
 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 1 de 16




**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

**PROTOCOLO DE COMUNICACIONES  
EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 2 de 16

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	4
ASPECTOS GENERALES.....	4
1. Objetivo.....	4
2. Objetivos específicos.....	4
3. Alcance.....	4
4. Definiciones.....	4
CAPÍTULO II.....	7
1. Información de contenido material.....	7
2. Información de contenido procesal.....	7
3. Información de apoyo.....	8
4. Tratamiento.....	8
CAPÍTULO III.....	10
CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO.....	10
1. Comunicación verbal.....	10
2. Comunicación escrita.....	10
CAPÍTULO IV.....	11
RIESGOS ASOCIADOS A LAS SOLICITUDES EXTRAPROCESALES DE INFORMACIÓN.....	11
1. Suministro incorrecto de información de apoyo.....	11
2. Suministro de información de contenido material y procesal.....	12
CAPÍTULO V.....	13
SUPUESTOS DE CONTACTO ENTRE LOS USUARIOS Y LOS FUNCIONARIOS.....	13
1. Contacto para solicitar información de apoyo.....	13
2. Contacto para solicitar información de contenido material y procesal.....	13
CAPÍTULO VI.....	15
PROCEDIMIENTO APLICABLE EN CASOS DE SUMINISTRO DE INADECUADO DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS.....	15

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 3 de 16


## **PRESENTACIÓN**

En el desarrollo de los procesos judiciales que se llevan ante la Delegatura para Procedimientos Mercantiles de la Superintendencia de Sociedades, es común que los usuarios formulen solicitudes extraprocesales de información a los funcionarios de la entidad, a través los diversos canales de atención al ciudadano dispuestos para este fin.

Dichas solicitudes deberán ser resueltas por los funcionarios, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y las normas procesales aplicables a la materia, según se trate de actuaciones estrictamente judiciales o de índole administrativo. Así, el usuario deberá tener en cuenta al momento de efectuar su solicitud que, tal y como lo manifestó la Corte Constitucional en la Sentencia T-377 del 3 de abril de 2000, 'el derecho de petición no procede para poner en marcha el aparato judicial o para solicitar a un servidor público que cumpla sus funciones jurisdiccionales, ya que esta es una actuación reglada que está sometida a la ley procesal'.

Ahora bien, debido a las especialísimas facultades jurisdiccionales asignadas a esta Superintendencia, resulta necesario establecer unos lineamientos claros para darle tratamiento a las solicitudes de los usuarios. Con ello es posible evitar que, ante contactos con alguna de las partes que no cuenten con el conocimiento de la otra, se infrinja el principio de publicidad que debe regir todas las actuaciones procesales, dispuesto por el numeral 7º del artículo 107 del Código General del Proceso.

Para estos efectos, se ha formulado el presente Protocolo de Comunicaciones Extraprocesales con los Usuarios, en el cual se identifican aquellos escenarios más recurrentes en los que los usuarios efectúan consultas y el alcance de la información que pueden ofrecer los funcionarios. Así mismo, se hace un análisis detallado acerca del tratamiento adecuado de la información, de los canales de comunicación que utilizan los usuarios, de los riesgos asociados al suministro inadecuado de información y de las consecuencias derivadas de ello. Finalmente, se analizan las disposiciones legales de carácter disciplinario que podrían ser aplicables en caso de que los funcionarios suministren información a los usuarios en contravención a lo dispuesto por el presente Protocolo.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 4 de 16

## CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

### 1. Objetivo

El propósito del presente Protocolo es establecer los lineamientos para la atención de las consultas que hagan los usuarios ante los funcionarios de la Delegatura para Procedimientos Mercantiles de la Superintendencia de Sociedades, tanto en Bogotá como en las Intendencias Regionales.

### 2. Objetivos específicos

A través del presente Protocolo se pretende asegurar que las solicitudes de los usuarios sean atendidas por los funcionarios sin que se afecten garantías procesales. Para tal efecto, es necesario evaluar los siguientes criterios:

- a) Tipo de información solicitada.
- b) Canal de atención empleado.
- c) Obligaciones y prohibiciones de los funcionarios.
- d) Alternativas de trámite frente a la solicitud.

### 3. Alcance

Los lineamientos establecidos a lo largo del Protocolo son de obligatorio cumplimiento para los funcionarios de la Delegatura para Procedimientos Mercantiles de la Superintendencia de Sociedades, además de los funcionarios adscritos al Grupo de Apoyo Judicial y al Grupo de Atención al Ciudadano en las diferentes sedes de la Superintendencia y operador(es) y/o contratista(s) que seleccione la entidad para la operación de los canales de atención al ciudadano.

