

RESOLUCIÓN

Por la cual se actualiza el Manual de Operaciones y del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades y se derogan los manuales y disposiciones que le sean contrarios

EL SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES

En uso de sus atribuciones legales, reglamentarias y, en especial, las conferidas por el artículo 5 del Decreto 1380 de 2021 y por el artículo 6 de la Ley 87 de 1993, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia señala en su artículo 269 que, en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que la Ley 1753 de 2015 en su artículo 133 ordenó la integración en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998, el cual deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrados en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Que el Decreto 1499 de 2017 reglamentó lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y definió el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como *un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.*

Que mediante el Decreto 1736 de 2020, modificado por el Decreto 1380 de 2021, se adoptó la nueva estructura de la Superintendencia de Sociedades con el fin de fortalecer y desconcentrar varias de las funciones asignadas a las delegaturas y fortalecer los procedimientos judiciales para mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano.

Que conformidad con el literal 42 del artículo 8 del Decreto 1736 de 2020, modificado por el artículo 5 del Decreto 1380 de 2021, el Despacho del Superintendente de Sociedades tiene a cargo, entre sus funciones, la de establecer sistemas de gestión y eficiencia administrativa, con el fin de asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Que la Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, establece, entre los elementos para el control interno, según su artículo 4, la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.



Que, con mérito en lo anteriormente expuesto, el Superintendente de Sociedades,

RESUELVE

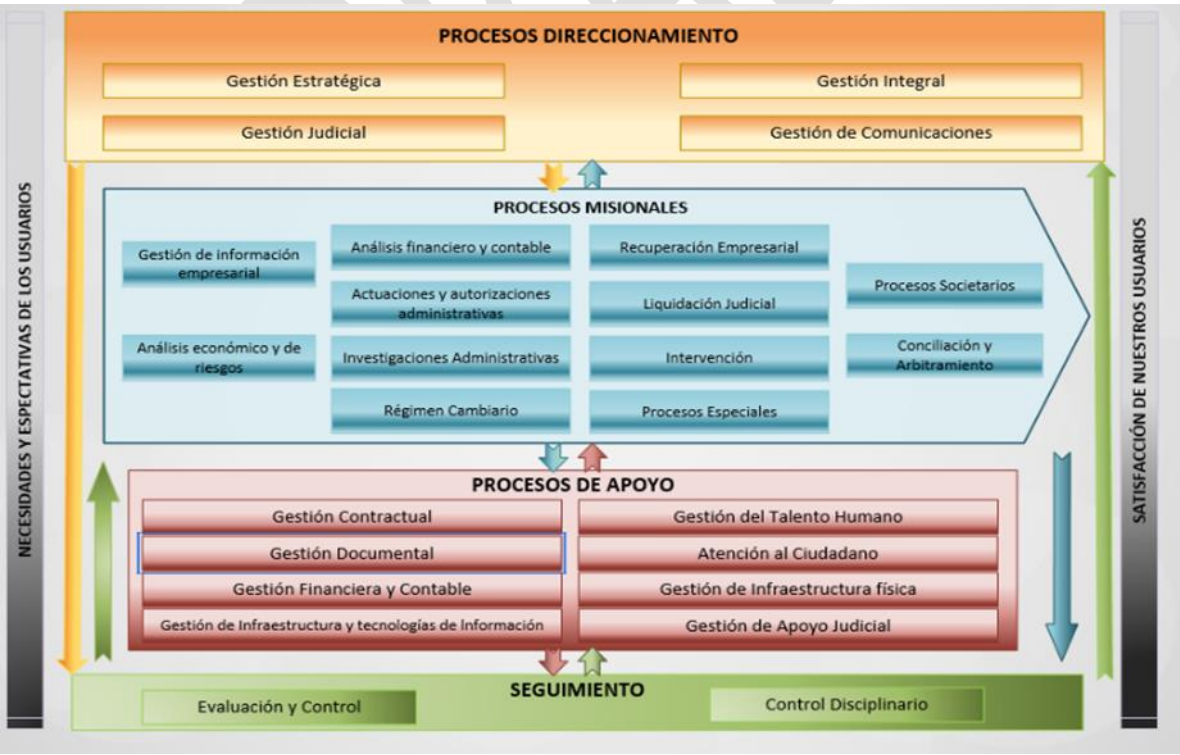
ARTÍCULO PRIMERO. - Actualizar e implementar el Manual de Operaciones y del Sistema de Gestión Integral – SGI de la Superintendencia de Sociedades, código GC-M-001, a la versión 014 del 30 de agosto de 2022 y sus siguientes actualizaciones, de conformidad con los lineamientos que expidan las instancias que regulan la materia para las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.

ARTÍCULO SEGUNDO. - El Manual de Operaciones y del Sistema de Gestión Integral - SGI de la Entidad consolida todos los lineamientos, políticas, normas y disposiciones internas, bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, necesarias para direccionar las operaciones y gestión institucional de la Entidad hacia el logro de sus objetivos.

PARÁGRAFO. - Hacen parte de este manual todos los documentos relacionados en el Sistema de Gestión Integrado de la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO. - El contenido del Manual de Operaciones y del Sistema de Gestión Integral - SGI es de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de los servidores públicos de la Superintendencia de Sociedades.

ARTÍCULO CUARTO. - Los procesos de direccionamiento, misionales, de apoyo y de seguimiento, definidos en el Mapa de Procesos de la Entidad, que se indica a continuación, hacen parte del Manual de Operaciones y del Sistema de Gestión Integral - SGI.



ARTÍCULO QUINTO. - Sanciones Disciplinarias. La inobservancia de cualquiera de las disposiciones contenidas en la presente resolución generará la correspondiente investigación disciplinaria para el funcionario, según las previsiones de la Ley 734 de 2002 y las normas que la adicionen, modifiquen o aclaren.



ARTÍCULO SEXTO. - Vigencia y Derogatorias. La presente resolución deroga todas las disposiciones y manuales que le sean contrarios, en especial, la Resolución No. 165-005317 del 3 de diciembre de 2008, y rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

BILLY RAUL ANTONIO ESCOBAR PÉREZ
Superintendente de Sociedades

Revisó: Andrés Cervantes – Jefe Oficina Asesora Jurídica
Diana Carolina Enciso Upegui – Jefe Oficina Asesora de Planeación
Proyectó: Carlos Alberto Cuesta – Profesional Especializado 2028-16 de la Oficina Asesora de Planeación

TRD: Consecutivo de Resoluciones
Nit.:8999999086
Trámite:1004
Dep. Origen: 165
Dep. Destino: 515
Código Funcionario: C1914
Folios: 3
Anexos: Manual de Operaciones y del Sistema de Gestión Integrado. Versión 014.



SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Manual de Operaciones y del Sistema de Gestión Integral

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	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 acogiénose 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- 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, 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.

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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 3 de 51

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 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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 4 de 51

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 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:

- 1. Establece que las sociedades civiles se deben sujetar a la ley mercantil.
- 2. Regula la escisión la cual permite el fraccionamiento del patrimonio de la sociedad.
- 3. 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.
- 4. Se reconoce la empresa unipersonal como persona jurídica.
- 5. Se establece la posibilidad de realizar asambleas o juntas de socios no presenciales.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 5 de 51

- 6. 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.
- 7. Se regula lo relativo a la responsabilidad de los administradores.
- 8. 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.

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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 6 de 51

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.

La Ley 2069 de 2020, conocida como Ley de Emprendimiento en su artículo 70 trasladó a la Superintendencia de Sociedades las competencias asignadas por la Ley a la Superintendencia de Industria y Comercio relacionadas con la inspección, vigilancia y control de las cámaras de comercio, así como las previstas en los artículos 27, 37 y 94 del Código de Comercio respecto del registro mercantil, el ejercicio profesional del comercio y la apelación de los actos de registro.

Para adecuarse a las nuevas responsabilidades y retos, se modificó la estructura de la Entidad mediante el Decreto 1736 de 2020, el cual fue modificado por el Decreto 1381 de 2021.

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 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 Integral 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- y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión definido en el Decreto 1499 de 2017.

Identifica la Política de Gestión Integral, los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, los Procesos y la Estructura del Sistema de Gestión Integrado. Este

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 7 de 51

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 Integral 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 realizada por el Coordinador o el profesional del Grupo de Arquitectura de Negocio y del Sistema de Gestión Integrado. 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-PR001.

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 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.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La Superintendencia de Sociedades, dentro de su proceso de Gestión Estratégica ha elaborado un análisis del contexto con el fin de identificar aquellas situaciones que pueden generar amenazas u oportunidades para la misma. El resultado es un análisis del contexto externo e interno que se describe a continuación.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 8 de 51

4.1.1 CONTEXTO EXTERNO

Oportunidades – O	
O1.	Organismos internacionales que regulan el derecho societario
O2	Interacción continua con el sector privado
O3.	Inclusión en el PND de acciones encaminadas a promover mayor productividad de determinados sectores económicos y detección de riesgos.
O4.	Políticas de Estado relacionada con automatización de trámites.
O5.	Regulación en materia de implementación y uso de las tecnologías de la información como apoyo a la gestión de las Entidades del Estado.
O6.	Necesidad de medir el impacto del sistema en la economía.
O7.	Nueva regulación o reformas en materia de insolvencia, mercantil e inspección, vigilancia y control.
O8.	Regulación internacional en materia de políticas de prevención y control en materia de riesgos como lavado de activos y financiación el terrorismo, riesgo operacional e insolvencia.
O9.	Crisis económica mundial que afecta todos los sectores económicos
O10.	Nuevas directrices de seguridad y salud en el trabajo.
O11.	Regulación en materia de acceso a la información pública.
O12.	Regulación en materia Ambiental.

Amenazas - A	
A1.	Incremento de procesos como consecuencia de la crisis económica que afecta a todos los sectores.
A2	Reforma legislativa en relación con las competencias de la Superintendencia.
A3.	Reportes de organismos internacionales en cuya formación no participa la entidad.
A4.	Riesgo de corrupción externo

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 9 de 51

Amenazas - A	
A5.	Fuga de información por hackers o intrusos en los sistemas de información de la Entidad.
A6.	Constantes cambios en materia jurídica y contable.
A7.	Legislación incipiente en los controles ambientales a proveedores
A8.	Incumplimiento de normatividad legal aplicable

4.1.2 CONTEXTO INTERNO

Fortalezas - F	
F1.	Conocimiento técnico en el cumplimiento de las funciones.
F2	Mayor cobertura a nivel nacional a través de las intendencias regionales para atender los procesos.
F3.	Información disponible, oportuna, confiable y con calidad.
F4.	Administración de la base de datos más completa en materia de insolvencia en el país.
F5.	Contar con arquitectura empresarial.
F6.	Adopción de mejores prácticas tecnológicas para la gestión de TI.
F7.	Implementación de estándares nacionales e internacionales para la gestión y seguridad de los procesos.
F8.	Infraestructura física adecuada.
F9.	Sistema Ambiental Implementado en la Entidad.

Debilidades – D	
D1.	Planta de personal insuficiente para desarrollar Nuevas funciones otorgadas a la Entidad.
D2	Controles manuales en el ejercicio de las funciones.
D3.	Dependencia de información y políticas emitidas por entes externos.
D4.	Insuficiencia de recurso humano para atender incremento en volúmenes de solicitudes y procesos.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 10 de 51

D5.	Vencimiento de radicaciones en algunos grupos.
D6.	Falta de herramientas para agilizar el desarrollo de los procesos en la delegatura.
D7.	No contar con información de indicadores consolidada.

A partir de este este análisis se desarrollaron las siguientes estrategias:

Estrategias OFENSIVAS	
O6;O7;O9; F1	Elaboración de propuestas (proyectos decretos en materia de insolvencia o reglamentación para efectiva supervisión de sociedades)
O6, O2, O8; O7;F4	Medición del impacto del sistema de insolvencia en la economía para identificar oportunidades de mejora en los indicadores internacionales que miden la eficacia del sistema
O1;O5;F5;F6;F7	Adoptar buenas practicas que permitan el mejoramiento de los procesos y gestión de la Entidad
F8;O11	Fortalecer los canales de interacción con los usuarios con el fin de impactar de manera positiva el acceso a la información, trámites y servicios que presta la superintendencia
F8;O10	Adecuar la infraestructura física para prestar un mejor servicio a nivel interno y externo
F7;O10	Fortalecer el clima organizacional, mejorando la calidad de vida laboral con miras a incrementar la productividad de la organización.
F9;O12	Promoción del Sistema de Gestión Ambiental enmarcado en el cumplimiento de requisitos legales del cuidado y protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación a través de programas para la reducción o mitigación de los impactos ambientales.

