MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

Superintendencia de Sociedades

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Bogotá, D.C., 02 de marzo de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 5
2. ALCANCE 5
3. RESPONSABLE 5
4. DEFINICIONES 6
5. CONTENIDO 6
5.1 INTRODUCCIÓN 6
5.2 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 7
5.2.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN 7
5.2.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 9
5.2.3 ALCANCE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN 10
5.2.3.1 GESTIÓN DE CALIDAD 10
5.2.3.2 GESTIÓN AMBIENTAL 10
5.2.3.3 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 11
5.2.3.4 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 11
5.2.3.5 CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAMIENTO 11
5.2.3.6 EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE - efr 12
5.2.3.7 PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES 12
5.2.4 LIMINTACIONES Y APLICABILIDADES 13
5.2.4.1 NO APLICABILIDADES NTC ISO 9001:2015 13
5.2.5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS 13
5.3 LIDERAZGO 14
5.3.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 14
5.3.1.1 ENFOQUE AL CLIENTE 15
5.3.2 POLITICA 16
5.3.2.1 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO 16
5.3.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA 18
5.3.2.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ENTIDAD 18
5.4 PLANIFICACIÓN 20
5.4.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 20

5.4.1.1 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES Y CICLO DE VIDA 21
5.4.1.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 22
5.4.1.3 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 22
5.4.1.4 IDENTIFICACIÓN, ACCESO Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS 23
5.4.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO 23
5.4.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO 24
5.5 APOYO 26
5.5.1 RECURSOS 26
5.5.1.1 TALENTO HUMANO 26
5.5.1.2 INFRAESTRUCTURA 27
5.5.1.3 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS 28
5.5.1.4 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 28
5.5.1.4.1 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES 28
5.5.1.5 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN 28
5.5.2 COMPETENCIA 29
5.5.3 TOMA DE CONCIENCIA 30
5.5.4 COMUNICACIÓN 30
5.5.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 30
5.5.5.1 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 31
5.5.5.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 31
5.6 OPERACIÓN 31
5.6.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 31
5.6.1.1 CONTROL A LAS SALIDAS NO CONFORMES 32
5.6.1.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS 32
5.6.1.3 EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 32
5.6.1.4 ELIMINAR PELIGROS Y REDUCIR RIEGOS 33
5.6.1.5 CONTROL DE ADQUISICIONES 33
5.6.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 33

5.6.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 34
5.6.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS..... 35
5.6.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 36
5.6.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 36
5.6.4.1 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS..... 36
5.6.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 37
5.6.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO..... 37
5.6.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 37
5.6.5.3 PROPIEDAD DE LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS..... 37
5.6.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS 38
5.6.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORME 38
5.7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO..... 38
5.7.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN..... 38
5.7.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE..... 40
5.7.1.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN..... 40
5.7.2 AUDITORÍA INTERNA 40
5.7.2.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA DE PROCESOS, INTENDENCIAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN..... 41
5.7.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..... 41
5.7.3.1 ENTRADAS DE LA DIRECCIÓN POR LA DIRECCIÓN 42
5.7.3.2 SALIDAS DE LA DIRECCIÓN POR LA DIRECCIÓN..... 43
5.8. MEJORA..... 44
5.8.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA..... 44
5.8.2 MEJORA CONTINUA..... 45
5.9 DECLARACIÓN DE APLICABILIDAD PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 45
5.10 POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SGSI . 45
5.11 REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS - RNBD..... 46
6. CONTROL DE CAMBIOS..... 46

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, responsabilidades y directrices para la operación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades, mediante la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de los procesos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y las necesidades de las partes interesadas, fortaleciendo la eficiencia institucional y la calidad en la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado implementados en la Superintendencia de Sociedades, en la Sede Central y en las Intendencias Regionales.

Comprende la adopción de los lineamientos, políticas, procedimientos y controles necesarios para garantizar la conformidad con las normas aplicables, el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y demás disposiciones legales vigentes.

Se excluyen de este alcance los procesos o actividades que no se encuentren bajo la responsabilidad directa de la Superintendencia.

3. RESPONSABLE

- **Alta Dirección:** Define lineamientos y aprueba el SGI.
- **Representante de la Alta Dirección:** Coordina la implementación, seguimiento y mejora.
- **Responsables de Procesos:** Cumplen y controlan los requisitos del SGI.
- **Jefes, Intendentes Regionales, Directores y Delegados:** Garantizan la aplicación en sus procesos.
- **Servidores Públicos y Contratistas:** Participan en el cumplimiento de políticas y procedimientos.

4. DEFINICIONES

- **Información Documentada:** Información requerida por el SGI que debe ser controlada y mantenida en cualquier medio (físico o digital), asegurando su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

- **Mejoramiento Continuo:** Es un enfoque sistemático orientado a identificar oportunidades de optimización en los procesos, productos y servicios, mediante la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) y otras herramientas de gestión, con el propósito de incrementar la eficiencia, la eficacia y la satisfacción de las partes interesadas.

- **Modelo Estándar de Control Interno (MECI):** Instrumento para el diseño, desarrollo y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado, el cual se constituye en un componente fundamental del Sistema Integrado de Gestión.

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Marco de referencia que articula los sistemas de gestión, control y evaluación en las entidades públicas, orientado a fortalecer la eficiencia administrativa y la calidad del servicio.

- **Sistema de Gestión Integrado (SGI):** Es el conjunto de elementos interrelacionados, que interactúan de manera unificada y armonizada para fortalecer el desempeño institucional que garantice el logro de la misión, objetivos y la satisfacción de los grupos de interés, considerando los diferentes modelos referenciales que aplican a la entidad.

- **SGI:** Sistema de Gestión Integrado.

5. CONTENIDO

5.1 INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Sociedades en atención a las necesidades de los usuarios y el fortalecimiento institucional, ha organizado su gestión bajo un enfoque integral, acogiendo los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001:2015 para el Sistema de Gestión Ambiental, ISO/IEC 27001:2022 para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, ISO 45001:2018 para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, NTC 5906:2012 para el Centro de Conciliación y Arbitraje, así como la efr – 1000-1 Edición 5:2020 y efr – 1000-13 Edición 5: 2020 para su modelo de Empresa Familiarmente Responsable. De igual forma, contempla el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecido en el Decreto 1499 de

2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*", y el Decreto 1074 de 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo*".

Teniendo en cuenta la necesidad de contar con una organización interna que articule de manera eficiente los procesos y procedimientos, la Superintendencia de Sociedades orienta su gestión hacia el logro eficaz, eficiente y efectivo de sus objetivos. Esto permite garantizar la satisfacción de los usuarios, proteger los activos de información, salvaguardar la privacidad de los titulares de datos, maximizar el valor para los grupos de interés y prevenir o minimizar el impacto ambiental derivado de las actividades de la entidad.

La Superintendencia mantiene un compromiso permanente con el mejoramiento continuo de sus procesos, asegurando la sostenibilidad del Sistema de Gestión Integrado y su efectividad en el cumplimiento del rol institucional de inspección, vigilancia y control. Este compromiso se refleja en la implementación de estrategias orientadas a garantizar una prestación de servicio oportuna, que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Cumplir con los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado implica establecer y mantener documentación, registros y evidencias que demuestren la trazabilidad de la gestión, el compromiso con los usuarios y el cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la calidad y confiabilidad de los servicios.