### 4. Definiciones

**Canal presencial:** A este podrá accederse directamente en las instalaciones de la Superintendencia de Sociedades, según la siguiente información:


En Bogotá: Avenida El Dorado No 51- 80 CAN

En Barranquilla: Centro Empresarial Torres del Atlántico - Carrera 57 No. 99a -65 Etapa T Oficina 1101.

En Bucaramanga: Conjunto Natura Eco Parque Empresarial Km. 2.176 Anillo vial Florida Blanca – Girón Torre 3 / Oficina 3

En Cartagena: Torre del Reloj, Carrera 7a # 32-39 Piso 2

En Cali: Calle 10 # 4-40 piso 2, Edificio Bolsa de Occidente

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 5 de 16

En Manizales: Calle 21# 22-42 Piso 4  
 En Medellín: Carrera 49 # 53-19 Piso 3  
 En San Andrés: Avenida Colón -26 Oficina 203 y 204

**Canal telefónico:** Se puede acceder a este canal a través de la línea única de atención telefónica: +57 (1) 2201000.

**Canal virtual:** Incluye la atención vía portal web,<sup>1</sup> chat institucional,<sup>2</sup> correo electrónico,<sup>3</sup> el aplicativo Expediente Digital —incluida su aplicación móvil—,<sup>4</sup> las redes sociales y el canal livestream.<sup>5</sup>

**Canal de correspondencia:** A este podrá accederse a través de los canales presenciales o por los canales virtuales de correo electrónico y página de internet de la entidad.

**Información de contenido material:** Hace referencia a la información relacionada con la aplicación de las reglas procesales que regulan los asuntos de conocimiento de la Delegatura para Procedimientos Mercantiles.

**Información de contenido procesal:** Hace referencia a la información relacionada con la legislación procesal vigente aplicable a los procesos judiciales que son de conocimiento de la Delegatura para Procedimientos Mercantiles de la Superintendencia de Sociedades.

**Información de apoyo:** Hace referencia a la información relacionada con el funcionamiento administrativo de la entidad y sus trámites internos, por ejemplo, la información relacionada con la gestión del expediente, de las salas de audiencias, con el protocolo de atención al usuario, presentación de memoriales, horarios de atención, entre otras.

**Peticiones:** Solicitudes radicadas ante la Superintendencia de Sociedades.

**Grupo de Atención al Ciudadano:** Responsable directo de la atención general personalizada y telefónica a los usuarios.


<sup>1</sup> [https://www.supersociedades.gov.co/Servicio\\_Ciudadano/tramitesyservicios/Paginas/default.aspx](https://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/tramitesyservicios/Paginas/default.aspx)

<sup>2</sup> <http://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/TerminosYcondiciones.aspx>


<sup>3</sup> [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co)

<sup>4</sup> <http://expediente.supersociedades.gov.co/Paginas/Home.aspx>

<sup>5</sup> <https://livestream.com/supersociedades>

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 6 de 16

**Grupo de Apoyo Judicial:** Responsables directos de la atención a los usuarios, especialmente respecto de la información de apoyo relativo a los procesos judiciales a cargo de la Delegatura para Procedimientos Mercantiles de la Superintendencia de Sociedades.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: PS-PT-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 21 de mayo de 2018
	PROCESOS SOCIETARIOS	Versión: 001
	PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS	Página 7 de 16

## CAPÍTULO II

### CATEGORÍAS DE INFORMACIÓN RELATIVA A PROCESOS JUDICIALES Y TRATAMIENTO ADECUADO


Los usuarios, en ejercicio del derecho de petición regulado por la Ley 1755 del 2015, pueden formular peticiones verbales o escritas, las cuales deben ser resueltas por los funcionarios de esta Superintendencia. Así mismo, en ocasiones los usuarios efectúan requerimientos relativos a particularidades de los procesos que son de conocimiento de la Delegatura para Procedimientos Mercantiles de la Superintendencia de Sociedades. Dado que el tratamiento varía de acuerdo con la categoría de información requerida, es necesario definir sus características.

#### 1. Información de contenido material

En desarrollo de lo dispuesto por el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia, la ley le ha atribuido excepcionales facultades jurisdiccionales a la Superintendencia de Sociedades. Es así como esta entidad, a través de la Delegatura para Procedimientos Mercantiles, conoce acerca de asuntos puntuales en materia de resolución de conflictos societarios. De esta forma, tanto los operadores judiciales como los usuarios del sistema de justicia administrado por esta Superintendencia, deben actuar conforme a las facultades de la referida entidad, y en el marco de reglas materiales aplicables al régimen colombiano de sociedades comerciales. Tales reglas, por supuesto, se encuentran previstas en normas jurídicas, las cuales, para los efectos de este Protocolo, corresponden a **información de contenido material**.