Estrategias DEFENSIVAS	
F4;A3	Medición del impacto del sistema de insolvencia en la economía para identificar oportunidades de mejora en los indicadores internacionales que miden la eficacia del sistema
F2; A2	Desarrollar las funciones de la delegatura de manera oportuna, cédere y con altas calidades técnicas.
F3;A4	Coordinar la determinación de políticas y estándares en términos de estructura, registro, modificación y reporte de los datos utilizados, para garantizar que la información que se obtiene de ellos sea consistente y confiable.
F1;A2;A6	Proyectar reformas e iniciativas legislativas
F7;A5	Proteger los derechos de los usuarios de la entidad y mejorar los niveles de confianza en los mismos a través de la adecuada gestión de la seguridad de la información de los procesos
F9;A7	Proponer nuevos esquemas para la formulación de los programas ambientales de la Entidad alineados con la estandarización de la normatividad vigente

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 Integral 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 integral proporcionando la uniformidad en los métodos de trabajo, logrando que las actividades y los procesos se rijan por los parámetros establecidos.

4.1.4 VALORES

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 11 de 51

Coherencia: Es tomar decisiones consistentes y bajo la premisa de: “a hechos iguales, consecuencias iguales”

Rapidez y Eficacia: Es prestar el servicio 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

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.

Justicia: Es reconocer que todos, por nuestra naturaleza humana, tenemos los mismos derechos y deberes.

Pertenencia: Es identificarse con la Superintendencia de Sociedades sintiéndose parte de ella y caminando en su misma dirección.

4.2 PARTES INTERESADAS

El Manual de Relacionamiento con Grupos de Interés GC-M-002 identifica los siguientes interesados en la gestión de la Superintendencia de Sociedades:

Parte Interesada	Compromiso	Objetivos del relacionamiento	Responsable del relacionamiento
Ciudadanía general	Somos conscientes que la comunidad espera de nosotros un accionar transparente que permita la generación de riqueza en el pueblo Colombiano.	Fortalecer la estructura institucional y las competencias de los Funcionarios. Agilizar los procesos, mediante el uso de las tecnologías de la información necesarias para facilitar la gestión de la entidad. Producir y suministrar, a partir de los reportes de los supervisados, información útil, confiable y de calidad para la toma de decisiones y para el ejercicio de la función de fiscalización. Ejercer eficientemente las facultades administrativas de fiscalización sobre las sociedades sujetas a la Inspección, Vigilancia y Control. Contribuir a la preservación de la	Grupo de Relación Estado-Ciudadano. Intendencias Regionales.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 12 de 51

Parte Interesada	Compromiso	Objetivos del relacionamiento	Responsable del relacionamiento
		empresa y a la recuperación del crédito, mediante el ejercicio de las facultades jurisdiccionales. Ejercer las facultades Jurisdiccionales tendientes a resolver los conflictos societarios de las sociedades colombianas. Contribuir a la preservación del orden público económico.	
Servidores públicos	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 integral, 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 fomenta la innovación y la interacción entre ellos para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios y con el sistema de gestión integral con miras a obtener resultados visibles para los grupos de interés.	Fortalecer la estructura Institucional y las competencias de los funcionarios.	Grupos Desarrollo del Talento Humano. Grupo de Administración de Personal.
Ciudadanos que cumplen funciones públicas	Garantiza que todos los ciudadanos que cumplen funciones delegadas por ley son elegidos a través de sistema de méritos,	Fortalecer la estructura institucional y las competencias de los funcionarios.	Registro de Especialistas.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 13 de 51

Parte Interesada	Compromiso	Objetivos del relacionamiento	Responsable del relacionamiento
	acordes con su experiencia y educación. El seguimiento a la gestión de estos ciudadanos es cumplido a través de parámetros, objetivos y verificables.		
Usuarios y las sociedades sujetas a supervisión	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.	Ejercer eficientemente las facultades administrativas de fiscalización sobre las sociedades sujetas a la Inspección, Vigilancia y Control. Ejercer las facultades jurisdiccionales tendientes a resolver los conflictos societarios de las sociedades colombianas.	Delegaturas Intendencias Regionales
Órganos de control	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	Fortalecer la estructura institucional y las competencias de los funcionarios. Agilizar los procesos, mediante el uso de las tecnologías de la información necesarias para facilitar la gestión de la entidad.	Oficina de Control Interno
Otras entidades del estado	Se trabaja mancomunadamente 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.	Contribuir a la preservación del orden público económico. Agilizar los procesos, mediante el uso de las tecnologías de la información necesarias para facilitar la gestión de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación
Medios de comunicación	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.	Contribuir a la preservación del orden público económico. Producir y suministrar, a partir de los reportes de los supervisados, información útil, confiable y de calidad para la toma de decisiones y para el ejercicio de la función de fiscalización.	Oficina Asesora de Planeación. Grupo de Comunicaciones

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 14 de 51

Parte Interesada	Compromiso	Objetivos del relacionamiento	Responsable del relacionamiento
		Agilizar los procesos, mediante el uso de las tecnologías de la Información, necesarias para facilitar la gestión de la entidad.	
Contratistas y proveedores	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	Fortalecer la estructura institucional y las competencias de los funcionarios	Dirección Administrativa Dirección Financiera Grupo de Contratos

De igual manera, la Superintendencia de Sociedades determina las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión Ambiental teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la ISO 14001:2015 así:

TIPO	PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	RELACIONAMIENTO
INTERNOS	ATA DIRECCIÓN	Proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Ambiental, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.	1. Liderar el diseño, implementación y la mejora continua del sistema de gestión ambiental, con el fin de provechar las oportunidades de prevención o mitigación de los impactos ambientales adversos e incrementar los impactos ambientales beneficiosos, particularmente los que tienen consecuencias estratégicas y de competitividad.	1. Compromiso, responsabilidad y cumplimiento de los responsables asignados, con respecto al diseño, implementación y la mejora continua del sistema de gestión ambiental; y el cumplimiento de los requisitos, indicadores y la eficiencia de la gestión ambiental desarrollada en la entidad.	SI	1. Comunicaciones Internas. 2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño. 3. Consulta a los grupos de interes y análisis de materialidad.