El presente Manual describe la estructura organizacional de la Superintendencia de Sociedades y establece el compromiso de la Alta Dirección con la implementación de políticas, objetivos y directrices del Sistema de Gestión Integrado, asegurando que las actividades se planifiquen, ejecuten, supervisen y controlen de manera eficiente.

5.2 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

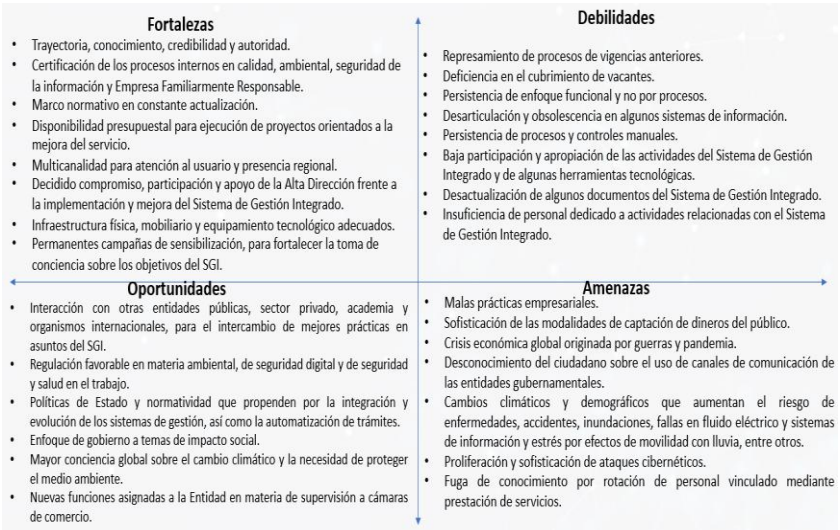
5.2.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

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

Como entidad pública, cuenta con un marco institucional claro que guía su actuar, compuesto por su propósito superior, misión y visión. Estos elementos no solo definen su razón de ser, sino que orientan sus decisiones, estrategias y políticas:

Fuente: *Plan Estratégico Institucional 2023-2026*

En el marco de su proceso de Gestión Estratégica y con base en la Guía de Planeación Estratégica (GEI-GU-001), realizó en el ejercicio de la construcción estratégica 2023-2026 un análisis del contexto con el propósito de identificar las situaciones internas y externas que pueden impactar el adecuado funcionamiento de la Entidad o su capacidad para alcanzar los resultados previstos en el Sistema de Gestión Integrado (SGI):



Fuente: *Plan Estratégico Institucional 2023-2026*

En coherencia con la Política de Integridad, los principales valores que orientan y guían la conducta de los servidores públicos y terceros que cumplen funciones públicas en la Entidad son:

- **Empatía**: Mostrar sensibilidad hacia las dificultades y desafíos que enfrentan las personas de nuestro entorno interno y externo, así como demostrar un interés genuino por su bienestar y éxito.
- **Excelencia**: Brindar un servicio pronto y predecible con calidad superior.
- **Integridad**: Articular todas las actividades y funciones a partir de la aplicación de los principios constitucionales, éticos e institucionales, generando credibilidad en nuestros usuarios.
- **Confianza**: Responder con calidad y oportunidad a las expectativas de nuestros grupos de interés, generando una percepción positiva respecto al cumplimiento de la misión y visión de la Entidad.
- **Compromiso**: Prestar un servicio oportuno, técnico y humano, en coherencia con nuestra visión institucional.

Fuente: *Quienes somos – Nuestra entidad - Página web*

5.2.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Este numeral se centra en la identificación y gestión de las partes interesadas de la Superintendencia de Sociedades, lo que permite determinar factores relevantes para la planificación del SGI, para el cual se utiliza el formato GIN-FM-031, que permite recopilar, analizar y dar seguimiento a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Es preciso mencionar que dicho enfoque no solo garantiza la identificación de las partes interesadas, sino que también permite a la entidad alinear sus objetivos estratégicos

con las necesidades y expectativas externas e internas. De este modo, se busca fomentar relaciones sólidas y sostenibles que contribuyan a la mejora continua y al cumplimiento de los estándares del SGI.

Además, la entidad dispone del Manual de Caracterización de Usuario ATC-MA-002, en el cual se identifica los siguientes interesados en la gestión de la Superintendencia de Sociedades:

- Ciudadanía general.
- Servidores públicos de la superintendencia de sociedades.
- Ciudadanos que cumplen funciones públicas en la superintendencia de sociedades (auxiliares de la justicia).
- Sociedades supervisadas.
- Órganos de control.
- Otras entidades del estado.
- Medios de comunicación.
- Grupo de interés.
- Contratistas y proveedores.

5.2.3 ALCANCE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

5.2.3.1 GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia de Sociedades comprende la ejecución de las atribuciones administrativas de inspección, vigilancia y control a las sociedades mercantiles, cámaras de comercio y otros entes, personas jurídicas y personas naturales, atención de las facultades jurisdiccionales de insolvencia económica y resolución de conflictos societarios, medidas de intervención a la actividad de captación ilegal y aquellas relacionadas con el reporte de información y elaboración de informes.

5.2.3.2 GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de Gestión Ambiental de la Superintendencia de Sociedades se adapta para el desarrollo de las atribuciones administrativas de inspección, vigilancia y control a las sociedades mercantiles, cámaras de comercio y otros entes, personas jurídicas y personas naturales, atención de las facultades jurisdiccionales de insolvencia económica y resolución de conflictos societarios; la implementación de medidas de intervención frente a la actividad de captación ilegal y aquellas relacionadas con el reporte de información y elaboración de informes.

Este sistema identifica los aspectos ambientales que la Entidad puede controlar o influir, considerando el ciclo de vida de sus operaciones normales y posibles situaciones de emergencia, y aplica a todas las instalaciones de la Entidad a nivel nacional.

Asimismo, el Sistema de Gestión Ambiental incorpora los requisitos legales aplicables a la Entidad, los cuales son evaluados conforme al procedimiento adoptado y otros que suscriba.

5.2.3.3 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

5.2.3.4 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST de la Superintendencia de Sociedades, tiene alcance a todas las actividades administrativas y operativas que se desarrollen para la "Ejecución de las atribuciones administrativas de inspección, vigilancia y control a las sociedades mercantiles, cámaras de comercio y otros entes, personas jurídicas y personas naturales, atención de las facultades jurisdiccionales de insolvencia económica y resolución de conflictos societarios, medidas de intervención a la actividad de captación ilegal y aquellas relacionadas con el reporte de información y elaboración de informes. y es aplicable en todas las sedes de la Entidad a nivel nacional, a todos sus Servidores Públicos, Contratistas, Subcontratistas, Pasantes y demás grupos de interés, en sus diferentes modalidades de trabajo: presencial, teletrabajo y trabajo en casa.

5.2.3.5 CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAMIENTO

El Sistema de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Sociedades comprende la atención integral de los procesos de resolución de controversias mediante la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) en materia societaria y empresarial.

