobre la materia expidan los Ministerios de Comercio, Industria y Turismo, y de Hacienda y Crédito Público, según lo previsto en la Ley 1314 de 2009 y demás normas concordantes;
  37. Ejercer las funciones jurisdiccionales asignadas por las leyes en materia de insolvencia, intervención por captación y resolución de conflictos entre particulares;
  38. Adoptar las medidas de intervención por captación previstas en la ley de conformidad con las normas citadas en este artículo o las demás que las adicionen o modifiquen;
  39. Imponer, en los asuntos de su competencia, y con base en las leyes citadas en este artículo, o las demás que las adicionen o modifiquen y de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones pertinentes;
  40. Ejercer las funciones que le han sido asignadas en las normas citadas en el primer inciso de este artículo y las demás que lo adicionen o modifiquen, en materia de garantías mobiliarias;
  41. Ejercer las funciones que le han sido asignadas a la entidad las normas citadas en el primer inciso de este artículo y las demás que lo adicionen o modifiquen, en materia de acuerdos de reestructuración;
  42. Ejercer las funciones que le han sido asignadas en materia de sociedades no operativas, de conformidad con la Ley 1955 de 2019 y demás normas que la reglamenten, adicionen, modifiquen o sustituyan;

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 6 de 21

43. Ejercer las funciones asignadas a la entidad, en relación con las sociedades operadoras de libranzas, de factoring o descuento de cartera y de sociedades que desarrollen actividades de comercialización en red o mercadeo multinivel;
44. Ejercer las funciones asignadas a la entidad dentro del Sistema Integrado de Control, Inspección y Vigilancia para el Sector Salud creado mediante la Ley 1966 de 2019, sobre sociedades y empresas unipersonales que operan en el sector, a fin de apoyar a la Superintendencia Nacional de Salud frente a la verificación del cumplimiento de las normas de derecho de sociedades, bajo la coordinación y dirección de dicha superintendencia, quien es la encargada de adelantar los procedimientos administrativos sancionatorios que correspondan;
45. Ejercer las funciones asignadas en la Ley 1901 de 2018 y demás normas que la reglamenten, adicionen, modifiquen o sustituyan, en relación con las sociedades de Beneficio de Interés Colectivo;
46. Ejercer las funciones asignadas en la Ley 1778 de 2016 y demás normas que la reglamenten, adicionen, modifiquen o sustituyan, en relación con las conductas que impliquen actos de corrupción transnacional;
47. Promover espacios y eventos académicos y empresariales para el conocimiento y difusión de las disposiciones societarias, contables, las buenas prácticas empresariales y demás asuntos que sean de su competencia;
48. Promover espacios y eventos empresariales para facilitar diálogos entre las sociedades que se encuentren en procedimientos de insolvencia con sus deudores y posibles inversionistas;
49. Adelantar actividades que permitan normalizar situaciones generalizadas de incumplimientos normativos en los que se encuentren las sociedades supervisadas cuando a juicio del superintendente y sus delegados esto resulte conveniente para una adecuada protección del orden público económico; y
50. Las demás funciones que le señalen las normas vigentes.


## **2.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA**

### **2.2.1 Misión**

Contribuir al crecimiento económico y social mediante la supervisión, protección y fortalecimiento de las sociedades para generar legalidad y equidad.

### **2.2.2 Visión**

Seremos la entidad referente en términos de generación de valor a las sociedades, mediante prácticas, instrumentos y tecnologías innovadoras y formativas: MÁS EMPRESA, MÁS EMPLEO.

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 7 de 21

### 2.2.3 Valores Institucionales

- ✓ Coherencia: Es tomar decisiones consistentes y bajo la premisa de: “a hechos iguales, consecuencias iguales”.
- ✓ Rapidez y Eficacia: Es prestar el servicio con **empatía** y de manera oportuna, que responda a las necesidades y que garantice los derechos de los usuarios.
- ✓ Emprendimiento: Es usar las herramientas tecnológicas para mejorar la prestación del servicio.
- ✓ Claridad y Transparencia: Es tomar decisiones de fácil entendimiento y garantizar el acceso a la información pública a los usuarios, en un **entorno de empatía**.
- ✓ Educación para la Legalidad: Es dar herramientas y formar a los usuarios en una cultura de observancia de la ley para generar valor en la actividad empresarial.

### 2.2.4 Objetivo Estratégico Principal

Contar con empresas competitivas productivas y perdurables.

## 2.3 ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD


### 2.3.1 Compromiso con los Objetivos, la Misión y la Visión de la entidad

El Superintendente de Sociedades y su equipo directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la entidad, compromiso que se hace extensivo a toda la organización.

Para la formulación y seguimiento a la planeación estratégica se hará uso de los instrumentos definidos en el Sistema de Gestión Integral SGI, en los documentos *GE-G-001 Guía de Planeación Estratégica* y *GGC-MT-001 Metodología para la Planeación de Proyectos*, garantizando su articulación, tanto con el Plan Nacional de Desarrollo, como con la planeación estratégica sectorial, en el marco de la transparencia y el acceso a la información pública como principio fundamental de la gestión administrativa.

### 2.3.2 Compromiso con los Fines del Estado

La Superintendencia de Sociedades tiene como objetivo principal la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 8 de 21

relación con otros entes, personas jurídicas y personas naturales, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y reglamentos correspondientes.