TIPO	PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	RELACIONAMIENTO
INTERNOS	SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES CONTRATISTAS Y ESTUDIANTES	Personal que presta servicios a la Superintendencia de Sociedades con el fin de cumplir las funciones encomendadas a la entidad. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (art. 133 de la Constitución Política de Colombia).	1. Conocer la información del Sistema de Gestión Ambiental de la Superintendencia de Sociedades. 2. Se garanticen las condiciones de infraestructura física relacionadas con el suministro de los servicios de energía eléctrica y agua. 3. Plan de capacitaciones y sensibilización en gestión ambiental. 4. Mejorar y fortalecer el proceso interno de manejo y separación de los residuos sólidos en las instalaciones de la entidad. 5. Contar con estrategias que aseguren el uso y consumo inteligente de los recursos e insumos (energía eléctrica, agua y papel). 6. Proporcionar los recursos necesario para la implementación, mantenimiento y mejora continua de la gestión ambiental, incluida la atención de las emergencias ambientales. 7. Identificar de impactos ambientales generados por las actividades propias y contratadas por la Superintendencia de Sociedades.	1. Contar con la información del Sistema de Gestión Ambiental disponible para su consulta. 2. Generar espacios para la toma de consciencia en gestión ambiental. 3. Definir lineamientos para la mitigación de los impactos ambientales en pro de la protección del medio ambiente incluida la prevención de la contaminación. 4. Realizar mantenimientos periódicos a las instalaciones de la entidad. 5. Gestionar los residuos generados por la Superintendencia de Sociedades de conformidad con la normatividad vigente. 6. Ofrecer el conocimiento para la atención de las emergencias ambientales	SI	1. Código de Trámite Ambiental del Sistema de Gestión Documental. 2. Medios de comunicación interno Correo electrónico: Mantenimientoadmins@supersociedades.gov.co para el reporte de fallas y daños de los sistemas eléctrico e hidráulico. Como Institucional Intranet Teams 3. Encuestas de necesidades y expectativas 4. Consulta a los grupos de interes y análisis de materialidad.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 15 de 51

EXTERNOS	CIUDADANOS QUE CUMPLEN FUNCIONES PÚBLICAS EN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES (AJUJIALES DE LA JUSTICIA)	Particulares que ejercen como promotores, liquidadores y/o agentes interventores (auxiliares de la justicia) y su oficio es público, ocasional e indolegable.	1. Conocer la información del Sistema de Gestión Ambiental de la Superintendencia de Sociedades. 2. Mejorar y fortalecer el proceso interno de manejo y separación de los residuos sólidos en las instalaciones de la entidad. 3. Se garanticen las condiciones de infraestructura física relacionadas con el suministro de los servicios de energía eléctrica y agua.	1. Contar con la información del Sistema de Gestión Ambiental disponible para su consulta. 2. Definir lineamientos para la mitigación de los impactos ambientales en pro de la protección del medio ambiente incluida la prevención de la contaminación. 3. Gestionar los residuos generados por la Superintendencia de Sociedades de conformidad con la normatividad vigente.	SI	1. Comunicaciones escritas y/o virtuales. 2. Código de Trámite Ambiental del Sistema de Gestión Documental. 3. Formato : registro de ingreso de visitantes y atención de consultas Código: ATC-F-001 4. Consulta a los grupos de interés y análisis de materialidad.
	SOCIEDADES SUPERVISADAS	Son los principales usuarios de la Superintendencia de Sociedades. Corresponde a las sociedades sujetas a inspección, vigilancia y control por parte de la Entidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 82, 83 y 84 de la Ley 222 de 1995, el Decreto 4350 de 2006 y las demás normas que fundamenten las facultades legales de la Superintendencia de Sociedades.	1. Conocer la información del Sistema de Gestión Ambiental de la Superintendencia de Sociedades. 2. Mejorar y fortalecer el proceso interno de manejo y separación de los residuos sólidos en las instalaciones de la entidad. 3. Se garanticen las condiciones de infraestructura física relacionadas con el suministro de los servicios de energía eléctrica y agua.	1. Contar con la información del Sistema de Gestión Ambiental disponible para su consulta. 2. Definir lineamientos para la mitigación de los impactos ambientales en pro de la protección del medio ambiente incluida la prevención de la contaminación. 3. Gestionar los residuos generados por la Superintendencia de Sociedades de conformidad con la normatividad vigente.	SI	
EXTERNOS	CIUDADANÍA GENERAL	Personas que acceden a los trámites y servicios de la Superintendencia de Sociedades. También incluye a las personas que podrían verse impactadas por las actividades que realiza la Entidad, como parte de sus funciones.	Confía en un accionar transparente, comprometido y consciente para la prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y protección del medio ambiente, que influya positivamente sobre los trámites y servicios otorgados y/o sobre el impacto generado en la calidad de vida de los ciudadanos en general, por el desarrollo de las actividades propias de la entidad.	1. Definir lineamientos para la mitigación de los impactos ambientales en pro de la protección del medio ambiente incluida la prevención de la contaminación. 2. Gestionar los residuos generados por la Superintendencia de Sociedades de conformidad con la normatividad vigente.	SI	
	OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO	Instancias que prestan y brindan servicios generales compatibles y de apoyo a las actividades desarrolladas en la entidad y establecen lineamientos y requisitos para el cumplimiento correspondiente. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Departamento Nacional de Planeación, empresas prestadoras de servicios públicos, Secretaría Distrital de movilidad, Agencia Nacional de Contratación Pública - CCE, Ideam, Jardín Botánico de Bogotá entre otros)	Garantizar el cumplimiento de sus funciones misionales para ampliar el campo de acción y la cobertura de sus servicios, con el fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar y heredar un ambiente sano.	Orientar y apoyar la gestión ambiental de la entidad enfocada a la conservación, protección, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales, por medio del soporte técnico, científico, investigativo, educación ambiental y prestación excelente del servicio.	NO	

EXTERNOS	ÓRGANOS DE CONTROL	Los organos de Control son encargados de verificar cumplimiento de directrices, requisitos, funciones y el manejo correcto del recurso ambientales. (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Secretaría Distrital de Ambiente, CARs y otras Autoridades Locales competentes).	Formular, promover y ejecutar políticas, planes y programas que permitan la conservación, protección, recuperación del ambiente para mejorar la calidad de vida, el disfrute de los derechos fundamentales y colectivos del ambiente, realizando seguimiento y control a la entidad de sus operaciones y gestión ambiental requiriendo información correspondiente.	Velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, atender y acatar sus recomendaciones y sugerencias que garantice conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales y contribuya al desarrollo sostenible.	SI	1. Comunicaciones escritas y/o virtuales. 2. Código de Trámite Ambiental del Sistema de Gestión Documental. 3. Formato : registro de ingreso de visitantes y atención de consultas Código: ATC-F-001 4. Consulta a los grupos de interés y análisis de materialidad.
	ORGANOS ACREDITADORES	Instancias que aprueban y certifican a la entidad para desarrollar actividades en el marco ambiental, basadas en lineamientos y parámetros normativos para su correcto funcionamiento.	Responder a las exigencias de los diferentes sectores económicos, sociales y ambientales públicos y privados, a través de servicios específicos al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.	Certificar y acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos para integrar el Sistema de Gestión Ambiental de la entidad, en conjunto con el sector gubernamental y apoyo al sector publico y privado, a través de la divulgación del marco de referencia para proteger el medio ambiente.	NO	