Este sistema articula y regula la gestión de los procedimientos de conciliación y arbitraje, garantizando en todo momento la confidencialidad, imparcialidad y legalidad de las actuaciones, así como el estricto cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

5.2.3.6 EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE - efr

El Sistema de Gestión efr de la Superintendencia de Sociedades comprende la planificación, implementación, seguimiento y mejora continua de políticas y prácticas orientadas a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los servidores públicos. Reconocido como un sistema de gestión certificado por la Fundación Más Familia, el cual se articula dentro del SGI y aplica bajo el ciclo de mejora continua, en coherencia con la norma efr 1000-1 edición 5, MIPG, la normatividad vigente y las políticas institucionales.

Su alcance incluye la implementación de medidas de conciliación, flexibilidad y corresponsabilidad, la gestión de riesgos y oportunidades en bienestar laboral, así como el desarrollo de programas de sensibilización y acompañamiento. Asimismo, contempla el seguimiento y formulación de indicadores que miden clima, cultura, ausentismo, tiempo de conciliación, entre otros, que permiten realizar un análisis para el fortalecimiento de la toma de decisiones y medir la maduración del modelo en el marco de la mejora continua.

Su aplicación se extiende a todas las sedes y dependencias de la Superintendencia de Sociedades a nivel nacional, cubriendo la totalidad de los servidores públicos de la Entidad. La Superintendencia consolida su compromiso de ser una organización socialmente responsable, generando valor institucional, social y familiar, y proyectando progresivamente su impacto hacia la cadena de valor, promoviendo que contratistas, proveedores y demás aliados estratégicos integren prácticas responsables en materia de conciliación, equidad y sostenibilidad, en coherencia con los principios del sistema efr y con los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado.

5.2.3.7 PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

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

solicitudes y reclamaciones hechas por los Titulares de la Información, así como por sus causahabientes u otra persona que cuente con la debida autorización.

5.2.4 LIMINTACIONES Y APLICABILIDADES

El Sistema de Gestión Integrado aplica a todos los procesos, proyectos, servicios y sedes de la Entidad a través de los cuales se busca la satisfacción de los requisitos de los distintos grupos de interés.

Para su diseño y operación, se han considerado las condiciones internas y externas que podrían afectar el cumplimiento de la misión institucional, incluyendo factores como el cambio climático y las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés (ciudadanía en general, servidores públicos, usuarios y sociedades sujetas a supervisión, órganos de control, otras entidades del Estado, medios de comunicación, contratistas y proveedores).

5.2.4.1 NO APLICABILIDADES NTC ISO 9001:2015

A los procesos definidos en la Entidad, no le es aplicable el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones, debido a que en la misionalidad de la entidad no se realizan mediciones para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Adicional, no le es aplicable el numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, en su totalidad, en virtud de que los servicio que ofrece la Superintendencia de Sociedades están definidos y determinados por la Ley.

5.2.5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

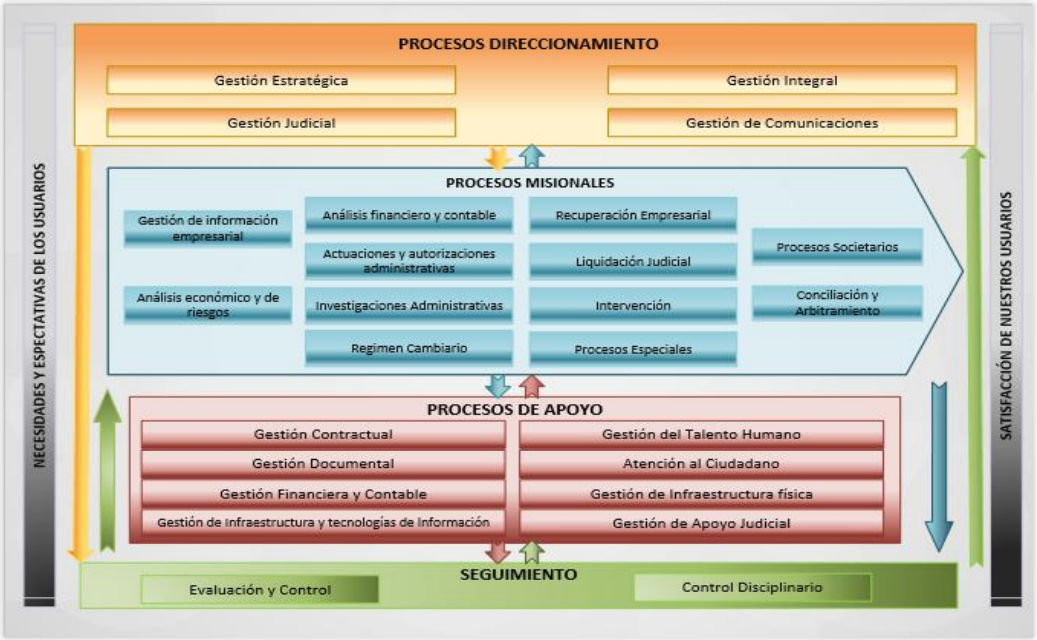
La Superintendencia de Sociedades mantiene su SGI en funcionamiento, asegurando su mejora continua de acuerdo con los requisitos de las normas aplicables y demás normas que regulan su ejercicio.

Los procesos del SGI se caracterizan para definir sus entradas, salidas, criterios, métodos, seguimiento y medición, indicadores de desempeño, recursos necesarios, asignación de responsabilidades y autoridad, riesgos y oportunidades, así como los documentos y registros asociados.

La documentación de los procesos se realiza considerando los requisitos legales, reglamentarios y estratégicos, y se controla mediante el Procedimiento Control de la Información Documentada GIN-PR-001.

La entidad cuenta además con un mapa de procesos que evidencia su clasificación, secuencia e interacción, así:

Mapa de Procesos



Fuente: *Sistema de Gestión Integrado (SGI) - Página web*

5.3 LIDERAZGO

5.3.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación y mejora continua del SGI mediante:

- Asumir la responsabilidad y rendir cuentas sobre la eficacia del SGI.
- Establecer la política integral y los objetivos del SGI, asegurando su articulación con el contexto y la dirección estratégica de la entidad.
- Integrar los requisitos del SGI en los procesos de negocio de la Entidad.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGI.
- Comunicar la importancia de una gestión integral eficaz y conforme con los requisitos del SGI.
- Asegurar que los sistemas logren los resultados previstos.
- Comprometer, dirigir y apoyar al personal para contribuir a la eficacia del SGI.
- Promover la mejora continua.
- Apoyar otros roles de la dirección, demostrando liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

Adicionalmente, la Alta Dirección ha definido el Código de Buen Gobierno GEI-MA-001, mediante el cual la Superintendencia pone en práctica políticas de desarrollo administrativo, transparencia y eficiencia, orientando la Entidad hacia el mejoramiento continuo de su gestión con criterios de integridad y ética.

Asimismo, se ha establecido la Política para el Tratamiento y la Protección de Datos Personales GIN-PO-001, que define las directrices, medios y procedimientos que evidencian el compromiso de la Entidad con el adecuado manejo de la información personal.

Este compromiso institucional constituye 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 entidad, siempre desde la perspectiva de servir a la sociedad y atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

5.3.1.1 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos de los usuarios se determinen y se cumplan, con el objetivo de aumentar su satisfacción. Los requisitos de los usuarios, así como los legales y reglamentarios aplicables a la Entidad, se registran en el formato Matriz de Partes Interesadas GIN-FM-031 y en el formato Normograma GIN-FM-045.