Para cumplir con tal cometido, el Superintendente de Sociedades y su equipo directivo se comprometen a administrar la Entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, llevando a cabo las siguientes prácticas:

- 2.3.2.1 Cumplir las disposiciones constitucionales y legales.
- 2.3.2.2 Establecer las políticas necesarias para cumplir las funciones asignadas.
- 2.3.2.3 Gestionar eficientemente los recursos públicos.
- 2.3.2.4 Rendir cuentas a los grupos de interés de las actuaciones adelantadas.
- 2.3.2.5 Atender las solicitudes de los órganos de control y demás entidades estatales.
- 2.3.2.6 Ejecutar eficientemente tanto el plan estratégico como el plan de inversión pública.
- 2.3.2.7 Reconocer que el capital humano, la tecnología y la información son los ejes estructurales de la generación de valor en las organizaciones abiertas y competitivas.


### **2.3.3 Compromisos con la gestión**

El Superintendente de Sociedades y su equipo directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia, responsabilidad pública y efectividad. Este compromiso se extiende a la gestión de los funcionarios y contratistas de la entidad, quienes actuarán con objetividad, ética y profesionalismo en el ejercicio de su cargo o en la prestación del servicio, guiando las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su misión, en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución, de acuerdo con estándares internacionales.

En este marco, se deberán adelantar las siguientes acciones:

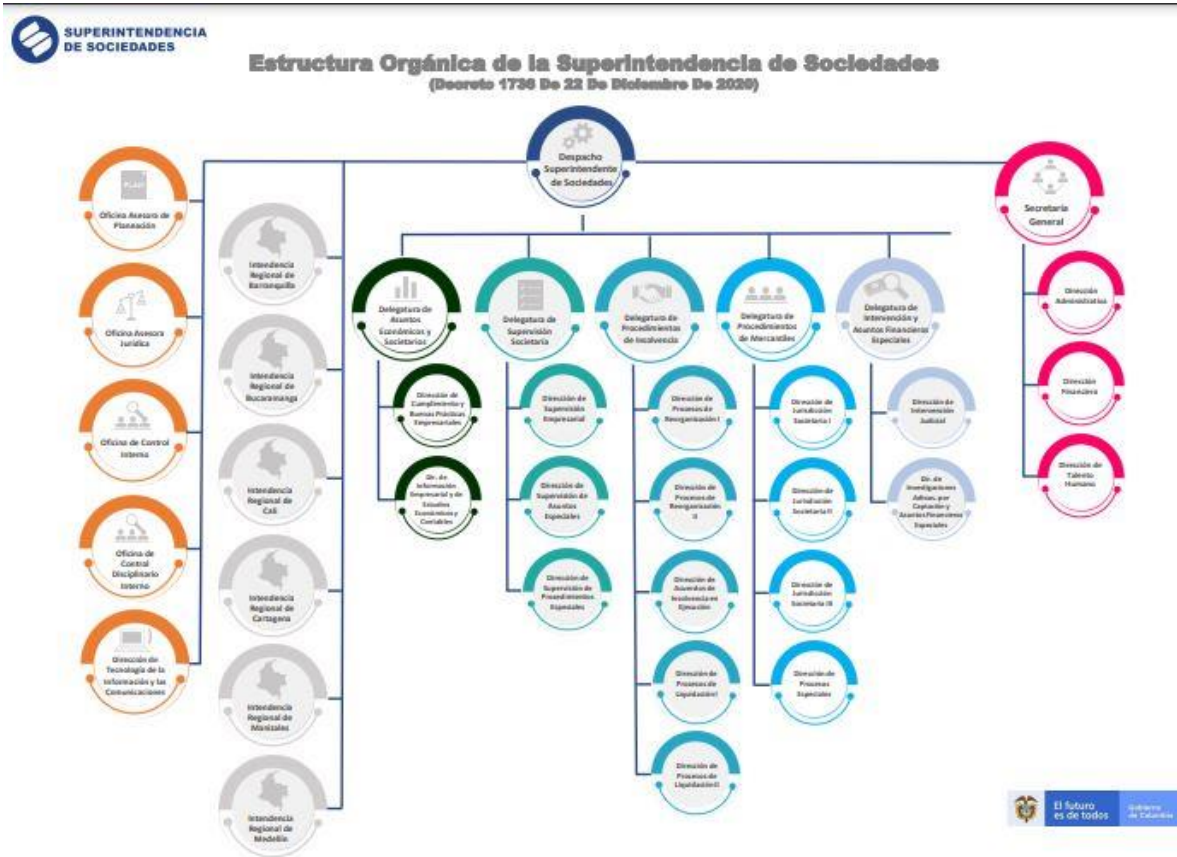
- 2.3.3.1 Formular los planes de acción y proyectos institucionales en el marco definido en el modelo integrado de planeación y gestión.
- 2.3.3.2 Ejecutar los planes de acción y proyectos institucionales formulados.
- 2.3.3.3 Hacer seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas de acuerdo con el sistema de medición institucional definido.
- 2.3.3.4 Evaluar los resultados obtenidos con el fin de generar oportunidades de mejora.
- 2.3.3.5 Controlar los riesgos que puedan llegar a incidir en el cumplimiento de los objetivos institucionales.



	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 9 de 21

- 2.3.3.6 Tomar en consideración las expectativas de los grupos de interés, fomentando la participación y el diálogo permanente.
- 2.3.3.7 Mantener la confidencialidad en la información que lo requiera, dentro de sus actuaciones.
- 2.3.3.8 Acatar los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño.
- 2.3.3.9 Evaluar la gestión de contratistas y proveedores, de acuerdo con lo previsto en el Sistema de Gestión Integral.