TIPO	PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	RELACIONAMIENTO
EXTERNOS	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Son personas u organizaciones que proveen bienes o servicios a la Superintendencia de Sociedades que no pertenecen a la entidad pero que tienen un vínculo comercial y cumplimiento de requisitos legales y ambientales. (contratistas directos, administración de edificios, Gestores autorizados).	Establecer una relación fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad con respecto a las condiciones legales, contractuales y requisitos ambientales para la adquisición de los bienes y servicios requeridos.	Obtener la capacidad y cumplir los requisitos legales y ambientales, proporcionar todos los bienes o servicios necesarios para desarrollar y satisfacer la necesidades del proyecto.	SI	1. Comunicaciones escritas y/o virtuales. 2. Código de Trámite Ambiental del Sistema de Gestión Documental. 3. Formato : registro de ingreso de visitantes y atención de consultas Código: ATC-F-001 4. Consulta a los grupos de interés y análisis de materialidad.
	INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS	Entidades avaladas para prestar el servicio público de educación superior e interesadas en mantener una oportuna retroalimentación y cooperación técnica y académica con la Superintendencia de Sociedades, a través de la vinculación de estudiantes para el desarrollo de practicas y pasantias.	Mantener una relación estrecha con la entidad permitiendo que exista oportuna retroalimentación y cooperación técnica y académica, entre la entidad y las instituciones universitarias en el marco ambiental.	Lograr un vinculación constante de estudiantes para realizar practicas laborales enfocadas a la gestión ambiental, que permita el reconocimiento de formación profesional de alto nivel, de la institucion educativa.	NO	
	COMUNIDAD INTERNACIONAL	Gobiernos y organismos extranjeros interesados en que las actuaciones que adelante la Superintendencia de Sociedades estén dentro del marco de la regulación y los acuerdos internacionales, suscritos por el Estado Colombiano.	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.	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad se encuentren siempre dentro del marco de la regulación y los acuerdos internacionales, suscritos por el Estado Colombiano.	NO	



GOBIERNO DE COLOMBIA

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.

www.supersociedades.gov.co

webmaster@supersociedades.gov.co

Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10

Tel Bogotá: (601) 2201000

Colombia



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO



TR - C01707851 TR - C01707853 TR - C01707856 CS - CER279481

CO - 071/2021/ICONTEC

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 16 de 51

4.3 ALCANCE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

1.3.1 GESTIÓN DE CALIDAD

Ejecución de las atribuciones administrativas de inspección, vigilancia y control, a las sociedades mercantiles y cámaras de comercio y la atención de las facultades jurisdiccionales de insolvencia económica, así como las medidas de intervención a la actividad de captación ilegal.

4.3.2 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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, 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 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 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:

- 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 de las partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas y vincula no solo las cuestiones internas y externas de las mismas sino también los requisitos legales aplicables a la entidad evaluados estos de acuerdo con el procedimiento adoptado.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 17 de 51

4.3.4 CONCILIACIÓN Y ARBITRAMIENTO

Prestación de los servicios de Conciliación y Arbitraje.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

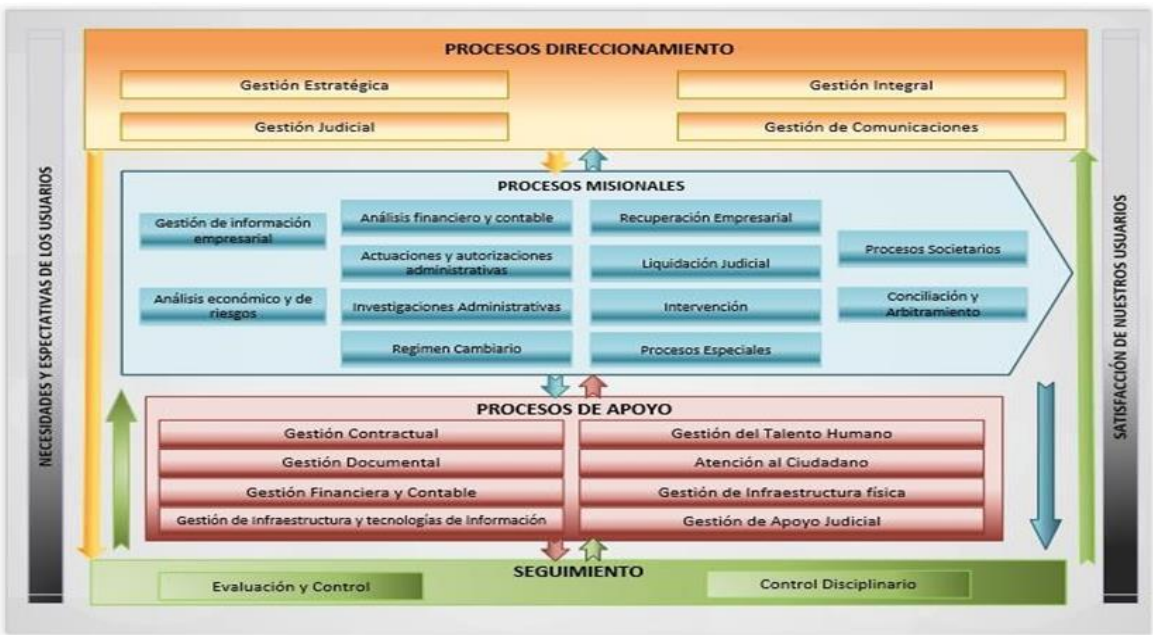
El Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades se ha desarrollado e implementado de acuerdo con los requisitos de las normas NTC ISO 9001, NTC ISO/IEC 27001, NTC ISO 14001, El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), NTC 5906 (Centro de Conciliación y Arbitraje), el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- 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.

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.



 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 18 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, así como los documentos y registros asociados.

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:

- 1. La responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema.
- 2. 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;
- 3. Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión integral en los procesos de negocio de la organización;
- 4. Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión integral estén disponibles;
- 5. Comunicando la importancia de una gestión integral eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión integral;
- 6. Asegurando que el sistema de gestión de la calidad y ambiental logre los resultados previstos;
- 7. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión integral;
- 8. Promoviendo la mejora continua;
- 9. 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.

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 CLIENTE

La Alta Dirección de la Superintendencia de Sociedades se ha asegurado que los requisitos de los usuarios, ciudadanía, sociedades, servidores públicos, contratistas

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 19 de 51

y demás grupos de interés se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos. Para ello, en la Entidad:

1. Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos de las partes interesadas y los legales y reglamentarios aplicables;
2. Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los usuarios y demás grupos de interés;
3. Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción de las partes interesadas en la gestión de la Entidad.