#### 2. Información de contenido procesal

Los procesos judiciales que en virtud de tales reglas materiales se adelanten ante la mencionada Delegatura, son de naturaleza judicial y se surten a través de las mismas vías procesales previstas en la ley para los jueces. Es así como la legislación procesal vigente establece un conjunto de reglas precisas y detalladas de carácter imperativo, cuyo alcance comprende cualquier acto procesal, en el marco de distintas etapas, y con destino a todos los sujetos del proceso, entre ellos, los jueces, funcionarios judiciales, auxiliares, partes, apoderados y terceros. Estas reglas, entonces, aluden propiamente a **información de contenido procesal** y se encuentran también previstas en normas jurídicas de carácter público e imperativo.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 8 de 16

### 3. Información de apoyo

El trámite administrativo relativo a los procesos judiciales adelantados ante la Delegatura para Procedimientos Mercantiles se surte a través del Grupo de Apoyo Judicial, que hace las veces de Secretaría. Ante esa dependencia, por tanto, se consultan los expedientes, se solicita la expedición de copias y se cancelan las expensas correspondientes, se solicitan certificaciones, se depositan los honorarios de peritos y las cauciones judiciales, entre otros. Las directrices relativas a tales asuntos, por tanto, corresponden a **información de apoyo**.


### 4. Tratamiento

Tras la experiencia de la mencionada Delegatura en sus años de operación, ha sido posible evidenciar que los usuarios, recurrentemente, buscan contacto con los funcionarios a efectos de obtener información de contenido material y/o procesal. No obstante, lo cierto es que este tipo de consultas aluden a información pública, prevista en las reglas que componen el ordenamiento jurídico colombiano. En este sentido, las respectivas disposiciones normativas contienen las respuestas que buscan las partes en materia societaria o en cuanto al trámite procesal. De manera que, en la medida en que la estrategia de litigio le corresponde a la parte, no es factible que el funcionario suministre información sobre el particular.


Así, pues, los funcionarios adscritos a la Delegatura para Procedimientos Mercantiles y a su Secretaría deben guardar absoluta discreción en cuanto a tales asuntos, pues de lo contrario podrían generar riesgos asociados a la revelación indebida de información tales como asesoramiento ilegal, responsabilidad de la Entidad por falla en el servicio, congestión por proliferación de vías informales de comunicación con los usuarios, entre otras. Por ejemplo, tales funcionarios no podrían sugerir a alguna de las partes o a sus apoderados la presentación de memoriales, ya sea para invocar argumentos de fondo, o para controvertir decisiones del Despacho por razones de orden procesal. Tales circunstancias podrían eventualmente configurar causales de mala conducta.

No obstante, el tratamiento de la información de apoyo es distinto, en la medida en que sí puede ser suministrada a los usuarios. En esta medida, los funcionarios adscritos al Grupo de Apoyo Judicial podrían, por ejemplo, informar a las partes acerca del trámite para radicar memoriales, de la organización de los documentos en el expediente, de la existencia y funcionamiento del aplicativo Expediente



 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 9 de 16

Digital, de la posibilidad de coordinar la celebración de audiencias vía enlace simultáneo por Skype o a través de las Intendencias Regionales, entre otros.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 10 de 16

### **CAPÍTULO III**

#### **CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO**


Los usuarios disponen de diversos canales de comunicación a través de los cuales pueden realizar consultas sobre los procesos judiciales según los canales dispuestos en la ley para la vigilancia del expediente. La efectividad y precisión de la información que puede ser suministrada, dependerá del canal de atención que sea empleado por el usuario.

#### **1. Comunicación verbal**

El contacto ex-parte puede ser entablado a través de una llamada telefónica o de una solicitud personal en las instalaciones de la entidad. El usuario podrá plantear su inquietud a través de los canales presencial y telefónico.

#### **2. Comunicación escrita**

En ocasiones, el usuario remite las solicitudes extraprocesales a través de medios escritos, tales como comunicaciones radicadas en físico, correos electrónicos o a través del aplicativo Expediente Digital. Para estos efectos, el usuario puede hacer uso de los canales de correspondencia y virtual.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 11 de 16

## **CAPÍTULO IV**

### **RIESGOS ASOCIADOS A LAS SOLICITUDES EXTRAPROCESALES DE INFORMACIÓN**

Como se ha advertido previamente, únicamente les está permitido a los funcionarios de la Delegatura para Procedimientos Mercantiles revelar a los usuarios información de apoyo. Ciertamente, por la independencia que caracteriza la función judicial, así como la transparencia y objetividad que debe irradiarse sobre los procesos judiciales, tales sujetos no podrían, bajo ninguna circunstancia, revelar información de contenido material o procesal. En la medida en que, pese a las precisadas advertencias, cada una de tales hipótesis se puede presentar, a continuación se relacionan los riesgos asociados a aquellas.