## 2.4 ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD



## 2.5 GRUPOS DE INTERÉS

La Superintendencia de Sociedades ha definido y clasificado sus grupos de interés, como primarios y secundarios, tal como se relaciona a continuación:

### 2.5.1 Grupos de Interés Primarios:

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 10 de 21

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO
<b>CIUDADANÍA GENERAL</b>	La Superintendencia es consciente que la comunidad espera un accionar transparente, que permita la generación de riqueza en el pueblo colombiano.
<b>SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Se respetan y garantizan, y es un compromiso permanente con los funcionarios, las mejores condiciones laborales y de bienestar, promoviendo el talento humano y capacitando a los servidores, para ampliar sus competencias en función de mejorar su desempeño.  De igual forma, el trato a los funcionarios es amable y digno, se escuchan y consideran sus sugerencias para lograr un recíproco compromiso, se fomenta la innovación y la interacción entre ellos, para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, con miras a obtener resultados visibles para el usuario.
<b>CIUDADANOS QUE CUMPLEN FUNCIONES PÚBLICAS EN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES (AUXILIARES DE LA JUSTICIA)</b>	Garantiza que todos los ciudadanos que cumplen funciones delegadas por ley, sean elegidos a través de sistema de méritos, acordes con su experiencia y educación. El seguimiento a la gestión de estos ciudadanos, es cumplido a través de parámetros, objetivos y verificables.
<b>SOCIEDADES SUPERVISADAS</b>	Se promueve en las sociedades la adopción de comportamientos ajustados a la ley e igualmente la adopción de buenas prácticas, que les permitan ser perdurables, sostenibles y competitivas.
<b>ÓRGANOS DE CONTROL</b>	Se reconoce a los Organismos de Control con respeto y se les facilita el acceso a la información, atendiendo y acatando sus recomendaciones y sugerencias
<b>OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO</b>	Se trabaja en coordinación con las entidades del Estado y especialmente, del sector Comercio, Industria y Turismo, así como con las demás Superintendencias, para ampliar el campo de acción y la cobertura de los servicios del estado.
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	Se entrega a los medios de comunicación, los resultados de su gestión de manera verídica, oportuna y clara, para que estos sean divulgados en forma amplia.
<b>CONTRATISTAS Y PROVEEDORES</b>	Una relación fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad, con respeto a las condiciones legales y contractuales para la adquisición de los bienes y servicios requeridos, para el cumplimiento de la misión de la Entidad

## 2.5.2 Grupos de Interés Secundario:


Así mismo se han clasificado como secundarios, los siguientes grupos de interés, que también pueden interactuar en algún momento con la Superintendencia de Sociedades:

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO
<b>AGREMIACIONES</b>	Contribuir al crecimiento económico del sector que representen, en concordancia con la misión de la Superintendencia
<b>INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS</b>	Se mantiene una relación estrecha con la academia, permitiendo que exista oportuna retroalimentación y cooperación técnica y académica, entre la entidad y las instituciones universitarias.
<b>COMUNIDAD INTERNACIONAL</b>	Velar porque las actuaciones que adelante la entidad, se encuentren siempre dentro del marco de la regulación y los acuerdos internacionales, suscritos por el Estado Colombiano.

## 2.6 **DISPOSICIONES ÉTICAS PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS**

### 2.6.1 Frente a la ciudadanía en general

En la Superintendencia de Sociedades se garantiza a la comunidad en general que las funciones son realizadas conforme a los lineamientos establecidos en la normatividad legal vigente, promoviendo la participación de la ciudadanía en el ejercicio del control social y la

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 11 de 21

protección y salvaguarda de los bienes públicos.

Todas las actuaciones y decisiones son tomadas imparcialmente, con fundamento en hechos verificables, que pueden ser controvertidas por los ciudadanos una vez se divulguen los resultados de la gestión institucional.

En la Entidad existe la conciencia que la comunidad espera de ella un accionar transparente, que permita la generación de confianza en el cumplimiento de sus funciones.

En la Superintendencia de Sociedades se cuenta con un óptimo talento humano, el cual es seleccionado. garantizando el principio de mérito a través de los canales establecidos por la ley.

Al interior de la Superintendencia se respetan y garantizan las mejores condiciones laborales y de bienestar, promoviendo el talento humano y capacitando a los servidores para ampliar sus competencias en función de mejorar su desempeño.


De igual forma, el trato a los funcionarios es amable y digno, se escuchan y consideran las sugerencias de los mismos con el propósito de lograr un recíproco compromiso, se generan diálogos constructivos y se fomenta la innovación y la interacción entre ellos para el mejoramiento continuo, en la prestación de los servicios con miras a obtener resultados visibles para los grupos de interés.

### **2.6.2. Frente a sus servidores públicos**

En la Superintendencia de Sociedades se cuenta con talento humano de primera calidad el cual es seleccionado garantizando el principio de mérito a través de los canales establecidos por la ley. Al interior de la Superintendencia se respetan y garantizan las mejores condiciones laborales y de bienestar promoviendo el talento humano y capacitando a los servidores para ampliar sus competencias en función de mejorar su desempeño. De igual forma, el trato a los funcionarios es amable y digno, se escuchan y consideran las sugerencias de los mismos con el propósito de lograr un recíproco compromiso, se generan diálogos constructivos y se fomenta la innovación y la interacción entre ellos para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios con miras a obtener resultados visibles para los grupos de interés.