5.2 POLÍTICA

La Alta Dirección mediante Resolución 165-000638 del 15 de agosto de 2018 aprobó la Política, los Objetivos y asigno 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.

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 INTEGRAL

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:

1. 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.
2. Preservar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de los procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 20 de 51

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.

- 3. Proporcionar los recursos necesarios para la implementación y el funcionamiento del SGI y el mantenimiento de la infraestructura para el desarrollo de sus actividades.
- 4. Identificar y evaluar los aspectos ambientales de cada una de las actividades que realiza la Entidad, con el objetivo de minimizar los impactos derivados de éstas, 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.
- 5. 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 reducir la huella ecológica, y no limitado solamente a la Entidad, sino difundiendo estas prácticas a los diversos grupos de interés, con el fin conjunto de la sostenibilidad.
- 6. Velar por el respeto de los derechos humanos y las prácticas de no discriminación.
- 7. Asegurar el desarrollo de las competencias de los funcionarios, para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.
- 8. 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-MT-001 Matriz Responsabilidad, Autoridad,

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 21 de 51

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 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 Integral 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.

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:

- 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.
- Asegurar que los servicios que se prestan y, en general, las actuaciones de los operadores de justicia, respeten el ordenamiento jurídico.
- 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.
- 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 165000638 del 15 de agosto de 2018 como su representante para garantizar que el sistema de gestión es conforme con los requisitos de las normas que integran el SGI, quien independientemente de otras actividades, tiene la autoridad y responsabilidad del Sistema de Gestión Integrado, en relación con:
- Asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el SGI.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 22 de 51

- Informar a la alta dirección el desempeño del SGI y cualquier necesidad de mejoramiento.
- Asegurar para la Organización, la toma de conciencia en todos los niveles, acerca de los requisitos de los usuarios.
- Medir el desempeño del Sistema de Gestión Integral.
- Verificar el estado de acciones correctivas y preventivas y evaluar la eficacia de dichas acciones
- Responder por las actualizaciones de documentos del Sistema de Gestión Integral.
- 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.

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

6.1 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La administración de riesgos se evidencia en el mapa de riesgos en el cual se incluye los riesgos internos, los de información y servicios de procesamiento que involucran partes externas. Este documento será revisado como mínimo una vez al año o cada vez que el proceso lo considere necesario.

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 íter-administrativos 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.
- 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. □ La eficacia de los controles implementados.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 23 de 51

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

6.1.1 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 prevención, administración y minimización e involucrar y comprometer a todos los funcionarios en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir, administrar y controlar los riesgos, para cuyo efecto debe darles a conocer el mapa de riesgos institucional de acuerdo a los procesos, el cual debe ser revisado con regularidad por los líderes de los mismos.

Adicionalmente se deben observar los siguientes lineamientos:

- 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 Integral 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 los mismos 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.

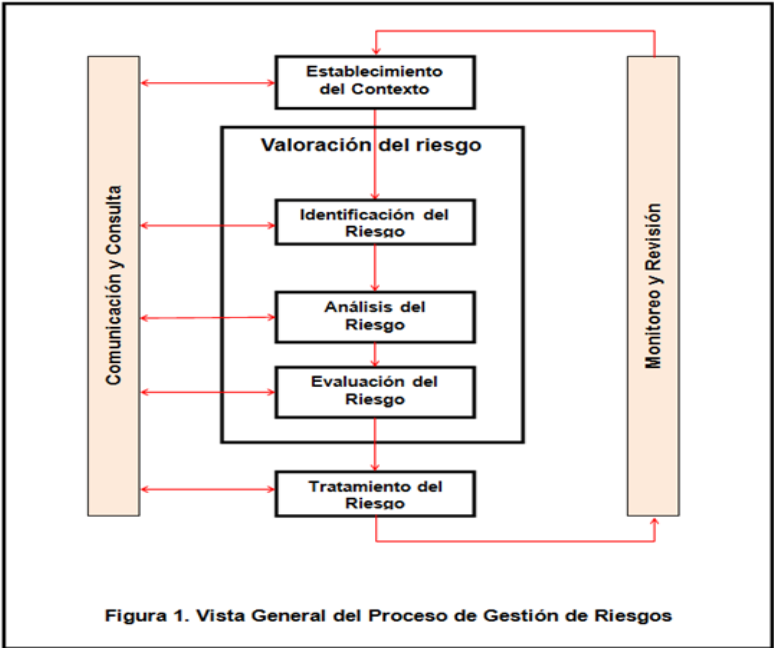
6.1.2 PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 24 de 51

La Superintendencia de Sociedades cuenta con la Guía para la Administración de Riesgos GC-G-002 (incluidos los riesgos de corrupción) en el cual se establece que la Administración de Riesgos en la Superintendencia de Sociedades contempla las etapas de:

- Establecimiento del contexto.
- Valoración del riesgo (identificación, análisis y evaluación del riesgo)
- Tratamiento del riesgo
- Monitoreo y revisión
- Comunicación y consulta

Las siguientes son las fases definidas para Superintendencia de Sociedades para la Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos de acuerdo a la Guía ISO 31000:



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:

1. Identificar las necesidades del usuario y partes interesadas.
2. 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 25 de 51

- 3. Implementar el programa de salud ocupacional.
- 4. Gestionar los riesgos de los procesos mediante la identificación, evaluación y control de los mismos en cada uno de los procesos.
- 5. Identificar los aspectos e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir.
- 6. Identificar las competencias requeridas y responsabilidades del personal involucrado en el funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje.
- 7. Los recursos financieros e infraestructura física que demanda el Centro de Conciliación y Arbitraje.
- 8. La documentación necesaria para el desarrollo de los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje.
- 9. 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 Ambiental la Superintendencia de Sociedades considera las cuestiones internas y externas, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como su alcance.

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 considera 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.

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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 26 de 51

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 alguno 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 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 27 de 51

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.
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. 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.

Acorde con estos lineamientos se han definido los objetivos en la Resolución 165-000638 del 15 de agosto de 2018.