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

El Centro de Conciliación y Arbitraje identifica y caracteriza su población objetivo con el propósito de:

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

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

a. Tipología del conflicto.
b. Especialidad.
c. Ubicación.
d. Naturaleza del centro (público, privado, universidad, otro).
e. Estrato (personas de escasos recursos y situación de vulnerabilidad, otros).
f. Tipo de persona (natural o jurídica).
g. Legislación vigente aplicable entre otros.

5.3.2 POLITICA

La Alta Dirección mediante Resolución 100-007888 del 22 de julio de 2025 "Por medio de la cual se actualiza el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades", aprobó la Política, los Objetivos y asigno el rol y dio autoridad al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación como responsable de administrar y promover el desarrollo, implementación y sostenibilidad del SGI y los procesos que lo componen.

Adicionalmente define los lineamientos de la organización hacia la calidad, 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, reflejando las intenciones globales y la orientación Institucional frente a este propósito.

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

5.3.2.1 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La Superintendencia de Sociedades, con el fin de contribuir a la preservación del orden público económico por medio de las funciones de supervisión gubernamental sobre las sociedades comerciales, empresas unipersonales, sucursales de sociedades extranjeras, cámaras de comercio y entidades sin ánimo de lucro extranjeras con negocios permanentes en Colombia, y del ejercicio de las facultades jurisdiccionales previstas en la Ley, tanto en el ámbito de la insolvencia como en el de los conflictos societarios y en el de la intervención por captación no autorizada de recursos del público, se compromete con la implementación de un Sistema de Gestión Integrado - SGI que contempla los siguientes aspectos:

- Establecer relaciones equitativas y justas con los grupos de interés, mediante la determinación y el mantenimiento de mecanismos de comunicación que permitan el contacto con los mismos, en pro del aumento de su satisfacción.

- Preservar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de los procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general todos los activos de información de la Entidad, a través de una gestión de riesgos efectiva que minimice el impacto de los incidentes que se generen sobre estos activos, para garantizar la continuidad del negocio frente a los incidentes y fortalecer la cultura de seguridad de la información en la Entidad.

- Proporcionar los recursos necesarios para la implementación del SGI y el mantenimiento de la infraestructura para el desarrollo de sus actividades.

- Identificar los aspectos ambientales de cada una de las actividades que realiza la Entidad y evaluar sus impactos ambientales con el objetivo de minimizarlos, por medio de la implementación de los programas de gestión ambiental, así como del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Entidad, promoviendo la mejora continua del sistema.

- Identificar los riesgos ambientales que conlleva la ejecución de los procesos y promover las mejores prácticas de gestión para minimizarlos, comprometidos con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación como clave para mitigar los efectos del cambio climático, y no limitado solamente a la Entidad, sino difundiendo estas prácticas a los diversos grupos de interés, con el fin conjunto de la sostenibilidad. Velar por el respeto de los derechos humanos y las prácticas de no discriminación.

- Asegurar el desarrollo de las competencias de los funcionarios para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.

- Adoptar medidas de prevención y control que permita una adecuada gestión de peligros, riesgos y oportunidades del SG-SST, teniendo como referencia los factores de riesgo y su causalidad, asociada a las actividades de nuestros colaboradores, a fin de contar con condiciones de trabajo adecuadas, y con ello prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

- Generar espacios para la consulta y la participación de los trabajadores a diferentes niveles y funciones aplicables, que evidencie que la Entidad los involucra en la gestión transversal del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Evaluar la capacidad de la organización para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de conciliación de la vida familiar y laboral. Identificar oportunidades de mejora en el ámbito de la conciliación de la vida familiar y laboral.

- Establecer y mantener un espacio de diálogo que permita la solución pronta y eficiente de conflictos a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos, como la conciliación y el arbitraje, asegurando que estos procesos se desarrollen bajo estándares de calidad que garanticen su efectividad y aceptación por todas las partes involucradas.

- Aplicar un carácter preventivo y de mejora continua al Sistema de Gestión Integrado, con el fin de evidenciar avances que resulten significativos para su desempeño.

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

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

5.3.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

La Superintendencia de Sociedades asegura la comunicación de la Política del Sistema de Gestión Integrado mediante su publicación en el SGI de la página web y en el documento GIN-PO-001.

Asimismo, se divulga y promueve su comprensión y aplicación en espacios de inducción, reinducción y capacitaciones, así como mediante medios institucionales como boletines informativos y correos de cambios documentales, garantizando su disponibilidad permanente para los grupos de interés internos y externos.

5.3.2.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ENTIDAD

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

La Alta Dirección asume la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGI y asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la entidad. 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.

La entidad en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"* y al Decreto Reglamentario 1377 de 2013 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015"*, contará con el rol de Oficial de Tratamiento de Datos personales quien ejecutará las acciones correspondientes.

El Centro de Conciliación y Arbitraje contará con un Director, quien tendrá a su cargo la ejecución de las directrices señaladas y la 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:

- Asegurar la planificación y el seguimiento de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios del Centro y velar porque los mecanismos de solución de conflictos se presten de manera eficiente y conforme a la legislación vigente aplicable.

- Verificar la aplicación del Reglamento, protocolos y procedimientos internos que se diseñen para ofrecer un mejor servicio.

- Presentar a las instancias competentes los reportes de las actividades realizadas por el Centro.

- Buscar que las capacitaciones realizadas por el Centro se desarrollen con el más alto estándar de calidad.

La Alta Dirección ha designado al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación mediante la Resolución 100-007888 del 22 de julio de 2025, quien independientemente de otras actividades, es responsable de administrar y promover el desarrollo, implementación y sostenibilidad del SGI y los procesos que lo componen, quien tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- Liderar la implementación, desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades.

- Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

- Promover la toma de conciencia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos establecidos para cada uno de los sistemas en todos los niveles de la Entidad.

- Promover la comunicación y actualización de la política y objetivos del Sistema de Gestión Integrado, y asegurar que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Superintendencia de Sociedades.

- Asignar y comunicar responsabilidades y recursos del Sistema de Gestión Integrado.

- Medir el desempeño del Sistema de Gestión Integrado.

- Promover el enfoque por procesos y pensamiento basado en riesgos, y asegurar la integración de los requisitos de cada uno de los sistemas en los procesos que conforman el modelo de operación y la mejora del Sistema de Gestión Integrado.

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

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

La gestión de oportunidades consiste en aprovechar los eventos externos a la Entidad que pueden servir para mejorar la prestación del servicio o aumentar la satisfacción a los usuarios. Entre las acciones que se pueden tomar, se resaltan:

- **Reducir el riesgo:** Después de realizar un análisis y considerar que el nivel de riesgo es alto, se determina tratarlo mediante transferencia o mitigación de este.
- **Aceptar el riesgo:** Después de realizar un análisis y considerar los niveles de riesgos determina asumir el mismo conociendo los efectos de posible materialización.
- **Evitar el riesgo:** Después de realizar un análisis y considerar que el nivel de riesgo no es demasiado alto, se determina NO asumir la actividad que genera este riesgo.

En el proceso de planificación de la Entidad, las oportunidades se identifican partiendo de la matriz DOFA, también a través de auditorías o con observación de mejores prácticas en otras Entidades. En ocasiones son iniciativas que se transforman en proyectos estratégicos institucionales.