### **2.6.3. Frente a los ciudadanos que cumplen funciones públicas**

La Superintendencia de Sociedades garantiza que todos los ciudadanos que cumplen funciones delegadas por ley son elegidos a través de sistema de méritos, acorde con su experiencia y educación. El seguimiento a la gestión de estos ciudadanos es cumplido a

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 12 de 21

través de parámetros objetivos y verificables.

De esta manera, los ciudadanos que cumplen funciones públicas son los auxiliares de justicia de la lista elaborada y administrada por la Superintendencia de Sociedades, así como los promotores, liquidadores y agentes interventores designados por la Entidad.

#### **2.6.4. Frente a los usuarios y las sociedades sujetas a supervisión**

Los servidores de la Superintendencia de Sociedades realizan funciones de supervisión a las sociedades con integridad, profesionalismo e imparcialidad. Se Implementa una vigilancia constructiva, preventiva, pedagógica y proactiva fundamentada en hechos verificables.

La Superintendencia de Sociedades recibe la información de sus supervisadas, la organiza y consolida devolviéndola al sector empresarial con valor agregado a través de los canales de comunicación definidos para tal fin.

Se promueve en las sociedades supervisadas la adopción de comportamientos ajustados a la ley e igualmente la adopción de buenas prácticas que les permitan ser perdurables, sostenibles y competitivas.

#### **2.6.5. Frente a los órganos de control**

La Superintendencia de Sociedades comunica ampliamente, en forma veraz y oportuna, los resultados de su gestión y facilita la interacción con los organismos de control.


Se reconoce a los Organismos de Control con respeto y se les facilita el acceso a la información, de forma oportuna y veraz, atendiendo y acatando sus recomendaciones y sugerencias para definir e implementar las respectivas acciones de mejoramiento.

#### **2.6.6. Frente a otras entidades del Estado**

La Superintendencia de Sociedades reconoce la legitimidad de las demás entidades públicas y propende por un trato amable y digno con sus servidores, atendiendo sus solicitudes, sugerencias y recomendaciones.

Se promueve y exige a los servidores de la Entidad la discreción sobre el manejo de la información recibida.

Se trabaja mancomunadamente con las entidades del Estado y especialmente, las del sector Comercio, Industria y Turismo, así como con las demás Superintendencias para

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 13 de 21

ampliar el campo de acción y la cobertura de los servicios del Estado.

#### **2.6.7. Frente a los medios de comunicación y las veedurías ciudadanas**

La Superintendencia de Sociedades entrega a los medios de comunicación los resultados de su gestión de manera verídica, oportuna y clara, para que éstos sean divulgados en forma amplia.

Es deber de la entidad hacerse responsable de la información que suministra y de las consecuencias que de ello se deriven, además de garantizar a los medios de comunicación, acceso a la información requerida que no se encuentre sometida a reserva sobre el ejercicio de la función pública.

Así mismo, la entidad se compromete a suministrar a las veedurías ciudadanas la información que requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor de control social, sin perjuicio del respeto a la reserva legal a que está sujeta la Entidad.

#### **2.6.8. Frente a contratistas y proveedores**


La Superintendencia de Sociedades establece y mantiene con los contratistas y proveedores una relación de beneficio mutuo, fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad con respeto estricto a las condiciones legales y contractuales para la adquisición de los bienes y servicios, dentro del enfoque de compras sostenibles, requeridos para el cumplimiento de la misión y la visión de la Entidad.

La información generada en el trámite y sus resultados es tratada con discreción y se atiende la reserva correspondiente de conformidad con la Ley, mediante la aplicación de los principios de buena fe, transparencia, economía, honestidad, equidad, responsabilidad social y ambiental, autocontrol y celeridad.

#### **2.6.9. Frente a las agremiaciones y las instituciones de educación**

La Superintendencia dispondrá de información en el sitio web de la entidad, que les permitirá a los gremios el acceso a los lineamientos institucionales y fomentará pactos éticos entre el sector privado y el ente público para la articulación de políticas.

Así mismo, bajo el criterio de responsabilidad social, promoverá alianzas estratégicas para la realización de investigaciones, estudios, foros u otros eventos relacionados con temas de su competencia y formulando propuestas, proyectos e iniciativas conjuntas, en pro de la preservación del orden público económico.

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 14 de 21

### **2.6.10. Frente a la comunidad internacional**

La Superintendencia se caracteriza por adoptar estándares internacionales de calidad en la prestación de sus servicios.

En este marco, la entidad adelantará su gestión con la credibilidad e integridad requerida para facilitar la cooperación internacional. La Superintendencia se compromete a tener el liderazgo necesario para colaborar en forma armónica con organismos internacionales en el diseño e implementación de sistemas de supervisión efectivos, estableciendo y manteniendo los mecanismos de cooperación necesarios para el debido ejercicio de sus funciones.

## **2.7. POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **2.7.1. Compromiso con la Comunicación Pública**

La Superintendencia de Sociedades se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la Superintendencia.

### **2.7.2. Compromiso con la comunicación interna**

La comunicación interna estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad; para ello la administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

### **2.7.3. Compromiso de confidencialidad**

La Superintendencia de Sociedades se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada, que es reserva de la Entidad, no la publiquen o la hagan conocer a terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

En el caso de interesados en participar en procesos de contratación de la entidad y que por este motivo tengan acceso a información privilegiada, se comprometerán a firmar un acuerdo de confidencialidad, donde se comprometerán a mantener la discreción sobre la

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 15 de 21

información revelada.