#### **1. Suministro incorrecto de información de apoyo**

Aunque les está permitido a los funcionarios del Grupo de Apoyo Judicial la revelación de información de apoyo, lo cierto es que existe el riesgo de que los datos suministrados sean incorrectos.

En casos como estos, los usuarios podrían actuar inadecuadamente con fundamento en lo indicado por el funcionario e, incluso, perder oportunidades procesales. Un funcionario que le indique a un ciudadano, por ejemplo, que a la fecha es posible consultar cualquier actuación del Despacho a través de las Intendencias Regionales, podría ocasionar que aquel nunca se entere de las decisiones del Despacho, de sus notificaciones, o de las actuaciones de la parte contraria. Ello se debe a que, a diferencia de lo indicado por el funcionario, actualmente no se crean expedientes espejo ante las Intendencias Regionales de esta Superintendencia, debido a que Expediente Digital suple ahora esa necesidad.

Adicionalmente, es importante recordar que las consultas que se encuentren dentro de los niveles 1, 2 y 3 de atención,<sup>6</sup> pueden ser resueltas por el Grupo de Atención al Ciudadano. En este sentido, el funcionario puede indicarle al usuario que existe esta posibilidad, así como sugerirle que consulte la página de Internet de la entidad o que haga uso del Chat para efectos de resolver sus inquietudes.

<sup>6</sup> Para más información acerca de los niveles de atención al ciudadano y las solicitudes que pueden ser resueltas por el Grupo de Atención al Ciudadano, consultar el Manual de atención al ciudadano, el cual se puede encontrar en el siguiente link: [https://www.supersociedades.gov.co/Servicio\\_Ciudadano/Documents/ATC-M-001%20Manual%20Atencion%20al%20Ciudadano.pdf](https://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/Documents/ATC-M-001%20Manual%20Atencion%20al%20Ciudadano.pdf)

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 12 de 16

## 2. Suministro de información de contenido material y procesal

La revelación de información de contenido material y procesal, es decir, les está prohibida a los funcionarios de la mencionada Delegatura. En verdad, dicha información podría incidir en la estrategia de litigio o procesal de las partes y, por provenir de un funcionario adscrito a la Superintendencia, su revelación podría generar un efecto disuasivo en sus actuaciones posteriores.

Ello podría ocasionar, en primer lugar, una afectación a los principios de publicidad y transparencia inherentes a los procesos judiciales. Ciertamente, la parte que no ha recibido la información, podría invocar el favorecimiento de la parte contraria con ocasión de las ‘sugerencias’ del funcionario. Este riesgo, incluso, podría asociarse eventualmente a corrupción, según la interpretación que pueda darle el usuario al acto ‘sigiloso’ consistente en revelar información.


En segundo lugar, el funcionario podría incurrir en imprecisiones que podrían derivarse, por un lado, del hecho de que no todo el personal cuenta con los mismos conocimientos técnicos dadas sus funciones y, por otro, de que la consulta del usuario no se acompaña de la información que se requiere para poder suministrar una respuesta adecuada.

En tercer lugar, con fundamento en la información imprecisa que entreguen los funcionarios, o de aquella que no necesariamente sea imprecisa, los usuarios podrían, igualmente, actuar ante el Despacho por vías inadecuadas o que no necesariamente les favorecen según su estrategia de litigio. En este caso, podrían atribuirles a los funcionarios las posibles consecuencias adversas a sus intereses, una vez el Despacho se pronuncie.

En cuarto lugar, el usuario podría mal interpretar o tergiversar la información suministrada por el funcionario y, con fundamento en ello, adoptar estrategias que no necesariamente le favorezcan.

En quinto lugar, la entrega de información por parte de los funcionarios podría configurar un asesoramiento ilegal. Esto podría, a su vez, implicar una infracción al régimen de inhabilidades e incompatibilidades de la función pública. Además, la Entidad podría ver comprometida su responsabilidad por falla en el servicio de sus funcionarios, con la posibilidad de repetición contra el infractor.