La gestión de riesgos y oportunidades se adelantará con base en los lineamientos establecidos en la Guía de Administración de Riesgos GIN-GU-002, así como en los emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

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

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

Igualmente, se compromete a identificar los riesgos ambientales que conlleva la ejecución de los procesos y promover las mejores prácticas de gestión para minimizarlos, preservar el 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.

El procedimiento y los formatos para llevar a cabo la identificación de aspectos ambientales y evaluación de los impactos ambientales se encuentran definidos en el proceso de Gestión Integral, así:

- GIN-PR-006: Procedimiento Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales y Ciclo de Vida.
- GIN-FM-013: Formato Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales.
- GIN-FM-020: Formato Matriz Ciclo de Vida.

A continuación, se presentan algunos de los aspectos e impactos ambientales identificados, teniendo en cuenta las actividades que se desarrollan en la Entidad:

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

COMPONENTE AMBIENTAL	ASPECTOS AMBIENTALES	IMPACTOS AMBIENTALES	CONTROL OPERACIONAL
	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 Gestión Integral de Residuos Peligrosos y Manejo Especial.
AIRE	Generación de Emisiones Atmosféricas (móviles)	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, generada a partir de la aplicación del procedimiento GIN-PR-006 para la identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales y ciclo de vida, se realiza a través del aplicativo Riesgos y Auditoría.

5.4.1.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Superintendencia de Sociedades gestiona los riesgos de seguridad de la información conforme a los procedimientos internos, aplicable a todos los procesos e intendencias regionales. El proceso inicia con la identificación y clasificación de los activos de información, seguido de la identificación de amenazas y vulnerabilidades, y la valoración del riesgo inherente según probabilidad e impacto. Posteriormente, se definen e implementan controles con base en la NTC ISO/IEC 27001:2022 y se determina el riesgo residual, estableciendo planes de tratamiento que pueden incluir mitigación, aceptación, transferencia o eliminación. Finalmente, se realiza el monitoreo y seguimiento en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, asegurando la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la mejora continua del sistema.

5.4.1.3 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Superintendencia de Sociedades identifica y valora los peligros conforme a la Guía GTH-GU-14 y la Matriz GTH-FM-107 Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles del SGSST, considerando actividades, infraestructura y contratistas o visitantes. Se contemplan riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales y de seguridad, aplicando medidas de control según los

niveles establecidos. La matriz se actualiza periódicamente o ante cambios significativos, asegurando la mejora continua del SG-SST.

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

La Superintendencia de Sociedades, se compromete a la identificación, acceso, evaluación y seguimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Entidad. Para ello, se actualiza anualmente la información correspondiente, con el fin de garantizar su evaluación y cumplimiento.

El Instructivo y el formato para llevar a cabo la identificación, acceso, evaluación y seguimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la Entidad se encuentra definidos en el proceso de Gestión Integral, así:

- GIN-IN-002: Instructivo para la identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.
- GIN-FM-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 instructivo para la identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos GIN-IN-002, se realiza a través del aplicativo Riesgos y Auditoría.

5.4.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La Planeación Estratégica Institucional y la Política Integral constituyen el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del SGI. Estos objetivos corresponden a los mismos objetivos estratégicos adoptados por la Entidad.

Cada uno de estos objetivos cuenta con indicadores, para los cuales se establecen metas periódicas. El análisis debe realizarse conforme a la frecuencia establecida en la hoja de vida del indicador, por parte del responsable, quien debe diligenciarla y cargarla en la carpeta compartida en SharePoint. La Oficina Asesora de Planeación realiza seguimiento trimestral para verificar el cumplimiento de las metas y, de ser necesario, tomar las acciones correspondientes según el comportamiento de cada indicador.

Los objetivos del Sistema de Gestión Integrado son los siguientes:

Perspectiva Responsabilidad Social / Línea Liderazgo Transformador:

- Promover la adopción de prácticas empresariales, responsables y sostenibles que contribuyan al desarrollo social, ambiental y económico en las empresas y los diferentes grupos de interés.

Perspectiva Financiera / Línea Gestión Presupuestal:

- Generar un equilibrio presupuestal sólido, mediante procesos de planificación y ejecución financiera eficiente, que apoyen la medición de resultados y la toma de decisiones basada en evidencia.

Perspectiva Usuario / Línea Servicio y Experiencia:

- Facilitar la experiencia de los usuarios frente a los servicios que presta la Entidad.
- Posicionar a la Superintendencia de Sociedades en la mente de sus grupos de interés.

Perspectiva Procesos / Línea Transformación Tecnológica:

- Utilizar y apropiar nuevas tecnologías de la información para fortalecer la gestión institucional.

Línea Procesos con innovación:

- Consolidar el modelo de gestión del conocimiento y la innovación

Perspectiva Capital humano, aprendizaje y crecimiento / Línea Cultura de equilibrio de la vida personal, laboral y familiar:

- Fortalecer entornos de trabajo adaptables a las nuevas realidades que buscan el equilibrio de la vida personal, familiar y laboral, promoviendo mecanismos de inclusión social y espacios colaborativos.

5.4.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

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

Actualmente, la Entidad desarrolla esta planificación a través de las siguientes actividades:

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

También considera las condiciones internas y externas, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La planificación del SGI se integra en la planeación estratégica anual, teniendo en cuenta aspectos como recursos humanos, financieros, operativos, riesgos, actividades de mejora y las recomendaciones de la Revisión de la Alta Dirección.

La planeación, ejecución y revisión del SGI es responsabilidad del Representante de la Alta Dirección.

En la gestión del sistema, la Entidad considera los riesgos y oportunidades identificados en procesos y en el análisis DOFA documentado, así como la información sobre las acciones implementadas para abordar estos riesgos, los cuales se gestiona mediante el aplicativo Riesgos y Auditoría.

Los cambios más relevantes están relacionados con el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, por lo que es necesario identificar, evaluar y comunicar a los funcionarios las normas aplicables a sus actividades.

5.5 APOYO

5.5.1 RECURSOS

La Entidad ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión Integrado, así como mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- Gestionar adecuadamente los riesgos de la Entidad incluyendo los relacionados con corrupción.
- Establecer, implementar y mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental, con el objetivo de minimizar los impactos ambientales derivados de los aspectos ambientales identificados.
- Proteger la salud de las personas que prestan los servicios a la Entidad.
- Mejorar los servicios que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje.
- Fortalecer la calidad y el control interno de los procesos del SIG.

5.5.1.1 TALENTO HUMANO

La Superintendencia de Sociedades, mediante los Decretos 1736 de 2020, *"Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Sociedades"*, 1381 de 2021, *"Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Sociedades" y 1380 de 2021 "Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1736 de 2020 que modifica la estructura de la Superintendencia de Sociedades y se dictan otras disposiciones", definió* y estableció la estructura y la planta de personal necesaria para el cumplimiento de sus funciones, a través de la operación de los diferentes procesos institucionales.

Adicionalmente, y en cumplimiento de la primera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que considera al talento humano como el activo más importante de la Entidad, se reconoce que este constituye un factor crítico de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos y resultados institucionales.

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

El Centro cuenta con una estructura administrativa, basada en el Decreto Ley 1080 de 1967 *"Por el cual se reglamenta la Ley 51 de 1967",* que creó la Oficina de Conciliación y Arbitramento adscrita al Despacho del Superintendente de Sociedades.