#### **2.7.4. Compromiso con la circulación y divulgación de la información**

La Superintendencia de Sociedades se compromete a establecer una política de comunicación informativa, adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a estos grupos de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la misma para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

En cuanto al derecho de petición, la Entidad se compromete a establecer términos, conforme a la ley, encaminados a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.


#### **2.7.5. Compromiso con el Gobierno Digital**

El Superintendente de Sociedades y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno Digital, como modelo para la gestión de la información pública, a través de las directrices dadas por la Agenda de Conectividad y de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página web de la Entidad con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, plan estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del plan estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, rendición de cuentas, servicios que la entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Entidad, entre otros.

Adicionalmente, el equipo directivo adelantará las acciones necesarias para proveer el mayor número posible de trámites y transacciones con el ciudadano a través de los medios electrónicos disponibles.

### **3. NECESIDADES DE COMUNICACIÓN**

- ✓ Identificar y difundir la información relacionada con la gestión, actuaciones, programas y proyectos que adelanta la Superintendencia de Sociedades.
- ✓ Identificar y difundir la información relacionada con los servicios que presta la Superintendencia de Sociedades.
- ✓ Identificar y difundir la información relacionada con la gestión y desempeño del

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 16 de 21

Superintendente de Sociedades, su equipo directivo y los demás funcionarios de la Entidad.

- ✓ Identificar y difundir la información que contribuya con la construcción de una cultura de alto rendimiento y la gestión del clima laboral y la cultura organizacional.
- ✓ Identificar y difundir información relacionada con el sector empresarial en especial aquella que contribuya a fortalecerlo y a contar con empresas más productivas, competitivas y perdurables.
- ✓ Identificar y difundir información relacionada con una cultura de observancia de la ley para generar valor en la actividad empresarial.

#### **4. CANALES DE COMUNICACIÓN**

- ✓ Página web
- ✓ Redes sociales
- ✓ Medios masivos de comunicación
- ✓ Correo electrónico
- ✓ WhatsApp (no institucional)
- ✓ Intranet
- ✓ Carteleras


#### **5. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE COMUNICACIONES**

Gestionar un sistema de comunicación externa e interna que garantice un eficaz, eficiente y efectivo flujo de información pública, permita difundir los avances de la gestión y gestionar la buena reputación de la entidad

#### **6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE COMUNICACIONES**

- ✓ Mantener la buena reputación de la entidad en los medios masivos de comunicación y en los grupos de interés.
- ✓ Divulgar las iniciativas de la entidad y los avances de la gestión.



	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 17 de 21

- ✓ Fomentar el adecuado flujo de las comunicaciones internas para facilitar los objetivos de gestión

## 7. ALCANCE DEL PLAN DE COMUNICACIONES

El Plan Estratégico de Comunicaciones de la Superintendencia de Sociedades abarca la comunicación interna y externa de la entidad y se enfocará en dos vías: en la estrategia de comunicación externa, la cual está dirigida a las audiencias externas de la Entidad, y que lidera el Asesor de Comunicaciones y la comunicación interna, la cual está dirigida a los servidores públicos y contratistas que ejercen funciones públicas en la entidad y que lidera la Secretaría General.

El Plan Estratégico de Comunicaciones propuesto requiere de la reorganización del recurso humano, técnico y económico disponible, así como una adecuada articulación con las diferentes delegaturas e intendencias.

## 8. RESPONSABLES

- ✓ Comunicación Externa: Coordinador del Grupo de Comunicaciones.
- ✓ Comunicación Interna: Secretaría General con el apoyo del Grupo de Comunicaciones.

## 9. PASOS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- ✓ Alinear toda la información institucional que se produzca y todo producto comunicativo tanto interno como externo en torno a: la gestión, actuaciones, programas, proyectos y servicios que adelanta la Superintendencia de Sociedades y en torno a un solo mensaje: *Empresas competitivas, productivas y perdurables. “Más empresa, más empleo”*.
- ✓ Aumentar la cantidad de información y contenidos disponibles acerca de las actuaciones, programas, proyectos y servicios que adelanta la Superintendencia de Sociedades.
- ✓ Optimizar el uso de los diferentes canales de comunicación disponibles en función de lograr un mayor impacto en el grupo de interés al cual está dirigido el mensaje.
- ✓ Intervenir en los más importantes procesos de comunicación que se den en el país en torno al sector empresarial colombiano.