Los objetivos son los siguientes:

- Aumentar la satisfacción de los grupos de interés.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 28 de 51

- Agilizar, simplificar y flexibilizar los procesos internos para hacer más eficientes la atención de los trámites y otros procedimientos administrativos que presta la Entidad.
- Minimizar el impacto y/o la posibilidad de ocurrencia de los riesgos e incidentes institucionales en los procesos críticos de la Entidad.
- Incrementar la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros y contratistas.
- Mejorar las competencias de los funcionarios que permitan la prestación del servicio de manera más eficiente.
- Cumplir con la legislación y los requisitos ambientales aplicables a la Entidad.
- Optimizar el consumo de los recursos naturales.
- Proteger el medio ambiente a través de la implementación de los programas del Sistema de Gestión Ambiental.
- Fomentar en los funcionarios una mayor consciencia ambiental.

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.

- 1

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.
- 2

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.
- 3

Programa de Control de Emisiones Atmosféricas y Ruido.

Código: GINF-PRO-004

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 29 de 51

- Objetivo: Establecer las medidas necesarias para realizar el control de las emisiones atmosféricas y el ruido que se genere en la Superintendencia de Sociedades.
- 4 **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.

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:

- 3 Implementar y mantener el Sistema de Gestión Integral y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
- 4 Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- 5 Gestionar adecuadamente los riesgos de la Entidad incluyendo los de corrupción.
- 6 Establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental, con el objetivo de minimizar los impactos ambientales en razón de sus aspectos ambientales identificados.
- 7 Proteger la salud de las personas que prestan sus servicios a la Entidad.
- 8 Mejorar los servicios que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje.
- 9 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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 30 de 51

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.

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	Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4	606 + 891 8610
Medellín	Pasaje Comercial Bancoquia Carrera 49 No. 53-19 Piso 3	604 + 607 2811

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 31 de 51

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

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	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 32 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 Ambiental, 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.

Teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión Ambiental se encuentra a cargo de la Coordinación del Grupo Administrativo, será el coordinador de dicho Grupo quien designará un funcionario para que desempeñe las funciones de gestión ambiental al interior de la Entidad. A este funcionario corresponde, adelantar en el área de trabajo 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 de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la Superintendencia de Sociedades GTH-M-001.

A nivel regional, cada Intendencia deberá seleccionar un funcionario, que, bajo criterio del Intendente Regional, asuma el rol de Líder/Par Ambiental y lleve a cabo las funciones que dicho cargo requiera, en consonancia con los parámetros o lineamientos que establezca el Líder de Gestión Ambiental desde Bogotá, 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, según el criterio y necesidades que identifique el Líder de Gestión Ambiental desde Bogotá.

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:

3. Participar en la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 33 de 51

- 4. Cumplir con las normas de Gestión Ambiental
- 5. Desarrollar las actividades propias del empleo mediante la aplicación de los procedimientos, formatos, instructivos y registros establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental

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).

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), el cual es herramienta de identificación de la formación que necesita el personal para poder cumplir con lo aquí ya mencionado, además de generar en ellos un conjunto de valores y motivaciones que permitan contribuir a la buena ejecución del Sistema de Gestión Ambiental.

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 de las normas que conforman el Sistema de Gestión Integrado (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Centros de Conciliación y Arbitraje y MIPG) incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la Entidad.

La Entidad diseña anualmente un Plan Institucional de Capacitación en el cual se incluyen actividades tendientes a reforzar la toma de conciencia de todos los funcionarios sobre los aspectos más importantes del Sistema de Gestión Integrado.

El coordinador del Grupo Administrativo y/o el líder de gestión ambiental, serán los encargados de llevar a cabo las jornadas de sensibilización y toma de conciencia frente a los aspectos ambientales y el Sistema de Gestión Ambiental para los funcionarios, contratistas y estudiantes, según se vea necesario y pertinente conforme a su cargo y tipo de contrato, respectivamente.

Así mismo, para el Sistema de Gestión Ambiental, se realiza una evaluación de apropiación de conocimientos después de una jornada de sensibilización o capacitación. En caso de no ser aprobada por los asistentes, se debe realizar una

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 34 de 51

retroalimentación por correo electrónico con el fin de fomentar conciencia ambiental y apropiación de la gestión ambiental.

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.

También se cuenta con la Guía para Publicación en Internet e Intranet (GCOM-G-001), un procedimiento para Comunicación, Participación y Consulta (GCOM-PR-002) y la Matriz Comunicación, Participación y Consulta (GCOM-F-007). Todos 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 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 de la Entidad. Esta información está publicada en Intranet y en la página web para los grupos de interés de la Entidad.

La información del Sistema de Gestión Ambiental, cumple con los requerimientos de la Norma ISO 14001:2015, y es considera 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 35 de 51

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.

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 Superintendencia de Sociedades planifica, implementa y controla la operación de los procesos de la Entidad con el fin de cumplir los requisitos para la provisión de los servicios a su cargo y para implementar las acciones que le permitan gestionar los riesgos y oportunidades mediante:

- a. La determinación de los requisitos para los servicios.
- b. Los procesos.
- c. Los criterios para la aceptación del servicio.
- d. la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- e. La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada.

La permanente gestión y mejora del Sistema de Gestión Integrado asegura el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y el desempeño eficiente y eficaz del mismo.

Los pasos necesarios para prestar el servicio en la Entidad se encuentran documentados al interior de las caracterizaciones, procedimientos, manuales, guías e instructivos de los procesos. En lo referente a los Centros 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:

- a. Audiencia de conciliación
- b. Registro del acta y documentación de constancias
- c. Archivo
- d. Prestación del servicio de arbitraje

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 36 de 51

- e. Solicitud de convocatoria del Tribunal de Arbitramento o Demanda Arbitral
- f. 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.

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:

- 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.
- Los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- Cualquier requisito adicional determinado por la entidad.

En la Delegatura de 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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 37 de 51

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.

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: 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:

- a. Bases de datos con información administrativa, jurídica, económica y contable de las 21.000 sociedades objeto de supervisión.
- b. Experiencia en la solución de conflictos y crisis empresariales, por vía administrativa y jurisdiccional.
- c. Dotación de un portal web www.supersociedades.gov.co
- d. 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 38 de 51

- e. Posicionamiento en el mercado empresarial de la revista Estados Financieros, que contiene los estados financieros de 22.000 empresas.
- f. 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.
- g. Las áreas de soporte de informática; sistema general de información, y de comunicaciones de la Entidad.
- h. El contacto permanente con el empresariado colombiano, los medios de comunicación especializados en temas económicos y la cátedra.

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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 39 de 51

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.

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 re-evaluación de los proveedores están consignados en el Manual de contratación GCON-M-001 y en el procedimiento de reevaluación de proveedores GCONPR-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:

- a. Requisitos técnicos
- b. Comunicar a los proveedores a través de la plataforma SECOP II
- c. Estudio de mercado
- d. Supervisión de los contratos
- e. 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)

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 40 de 51

- 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 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 POSTAL 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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 41 de 51

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

8.8 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

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.
- 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 42 de 51

- 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 de su desempeño ambiental por medio de la definición de indicadores de gestión de 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, sin 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 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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 43 de 51

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 AUDITORÍA 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 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 auditoria 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 auditoria interna

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 44 de 51

(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 auditoria 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 auditoria 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 Integral.