5.5.1.2 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 los diferentes documentos relacionadas con el proceso tal como se indica en su caracterización.

La Superintendencia de Sociedades cuenta con sede principal en Bogotá y 6 Intendencias Regionales (Intendencia Regional Zona Norte, Intendencia Regional Zona Santanderes y Arauca, Intendencia Regional Zona Caribe y del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Intendencia Regional Zona Sur, Intendencia Regional Zona Occidental y Costa Pacífica e Intendencia Regional Zona Eje Cafetero), que prestan servicios en las siguientes sedes:

SEDE	DIRECCIÓN
Bogotá	Avenida el dorado No. 51-80
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– Giron Torre 3 Oficina 352
Cali	Edificio Bolsa de Occidente Calle 10 No. 4 – 40, Piso 2 Oficina 201
Manizales	Edificio Sudameris Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4
Medellín	Pasaje Comercial Bancoquia Carrera 49 No. 53-19 Piso 3
San Andrés Isla (Punto de atención)	Edificio Bread Fruit Centro de Servicios del Sector Comercio Industria y Turismo en la Colombia Insular. Avenida Colón No. 2 – 12. Oficinas 203 y 204
San Jose de Cucutá (Punto de atención)	Carrera 27 No 28-39, Piso 11, Edificio Portus

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

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

5.5.1.3 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 del 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.

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 servidores públicos.

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 servidores públicos.

5.5.1.4 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Superintendencia de Sociedades para la prestación de los servicios, trámites y otros procedimientos administrativos, ha determinado que no requieren de confirmaciones metrológicas.

5.5.1.4.1 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los procesos, se identificó que no existen actividades de medición que requieran confirmaciones metrológicas, lo cual no se requiere calibración ni verificación a intervalos planificados contra patrones de medición trazables.

5.5.1.5 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 *"Por la cual se establece el Régimen de Insolvencia Empresarial en la República de Colombia y se dictan otras disposiciones"* y Ley 222 de 1995 *"Por la cual se modifica el*

Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones".

La Entidad ha documentado a través de Manuales, Políticas, Procedimientos, Guías, Instructivos y Programas para garantizar el conocimiento para la operación de los procesos y los pone a disposición de la página web para consulta de los grupos de interés.

5.5.2 COMPETENCIA

Los servidores de la Superintendencia de Sociedades tienen definidos los requisitos de educación, formación y experiencia establecidos según las necesidades del cargo.

Estos requisitos se encuentran definidos en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Superintendencia de Sociedades GTH-MA-001.

Para los aspectos específicos del Sistema de Gestión Integrado en materia ambiental, de seguridad y salud en el trabajo, y de seguridad de la información, se cuenta con la Matriz de Responsabilidad, Autoridad, Rendición de Cuentas y Competencias.

Para garantizar el adecuado funcionamiento del SGI, mediante la Resolución 100-007888 del 22 de julio de 2025, se designaron gestores que, en calidad de servidores públicos, son nombrados por los responsables de proceso y tienen como función apoyar el sostenimiento del SGI.

Para el Sistema de Gestión Ambiental, a nivel central y regional, se cuenta con el apoyo de un funcionario, que asuma el rol de un par o gestor ambiental para gestionar los asuntos ambientales de acuerdo con los lineamientos establecidos.

La Entidad con el fin de mantener y mejorar las competencias de los funcionarios, define anualmente el plan institucional de capacitación, basado en los requerimientos identificados por las dependencias, las directrices del Gobierno Nacional y de la Superintendencia, así mismo, la disponibilidad de recursos presupuestales.

Por su parte, los servidores públicos de la Superintendencia de Sociedades deberán:

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

5.5.3 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 Integrado 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, la contribución a la eficacia incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental y las implicaciones de no satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la Entidad.

5.5.4 COMUNICACIÓN

La Entidad cuenta con el Programa Estratégico de Comunicaciones GCO-PG-001, cuyo objetivo es gestionar un sistema de comunicación interna y externa que garantice un flujo de información eficaz, eficiente y efectivo. Este programa establece 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.

Adicionalmente, se dispone de la Guía para Publicación en Internet e Intranet GCO-GU-001, la cual reglamenta y orienta a la Entidad sobre qué comunicar, cuándo, a quién, cómo y quién lo hace.

Todos los aspectos del SGI se comunican oportunamente, incluyendo temas de calidad, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y se promueven espacios para divulgar la metodología de gestión de riesgos, de manera que los responsables comprendan la herramienta y las ventajas de gestionar los riesgos para la Entidad.

5.5.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Superintendencia de Sociedades documenta la información necesaria para el Sistema Integrado de Gestión, la cual se encuentra disponible para fácil consulta de todos los que intervienen en la ejecución de los procesos, a través de la página web de la Entidad.

La información del Sistema de Gestión Integrado, cumple con los requerimientos de las normas: NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO/IEC 27001:2022, NTC ISO 45001:2018, efr – 1000-1 Edición 5: 2020 y efr – 1000-13 Edición 5: 2020, considerándose necesaria para garantizar la eficacia de los sistemas. Adicionalmente, se encuentra documentada de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento Control de la Información Documentada GIN-PR-001, asegurando su correcta gestión, actualización y disponibilidad.

5.5.5.1 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

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

El procedimiento Control de la Información Documentada GIN-PR-001, tiene como objetivo establecer las actividades para la elaboración y control de documentos del SGI de la Superintendencia de Sociedades, mediante la creación, actualización, eliminación y divulgación de la información documentada, con el fin de garantizar su disponibilidad y mantener su actualización.

5.5.5.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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

Cada cambio, se implementará de manera controlada, utilizando el formato Solicitud y Aprobación Documental GIN-FM-005.

La actualización de este Manual es aprobada por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, en su calidad de representante de la Alta Dirección, y se realiza conforme a lo establecido en el Procedimiento Control de la Información documentada – GIN-PRO-001.

Se dispone de un original publicado en la Página web, administrado, controlado y difundido por el proceso de Gestión Integral. Cuando se requiera distribuir copias a otras personas o entidades vinculadas con la Superintendencia, como proveedores, clientes o entidades de inspección, vigilancia y control, se suministrarán con el control necesario. Estas copias se consideran COPIAS NO CONTROLADAS, y no están obligadas a actualizarse cada vez que se presenten cambios en el documento original.

5.6 OPERACIÓN

5.6.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación tiene como propósito asegurar la prestación exitosa del servicio y la satisfacción de los usuarios.

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

Para la prestación de los servicios de conciliación están incluidos y desarrollados en el Manual Reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades CAR-MA-001.

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.

5.6.1.1 CONTROL A LAS SALIDAS NO CONFORMES

La Superintendencia de Sociedades planifica y controla la prestación de sus servicios garantizando que cumplan con los requisitos establecidos. En caso de presentarse servicios no conformes, se aplican los lineamientos del procedimiento GIN-PR-003 Control de Salidas No Conformes, diligenciando el formato GIN-FM-021.

El proceso incluye la identificación y registro de las salidas no conformes, la definición de acciones de tratamiento, el seguimiento a dichas acciones y la evaluación de la necesidad de planes de mejoramiento.