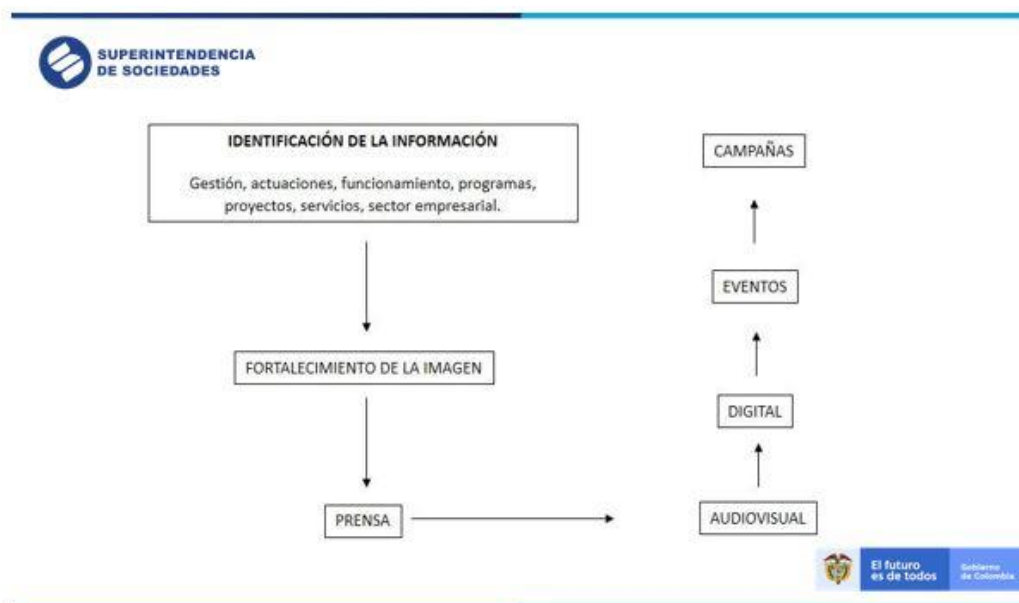
	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 18 de 21

- ✓ Fomentar el dialogo y la interacción en torno a los temas relacionados con el sector empresarial, legalidad, emprendimiento y equidad.

## 10. ESTRUCTURA E IMPLEMENTACIÓN

A fin de poder implementar adecuadamente la estrategia y trazar e implementar las tácticas necesarias para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, el presente plan propone un proceso enfocado en la identificación de la información generada, el fortalecimiento de la imagen, la producción de contenidos, y la divulgación a través de diversos mecanismos y canales de difusión.

### 10.1 PROCESO




#### 10.1.1 Identificación de la información

El primer paso en el proceso de comunicaciones será la identificación de la información producida o disponible en cada una de las áreas de la Entidad y su correspondiente clasificación de conformidad con los parámetros establecidos y que corresponden a:

##### 10.1.1.1. **Gestión:**

En este aspecto será tomada en cuenta toda la información relevante en torno a las actividades que realice el Superintendente, su equipo directivo y los demás funcionarios de

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 19 de 21

la Entidad, que sea de público conocimiento y que contribuya a transmitir el cumplimiento de la misión y la visión tal como el desarrollo de reuniones, visitas, talleres y seminarios entre otros.

#### **10.1.1.2. Actuaciones:**

En este aspecto será tomada en cuenta toda la información relevante en torno a las decisiones tomadas por la Superintendencia de Sociedades que tengan un impacto directo sobre cualquiera de sus grupos de interés, que sea de público conocimiento y que requiera ser difundida ampliamente en aras de la transparencia y acceso a la información por parte de la ciudadanía en general o de cualquiera de sus grupos de interés.

#### **10.1.1.3. Funcionamiento:**

En este aspecto será tomada en cuenta toda la información relevante en torno a la construcción de una cultura de alto rendimiento y en la gestión del clima laboral y la cultura organizacional, en especial toda aquella que sea generada desde la Oficina Asesora de Planeación o la Dirección de Talento Humano y que deba ser transmitida a servidores públicos, contratistas y proveedores.

#### **10.1.1.4. Programas:**

En este aspecto será tomada en cuenta toda la información relevante en torno a los programas que se encuentran en curso actualmente, en especial todo lo relacionado con su ejecución y avance, así como toda la información resultado de las actividades misionales de la entidad y que arrojen como producto final un informe.

#### **10.1.1.5. Proyectos:**


En este aspecto será tomada en cuenta toda la información relevante en torno a los proyectos emprendidos por la Entidad y que requieran ser socializados con la ciudadanía en general o con cualquiera de sus grupos de interés.

#### **10.1.1.6. Servicios:**

En este aspecto será tomada en cuenta toda la información relevante en torno a los servicios que presta la entidad, la forma de acceder de ellos y sus indicadores de uso y eficiencia.

#### **10.1.1.7. Sector Empresarial:**

En este aspecto será tomada en cuenta la información relevante en torno al sector

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 20 de 21

empresarial, los resultados de la gestión, programas y proyectos de la Entidad, buenas prácticas empresariales y cultura de la legalidad.

### **10.1.2 Fortalecimiento de la imagen**

Una vez identificada y clasificada toda la información producida por la Entidad, esta deberá ser procesada y alineada en torno a un solo mensaje: *Empresas competitivas, productivas y perdurables. “Más empresa, más empleo”*. Toda pieza que se produzca deberá ser ajustada de conformidad con el manual de imagen e identidad corporativa de tal forma que, a cualquier receptor, le quede claro quién es el emisor, cual es el mensaje y pueda responder de conformidad con el efecto que se espera de él.

### **10.1.3 Prensa**


Una vez la información sea procesada y el mensaje esté alineado, deberá elaborarse el correspondiente material de prensa para su difusión el cual deberá ser orientado según corresponda a: informes, comunicados, noticias, boletines, columnas de opinión, crónicas y reportajes. Una vez elaborado este deberá ser distribuido a los diferentes grupos de interés de conformidad con los canales de comunicación dispuestos para ello.