Por último, la revelación de información por parte de los funcionarios podría fomentar la congestión interna por aumento en el número de usuarios que acuden a las vías informales.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 13 de 16

## **CAPÍTULO V**

### **SUPUESTOS DE CONTACTO ENTRE LOS USUARIOS Y LOS FUNCIONARIOS**

Por diversos motivos, los usuarios pueden efectuar solicitudes extraprocesales a los funcionarios de la Superintendencia de Sociedades. A continuación, se enunciarán los supuestos de contacto frecuente entre los usuarios y los funcionarios adscritos a la entidad, así como las fórmulas de tratamiento adecuado.

#### **1. Contacto para solicitar información de apoyo**


Las partes pueden consultar sobre asuntos relacionados con el trámite interno establecido por la entidad para realizar determinadas actuaciones. Así, pues, si la solicitud de información versa sobre tales asuntos, el funcionario deberá suministrarla con suficiente precisión y claridad para efectos de evitar su tergiversación. Sin embargo, si la información solicitada alude a temas que no son propios de sus facultades, el funcionario puede indicarle al usuario que existe la posibilidad de plantear su consulta ante el Grupo de Atención al Ciudadano, así como sugerirle que revise la página de Internet de la entidad o que haga uso del Chat. Por lo demás, puede también sugerir la presentación por escrito de la solicitud.

#### **2. Contacto para solicitar información de contenido material y procesal**


El usuario puede, igualmente, hacer uso de los canales de atención para que se le resuelvan asuntos de contenido material o procesal.

Al respecto, debe reiterarse que les está prohibido a los funcionarios suministrar información que exceda asuntos de apoyo. Dichas solicitudes, de ser procedentes, únicamente pueden ser resueltas por el Despacho a través de autos u oficios. Así, en caso de que el funcionario reciba una solicitud de esta naturaleza, deberá proceder de la siguiente manera:

- (i) Informar al usuario que puede consultar los medios físicos o electrónicos dispuestos para este fin (e.g. la página de Internet de la Superintendencia de Sociedades, el Expediente Digital, la Baranda Virtual y los estados en físico en Apoyo Judicial).

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 14 de 16

- (ii) Indicar al usuario que formule su solicitud por escrito a través de los canales de correspondencia o virtuales, en caso de que persistan sus dudas luego de consultadas tales medios.
  
- (iii) Informar al usuario que cuenta con la posibilidad de dirigir su inquietud a la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia siempre que se trate de consultas asociadas a la interpretación de normas jurídicas.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 15 de 16


## **CAPÍTULO VI**

### **PROCEDIMIENTO APLICABLE EN CASOS DE SUMINISTRO DE INADECUADO DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS**

Aun cuando, según lo establecido en el presente Protocolo, el funcionario no debe suministrar a los usuarios información de contenido material o procesal, dado que podría contravenir obligaciones y prohibiciones que le resultan aplicables, es relevante que se prevea un procedimiento interno para darle tratamiento al particular en el evento que este contacto se configure.

En caso de que el Delegado detecte la ocurrencia de un supuesto de comunicaciones ex- parte que no cumpla con las pautas de conducta establecidas en el presente Protocolo, deberá citar al funcionario que haya incurrido en la conducta a efectos de determinar qué tipo de información se suministró al usuario y bajo qué circunstancias. El Delegado determinará la consecuencia aplicable al caso así:

- (i) Si el funcionario reveló incorrectamente información de apoyo, deberá evaluarse el impacto generado según los riesgos asociados. En ese evento, de considerarlo necesario, podrá someter el caso a consideración de la Oficina de Control Interno.
- (ii) Si el funcionario reveló información de contenido material o procesal, remitirá necesariamente el asunto a la Oficina de Control Interno para su consideración.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>Código:</b> PS-PT-002
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	<b>Fecha:</b> 21 de mayo de 2018
	<b>PROCESOS SOCIETARIOS</b>	<b>Versión:</b> 001
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIONES EXTRAPROCESALES CON LOS USUARIOS</b>	<b>Página</b> 16 de 16

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Vigencia desde</b>	<b>Vigencia hasta</b>	<b>Descripción de los cambios realizados</b>	<b>Responsable</b>
001	15 de mayo de 2018		Se crea el documento	Superintendente Delegado para Procedimientos Mercantiles

<b>Elaboró:</b> Coordinador Grupo Procesos Societarios <b>Fecha:</b> 10 de abril de 2018	<b>Revisó:</b> Asesor Delegatura-Procedimientos Mercantiles <b>Fecha:</b> 4 de mayo de 2018	<b>Aprobó:</b> Superintendente Delegado para Procedimientos Mercantiles <b>Fecha:</b> 4 de mayo de 2018
---	--	--