De esta manera, la Entidad asegura que los servicios no conformes se controlen de forma efectiva, previniendo su entrega no intencional y fortaleciendo la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado.

5.6.1.2 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, ejecutando simulacros que pongan a prueba las acciones de respuesta planificadas de manera periódica.

5.6.1.3 EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Superintendencia de Sociedades gestiona los riesgos de seguridad de la información conforme a los procedimientos internos, identificando y clasificando activos, amenazas y vulnerabilidades, para valorar su probabilidad e impacto. Con base en ello, define planes de tratamiento orientados a mitigar, aceptar, transferir o eliminar los riesgos, aplicando controles alineados con la NTC ISO/IEC 27001, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

5.6.1.4 ELIMINAR PELIGROS Y REDUCIR RIEGOS

La Superintendencia de Sociedades planifica y controla las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la identificación de peligros, valoración de riesgos y definición de controles, conforme al procedimiento GTH-GU-14 y la matriz GTH-FM-107. Comprende actividades rutinarias y no rutinarias, así como condiciones de infraestructura, presencia de contratistas y visitantes, e incluye peligros físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales y de seguridad.

La matriz se revisa y actualiza periódicamente o cuando ocurren cambios significativos, asegurando la prevención de incidentes, el mejoramiento de las condiciones laborales y la reducción de riesgos para todos los servidores y partes interesadas.

5.6.1.5 CONTROL DE ADQUISICIONES

Con el fin de asegurar el control de los procesos contractuales que tienen influencia sobre la Entidad, la Superintendencia de Sociedades planifica y gestiona sus adquisiciones de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente de contratación de la administración pública, fundamentada en los principios de transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva.

La Entidad suministra a los contratistas información clara sobre los criterios y requisitos que deben cumplir en el desarrollo de sus actividades, incorporando aspectos ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Seguridad de la Información, con el fin de garantizar que los bienes y servicios contratados se ajusten a los estándares de calidad institucional.

5.6.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos especificados por el usuario y los establecidos por la Ley, que determinan las competencias de la Entidad, se encuentran registrados en el Normograma GIN-FM-045, en las caracterizaciones de los procesos y en la legislación aplicable. Para los Sistemas de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional, se gestionan mediante el Instructivo Identificación, Acceso, Evaluación y Seguimiento a Requisitos Legales y Otros Requisitos GIN-IN-002.

Para procedimientos Mercantiles opera el Centro de Conciliación y Arbitraje Societario de la Superintendencia de Sociedades. El Centro ofrece, de una parte, servicios gratuitos de conciliación, a cargo de funcionarios con experiencia en la resolución de conflictos societarios.

Los diferentes foros especializados a cargo de la Delegatura buscan resolver, de manera técnica y expedita, los desacuerdos 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.

5.6.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Superintendencia de Sociedades garantiza a todos los ciudadanos diferentes medios de interacción y participación, diseñados para asegurar un acceso oportuno, seguro y transparente a la información pública y a los servicios institucionales. Estos canales fortalecen la relación con los grupos de interés, fomentan la confianza en la gestión pública.

El canal virtual institucional, disponible a través de la Sede Electrónica, se ha consolidado como el principal medio de interacción digital. A través de este espacio, los ciudadanos pueden acceder a información pública de interés, presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como participar en encuestas, foros, audiencias virtuales y procesos de consulta ciudadana.

Este canal, además de garantizar la trazabilidad de los aportes ciudadanos, permite ampliar la cobertura territorial de la entidad y constituye una herramienta estratégica para promover el diálogo abierto y la retroalimentación en la gestión institucional.

De manera complementaria, la Superintendencia dispone de ventanillas de radicación de correspondencia física, a través de las cuales los usuarios pueden presentar documentos relacionados con trámites, consultas y solicitudes. Una vez recibidos, estos son remitidos a la dependencia competente para su trámite y respuesta. La atención en este canal se ofrece en jornada continua de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., lo cual asegura un proceso ordenado y verificable en la recepción de comunicaciones oficiales.

La atención ciudadana también se encuentra disponible mediante líneas telefónicas institucionales, a través del Centro de Contacto (6012201000), el Call Informes Empresarias (ext. 7167) y la Línea Gratuita Nacional de Atención al Ciudadano, que operan en el mismo horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Finalmente, la entidad brinda atención presencial en su sede principal, sin requerir agendamiento previo de citas. Allí se prestan servicios específicos como la orientación general al ciudadano y la consulta de expedientes tanto en materia de apoyo judicial como administrativa.

Medios y mecanismos:

- Encuestas de Satisfacción
- Manual de Mecanismos de Participación Ciudadana ATC-MA-003
- https://www.supersociedades.gov.co/canales-de-atención

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

- Bases de datos con información administrativa, jurídica, económica y contable de las sociedades objeto de supervisión.
- Experiencia en la solución de conflictos y crisis empresariales, por vía administrativa y jurisdiccional.
- Dotación de un portal web www.supersociedades.gov.co
- La elaboración, implementación y análisis de las encuestas de evaluación a conciliadores y satisfacción del usuario con el servicio de arbitraje.
- Las áreas de soporte de informática; sistema general de información, y de comunicaciones de la Entidad.
- El contacto permanente con el empresariado colombiano, los medios de comunicación especializados en temas económicos y la cátedra.

5.6.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La revisión de los requisitos se efectúa antes de que la Entidad se comprometa a proporcionar un servicio al usuario, asegurando que:

- Los requisitos del servicio estén claramente definidos conforme a lo exigido por la Ley.
- Se resuelvan las diferencias entre los requisitos definidos y los expresados previamente.
- La Entidad cuente con la capacidad necesaria para cumplir los requisitos establecidos.

Dicha revisión se realiza en el momento de la radicación, de acuerdo con el procedimiento GDO-PR-002 Radicación, y posteriormente en cada una de las

Dependencias, a fin de garantizar que la Entidad tiene la competencia para prestar el servicio determinado por la Ley.

Cuando los requisitos del servicio sean modificados, la Entidad asegura la actualización de la documentación pertinente y la comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas, garantizando que estos sean conscientes de los cambios adoptados.

5.6.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

De acuerdo con el análisis realizado a los procesos, se determinó que los productos y servicios que la entidad entrega a los usuarios no requieren actividades de diseño y desarrollo, dado que estos están previamente definidos y determinados por la Ley. De esta manera, se asegura que los servicios ofrecidos cumplen con los requisitos legales, de calidad y de seguridad aplicables.

5.6.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La Superintendencia de Sociedades se asegura que el servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al servicio adquirido depende de su impacto sobre la realización de la prestación del servicio, o 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 reevaluación de los proveedores están consignados en el Manual de Contratación GTC-MA-001 y en el Procedimiento de Reevaluación de Proveedores GCT-PR-001.

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

5.6.4.1 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:

- Requisitos técnicos.
- Comunicación a los proveedores a través de la plataforma SECOP II.
- Estudio de mercado.

- Supervisión de los contratos.
- Seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales.