### **10.1.4 Audiovisual**

Todo material elaborado, debe ser complementado con material audiovisual de tal forma que el contenido sea enriquecido y los diferentes grupos de interés tengan una mejor conexión con la información emitida por la entidad, de igual forma deberá aprovecharse el potencial del material audiovisual para elaborar contenidos de tipo pedagógico y tutoriales que contribuyan a aumentar el uso de los servicios que presta la entidad y a formar a los usuarios en una cultura de observancia de la ley para generar valor en la actividad empresarial. Como material audiovisual, se entiende: fotografías, audios y videos.

### **10.1.5 Digital**

Debe procurarse que todo el material elaborado en materia de prensa y que haya sido complementado con material audiovisual, sea ampliamente difundido a través de todos los canales digitales disponibles, deberá ser subido a la página web de la Entidad, la intranet, publicado en redes sociales y distribuido a través de correo electrónico y WhatsApp según corresponda y según el grupo de interés al cual vaya dirigido. Con el objetivo de obtener un mayor impacto y mejorar el alcance deberán elaborarse piezas específicamente pensadas para estos canales, como cápsulas de video, podcast, animaciones, infografías y cualquier otro tipo de material que contribuya a la amplia circulación del material en estas plataformas.

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 21 de 21

### 10.1.6 Eventos

De considerarse pertinente o necesario, deberán organizarse eventos que permitan entregar la información de forma personal a los diferentes grupos de interés, para lo cual deberán organizarse ruedas de prensa, foros, paneles de opinión, seminarios, talleres y cualquier otro tipo de evento que pueda cumplir con este fin.

### 10.1.7 Campañas institucionales

En procura de atender los temas que requieran un mayor alcance e impacto, bien sea a partir de la necesidad de la Entidad de realizar una mayor difusión, o del requerimiento de uno o varios de los grupos de interés con respecto a una información particular, se deberán diseñar campañas de comunicación tanto internas, como externas, que cumplan con dicho objetivo. Para estas campañas deberá establecerse la necesidad de comunicación, definirse un objetivo específico de comunicación, especificarse el público al que se quiere llegar y cada una deberá ser revisada y aprobada por instancias superiores al Grupo de Comunicaciones; en el caso de tratarse de campañas dirigidas a grupos de interés internos se presentarán al Comité Directivo de la Entidad y en el caso de campañas dirigidas a grupos de interés externos se presentarán al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y a Presidencia.


## 11 **FUNCIONES PRINCIPALES DE COMUNICACIONES**

### 11.1 **FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA Y EL PLAN DE COMUNICACIONES**

- ✓ Formular y diseñar estrategias y políticas de comunicaciones que permitan fortalecer el posicionamiento de la Entidad y la gestión.
- ✓ Definir un Plan Estratégico de Comunicaciones cuatrienal y un plan táctico anual.

### 11.2 **IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

- ✓ Establecer responsables de la información y enlaces de comunicación en cada una de las áreas.
- ✓ Levantar un inventario de la información existente y disponible y aquella que debería procurarse.
- ✓ Establecer una dinámica de comunicación que permita conocer con inmediatez cuando se produzca información en cada una de las áreas.


	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 22 de 21

### 11.3 FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN

- ✓ Revisar el manual de imagen e identidad corporativa, a fin de realizar los ajustes necesarios e incluir los aspectos que hagan falta, así como las aplicaciones en nuevas piezas de papelería, material POP, libros, canales digitales y material audiovisual.
- ✓ Modificar, enviar a todos los funcionarios y garantizar la disponibilidad de las plantillas correspondientes a todos los formatos de documentos con que trabaja la Entidad: .ppt .doc .xls
- ✓ Impartir instrucciones claras y precisas en relación a que cualquier material o herramienta de comunicación que sea elaborada o utilizada por cualquiera de las áreas de la entidad, debe apegarse al manual de imagen e identidad corporativa y ser revisado y aprobado por el Grupo de Comunicaciones.
- ✓ Actualizar de manera permanente todos los canales de comunicación disponibles (página web, intranet, redes sociales, carteleras, correos) y todos los formatos de piezas de comunicación (comunicados, noticias, boletines, y material audiovisual y digital) de conformidad con el manual de imagen e identidad corporativa.
- ✓ Impartir instrucciones claras y precisas en relación a que la vocería de la Entidad estará únicamente a cargo del Superintendente de Sociedades o de quien éste delegue y el relacionamiento directo con medios de comunicación deberá ser siempre informado y coordinado con el Grupo de Comunicaciones.

### 11.4 PRENSA

- ✓ Aumentar y especializar la producción de informes, comunicados, noticias, boletines, columnas de opinión, crónicas y reportajes.
- ✓ Monitorear de manera permanente las necesidades de información de los diferentes grupos de interés en especial aquellas relacionadas con los medios masivos de comunicación.
- ✓ Mejorar y potenciar las relaciones con los medios masivos de comunicación a partir de la identificación de sus necesidades de información y el cubrimiento de las mismas, de manera ágil y concreta.
- ✓ Mejorar el nivel de exposición en los medios a partir de la generación de noticias basadas en la gestión, actuaciones, proyectos, programas, servicios de la Entidad.

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 23 de 21


- ✓ Mejorar el relacionamiento con los medios a partir del contacto directo entre el grupo de interés y el Superintendente de Sociedades y el área de comunicaciones.

## 11.5 AUDIOVISUAL

- ✓ Cubrir la mayor cantidad de actividades posible en fotografía y video.
- ✓ Aumentar la cantidad de material disponible en audio, video y fotografía.
- ✓ Crear y mantener actualizado un archivo de audio, video y fotografía.
- ✓ Soportar todo el material de prensa en audio, video y fotografía.
- ✓ Elaborar productos audiovisuales como informativos, videos pedagógicos y productos de capacitación al alcance de los usuarios.