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

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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 45 de 51

- interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos; en sus aspectos ambientales significativos; los riegos 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;
 - a. las comunicaciones pertinentes en las partes interesadas, incluidas las quejas;
 - b. las oportunidades de mejora continua;

ISO 27001:2013

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

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

- a. La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 46 de 51

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:

- Los requisitos de la Entidad;
- Los requisitos de seguridad;
- Los procesos de la Entidad que afectan los requisitos del negocio existentes;
- Los requisitos reglamentarios o legales;
- Las obligaciones contractuales;
- 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.

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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 47 de 51

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.

[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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 48 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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 49 de 51

012	12 de noviembre de 2021	24 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
013	24 de junio de 2022	30 de agosto de 2022	En el numeral 4 relacionado con el contexto de la organización, se excluye la información relacionada con la identificación de aspectos del contexto a través de la metodología establecida en el Procedimiento para Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales GC-PR-006. Del numeral 4.2. partes interesadas, se excluye la información relacionada con la gestión ambiental y se incluye el cuadro de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de acuerdo con los lineamientos de la ISO 14001:2015 y a lo estipulado en plan de mejoramiento ICONTEC. Cambio del alcance del sistema de Gestión Ambiental conforme los lineamientos de la ISO 14001:2015 definido en el numeral 4.3.3.	Directora Administrativa, Coordinadora Grupo Administrativo, Líder Ambiental.
013	24 de junio de 2022	30 de agosto de 2022	Se mejora la redacción de los literales del numeral 5. Liderazgo y compromiso con respecto a los requisitos establecidos en norma ISO 14001:2015.	Directora Administrativa, Coordinadora Grupo Administrativo, Líder Ambiental.
013	24 de junio de 2022	30 de agosto de 2022	En el numeral 6.1.3 se modifica la información relacionada con la Planificación del Sistema de Gestión Ambiental. Se agrega el numeral 6.1.4 correspondiente a la identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales y ciclo. Se agrega el numeral 6.1.5 correspondiente a la identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.	Directora Administrativa, Coordinadora Grupo Administrativo, Líder Ambiental.
013	24 de junio de 2022	30 de agosto de 2022	Se agrega el numeral 6.2.1 relacionado con la planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales de acuerdo a lo estipulado en plan de mejoramiento ICONTEC.	Directora Administrativa, Coordinadora Grupo Administrativo, Líder Ambiental.
013	24 de junio de 2022	30 de agosto de 2022	Se modifica el literal d del numeral 7.1. relacionado con la provisión de los recursos para el Sistema de Gestión Ambiental. Se complementa la información contenida en el numeral 7.1.2, en	Directora Administrativa, Coordinadora Grupo Administrativo, Líder Ambiental.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 50 de 51

			cuanto al recurso humano y su competencia para mantener e implementar el Sistema de Gestión Ambiental. Se incluye en el numeral 7.1.3. la información relacionada con la provisión de los recursos de infraestructura para la normal operación del SGA. Se incluye el numeral 7.1.6 relacionado con los recursos financieros del SGA. Se refiere el procedimiento GC-PR-008 como complemento a la información de numeral 7.2. Se modifica el numeral 7.3 relacionado con la toma de conciencia teniendo en cuenta los requisitos de la ISO 14001:2015. En el numeral 7.5. se adiciona el texto relacionado con la información documentada del Sistema de Gestión Ambiental y la respectiva ubicación de los documentos en los procesos de Gestión Integral y Gestión de Infraestructura física.	
013	24 de junio de 2022	30 de agosto de 2022	En el numeral 8.1 se adiciona el texto relacionado con la planificación y control operacional del sistema de gestión ambiental y de los procesos contractuales, según los lineamientos de la ISO 14001:20015. En el numeral 8.2 se excluye el ítem (d. En materia de Gestión Ambiental se sigue lo establecido en el Procedimiento GC-PR-006 Identificación Aspectos e Impactos Ambientales y su correspondiente matriz), debido a que no se establece en la norma ISO 14001. En el numeral 8.5.1 se excluyó el ítem g. Los aspectos e impactos ambientales de significancia alta. (Ver Matriz de Impactos Ambientales)), debido a que no se establece en la norma ISO 14001.	Directora Administrativa, Coordinadora Grupo Administrativo, Líder Ambiental.
013	24 de junio de 2022	30 de agosto de 2022	Se modificó el párrafo del numeral 9.1.1 con respecto al seguimiento, medición, análisis y evaluación de los indicadores de gestión ambiental teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 14001:2015. Se adiciona el numeral 9.1.4 evaluación de cumplimiento, debido a que a que el ítem se establece en la ISO 14001:2015.	Directora Administrativa, Coordinadora Grupo Administrativo, Líder Ambiental.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GC-M-001
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 30 de agosto de 2022
	PROCESO GESTION INTEGRAL	Versión: 014
	MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SGI	Número de página 51 de 51

			Se adiciona el numeral 9.2.1 programa de auditoria interna debido a que el ítem se establece en la ISO 14001:2015. Se modifica el numeral 9.3 relacionado con la información de entrega y los resultados de la revisión de la Alta dirección, conforme a la norma ISO 14001:2015.	
013	24 de junio de 2022	30 de agosto de 2022	En el numeral 10.1 se adiciona la generalidad de mejora del sistema de gestión ambiental, teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 14001:2015. En el numeral 10.2 relacionado con no conformidad y acción correctiva, se incluye el procedimiento y las condiciones que se deben realizar al momento de una no conformidad teniendo en cuenta los lineamientos de la ISO 14001:2015. Se modificó el numeral 10.4 con respecto a la preparación y respuesta de las emergencias ambientales, y se agregó el código del formato protocolo: preparación y respuesta ante emergencias ambientales	Directora Administrativa, Coordinadora Grupo Administrativo, Líder Ambiental.
014	30 de agosto de 2022		Se realiza cambio en la redacción del numeral 5.1 ENFOQUE AL CLIENTE de manera que se evidencie este enfoque para todos los sistemas que hacen parte del SGI	Jefe Oficina de Asesora Planeación

Elaboró: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	Revisó: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Aprobó: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 17 de agosto de 2022	Fecha: 22 de agosto de 2022	Fecha: 30 de agosto de 2022