## 11.6 DIGITAL

- ✓ Revisar y ajustar el árbol de información, el contenido, la apariencia y el criterio de navegación en la página web e intranet.
- ✓ Actualizar el home de la página Web.
- ✓ Actualizar la información de la página web e intranet.
- ✓ Aumentar la publicación de información y el tipo de contenidos disponibles en la página web e intranet.
- ✓ Crear un micrositio de material pedagógico en la página web.
- ✓ Actualizar y ajustar conforme el manual de imagen e identidad corporativa todas las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube) y aumentar la cantidad y la frecuencia de publicación.
- ✓ Crear piezas de comunicación para canales digitales como capsulas de video, gifs e infografías.
- ✓ Crear un chat grupal para el manejo de prensa de la Entidad.

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 24 de 21

## 11.7 EVENTOS

- ✓ Programar y coordinar la presentación de informes que produzca la Entidad. Se definirá la táctica adecuada para divulgarlos (rueda de prensa, boletín, infografía, etc.).
- ✓ Coordinar las ruedas de prensa que sea necesario llevar a cabo conforme se presenten actuaciones que requieran atención directa a los medios de comunicación.
- ✓ Apoyar la logística y coordinar las ruedas de prensa para las visitas regionales que programe el Despacho del Superintendente.
- ✓ Apoyar la logística de los paneles, conversatorios y foros que sean organizados desde el Despacho del Superintendente.
- ✓ Realizar el cubrimiento y posterior difusión de los principales eventos que lleven a cabo las principales áreas de la Superintendencia.
- ✓ Coordinar la presentación de la rendición de cuentas de la Entidad.

## 11.8 CAMPAÑAS INSTITUCIONALES


- ✓ Identificar los temas que requieran un mayor alcance e impacto, a partir de la necesidad de la Entidad de realizar una mayor difusión.
- ✓ Identificar los temas que requieran un mayor alcance e impacto, a partir del requerimiento de uno o varios de los grupos de interés con respecto a una información particular. (internos y externos).
- ✓ Elaborar y difundir por lo menos una campaña trimestral relacionada con alguno de los temas identificados como temas que requieren un mayor alcance e impacto.

## 12 PROCEDIMIENTOS Y REQUERIMIENTOS

12.1 Para la producción y elaboración de piezas informativas las áreas deberán solicitar al Coordinador del Grupo de Comunicaciones la pieza con las especificaciones puntuales. Es importante tener en cuenta los tiempos de preparación de las piezas de comunicaciones para tal efecto.

- ✓ Banner web e intranet: 2 días.
- ✓ Campañas: De 2 a 4 semanas.



	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 25 de 21

- ✓ Videos: De 2 a 4 semanas.
- ✓ Diseños de documentos y publicaciones: 5 días hábiles.
- ✓ Ediciones cortas: 5 días hábiles.
- ✓ Actualizaciones de la web: Dependiendo del tema, entre 1 y 5 días.
- ✓ Landing page web: Entre 1 y 2 semanas.

12.2 La elaboración de cualquier pieza de información deberá ser originada únicamente por el equipo del Grupo de Comunicaciones y deberá tener la aprobación del Coordinador del Grupo de Comunicaciones


12.3 Las órdenes de trabajo serán ejecutadas y entregadas acorde a su fecha de solicitud.

12.4 Para la elaboración de piezas gráficas promocionales que se realicen por terceros, debe tenerse en cuenta el Manual de Imagen Institucional.

12.5 El diseño debe ser aprobado por el Coordinador del Grupo de Comunicaciones, antes de su producción o publicación.

12.6 Respecto de la información publicada en las piezas:

- ✓ Los sitios web anunciados, los números de teléfono y correos electrónicos deben estar activos.
- ✓ Si se trata de la promoción de un evento, revisar que la fecha, hora y lugar sean correctos.
- ✓ Toda pieza de comunicación debe incluir el logo de la Entidad y respetar las normas establecidas en el manual de imagen, especialmente en lo referente al uso de las fuentes y colores definidos.
- ✓ En caso de incluir imágenes, estas deben estar en alta resolución, de tal forma que no se vean pixeladas, a no ser que la resolución forme parte de un efecto gráfico intencional.
- ✓ Las imágenes bien sea fotos o video deben ser parte del banco de imágenes adquirido por la Entidad, o propias, deben contar con los respectivos derechos de autor.

	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GCOM-M-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de septiembre de 2021
	<b>PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	Número de página 26 de 21

### 13 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE
001	25 de agosto de 2020	14 de septiembre de 2021	Creación del documento	Asesor de Comunicaciones – Secretaria General
002	15 de septiembre de 2021		Actualización estructura y funciones de acuerdo al nuevo Decreto y a la nueva Resolución de Grupos, nombres de dependencias y Organigrama.	Coordinadora Grupo de Comunicaciones – Secretaria General

<b>Elaboró:</b> Profesional Grupo de Comunicaciones	<b>Revisó:</b> Coordinadora Grupo de Comunicaciones	<b>Aprobó:</b> Secretaria General
<b>Fecha:</b> 12 de julio de 2021	<b>Fecha:</b> 12 de julio de 2021	<b>Fecha:</b> 09 de septiembre de 2021