5.6.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

5.6.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

La Entidad planifica y desarrolla la prestación de sus servicios bajo condiciones controladas, las cuales incluyen, cuando sea aplicable:

- Disponibilidad de la información que describa las características del servicio, tal como lo determina la Ley para los procesos concursales y el Decreto 1080 de 1996, que define las competencias de la Entidad.
- Disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- El uso del equipo apropiado.
- Implementación de seguimiento y medición.
- Implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega.
- Gestión de los riesgos, identificados en el mapa de procesos.
- Disponibilidad de los recursos de información, infraestructura, humanos, y financieros necesarios para la prestación de los servicios de la entidad y del Conciliación y Arbitraje.
- Divulgación adecuada de los servicios que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje.

La Entidad dispone de manuales, procedimientos, guías y demás documentos con las descripciones de los procesos. Entre estos se encuentra el Protocolo para la Audiencia de Conciliación (CAR-PT-004), cuyo objetivo es establecer los pasos necesarios para la adecuada atención de una audiencia conciliatoria.

5.6.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

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

5.6.5.3 PROPIEDAD DE LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La Entidad cuida los bienes que son propiedad de los usuarios mientras estén bajo su control o los esté usando. Se asegura de identificar, verificar, proteger y salvaguardar dichos bienes, ya sea que se suministren para su utilización o para su incorporación dentro del servicio.

Cualquier bien que sea propiedad de los usuarios y que se pierda, deteriore o se considere inadecuado para su uso se controla mediante los diferentes aplicativos y sistemas de registro que utiliza la Entidad, garantizando trazabilidad y responsabilidad en su manejo.

5.6.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS

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

5.6.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORME

La Entidad asegura que el servicio o producto 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 GIN-PR-003 Servicio no conforme.

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

- La identificación del Servicio no Conforme en los procesos Misionales de la Entidad.
- La definición de acciones para abordar la salida no conformes identificadas para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

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

5.7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

5.7.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Este numeral se vincula con la cuarta dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Evaluación de Resultados, cuyo propósito es promover en la Entidad un seguimiento de la gestión y del desempeño, con el 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:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión Integrado.

- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado.
- Analizar los cambios que se presenten en el contexto externo e interno con el fin de actualizar el mapa de riesgos.
- Medir, analizar, evaluar y mejorar su desempeño ambiental y en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Evaluar los servicios prestados por el Centro de Conciliación y Arbitraje.
- Analizar y fortalecer los controles relacionados con la seguridad de la información.
- Comunicar de manera externa e interna la información pertinente al desempeño ambiental de acuerdo con lo establecido por la entidad y según los requisitos legales y otros requisitos.

La Superintendencia de Sociedades utiliza indicadores de gestión para evaluar el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión Integrado, verificando el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, los proyectos y los procesos.

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

El Centro de Conciliación y Arbitraje 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, 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.

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

Es fundamental efectuar el seguimiento periódico a todos los planes que se implementan en la Entidad tales como los Proyectos Estratégicos, el Programa de Transparencia y Ética Pública, 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.

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

5.7.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión Integrado, la Entidad realiza el seguimiento a la percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus requisitos. Esta evaluación se lleva a cabo mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente ATC-FM-003 (presencial) y de la encuesta en formulario Forms (virtual), cuyos resultados se publican trimestralmente en la página web institucional para conocimiento de los grupos de interés.

5.7.1.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Entidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del SGI, así como para identificar oportunidades de mejora continua.

Este análisis incluye los datos generados por el sistema de evaluación del SGI, relacionados con seguimiento, medición y desempeño, así como aquellos provenientes de otras fuentes pertinentes dentro de la Entidad.

Al documentar y analizar los resultados de los ejercicios de seguimiento, medición y evaluación, se obtiene información sobre:

- La satisfacción de los usuarios internos y externos.
- La conformidad con los requisitos del servicio, legales y normativos.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluidas las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- El desempeño de los proveedores.

La Entidad, implementa y mantiene el instructivo necesario para la identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos GIN-IN-002, con el fin de conocer el estado de cumplimiento de la entidad y emprender acciones necesarias. La verificación del cumplimiento se realiza mediante la matriz de identificación, acceso, evaluación y seguimiento a requisitos legales y otros requisitos GIN-FM-014.

5.7.2 AUDITORÍA INTERNA

La Superintendencia de Sociedades realiza, a intervalos planificados, auditorías internas integrales para determinar si el Sistema de Gestión Integrado:

- Es conforme con las disposiciones planificadas.

- Cumple con los requisitos de las normas aplicables.
- Cumple con los requisitos internos establecidos por la Entidad.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Estas auditorías se realizan de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Auditorías Internas de Gestión ECO-PR-001.

La planificación se realiza mediante un plan anual de auditorías internas, programado a través de la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin, considerando:

- El estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar.
- Los resultados de auditorías previas.
- Los criterios de la auditoría, su alcance, frecuencia y metodología.

5.7.2.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA DE PROCESOS, INTENDENCIAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

La Entidad cuenta con un Procedimiento Auditorías Internas de Gestión ECO-PR-001, con el fin de establecer las actividades y responsabilidades necesarias para la planeación, ejecución y seguimiento al proceso de auditoría interna con el fin de verificar y evaluar de manera integral la gestión de los Procesos, Intendencias Regionales y Sistemas de Gestión conforme a la normatividad vigente y lo establecido en los procedimientos aplicables en el marco del Sistema de Gestión Integrado y los requisitos de las Normas Técnicas en las que se encuentre certificada la Entidad, para contribuir en la eficacia del Sistema de Control Interno y la mejora continua de la gestión institucional.

El Informe de Auditoría Interna de Gestión ECO-FM-003 se registra en el aplicativo de riesgos y auditoría, sirviendo como evidencia los resultados obtenidos.

El Programa de Auditoría de Procesos, Intendencias y Sistemas De Gestión se diseña considerando la importancia de los Procesos involucrados en cada uno de los sistemas de gestión integrados, los cambios que puedan afectar la entidad y el SGI y los resultados de las auditorías previas.

5.7.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la Superintendencia de Sociedades revisa el Sistema de Gestión Integrado a intervalos planificados, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Entidad.

La revisión del SGI se realiza por lo menos una vez al año y tiene como objetivos principales:

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

5.7.3.1 ENTRADAS DE LA DIRECCIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

ISO 9001:2015

a. Resultados de auditorías internas y externas.
b. Retroalimentación de los usuarios y partes interesadas.
c. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
d. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
e. Acciones de seguimiento de revisiones previas por la dirección.
f. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
g. Recomendaciones para la mejora continua.

ISO 14001: 2015

a. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previa.
b. Cambios en: cuestiones externas e internas pertinentes al sistema de gestión ambiental; necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos; aspectos ambientales significativos y riesgos y oportunidades.
c. Grado de cumplimiento de los objetivos ambientales.
d. Información sobre el desempeño ambiental, incluidas: no conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento y medición, cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos y resultados de auditorías ambientales.
e. adecuación de los recursos disponibles.
f. Comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas quejas.
g. Oportunidades de mejora continua.

ISO 27001:2022

a. Estado de las acciones derivadas de revisiones previas por la dirección.
b. Cambios en cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la seguridad de la información.
c. Retroalimentación sobre el desempeño de la seguridad de la información, incluidas tendencias relativas a: no conformidades y acciones correctivas, seguimiento y resultado de las mediciones, resultados de la auditoría y cumplimiento de los objetivos de la seguridad de la información.
d. Retroalimentación de las partes interesadas.
e. Resultados de la valoración de riesgos y estado del plan de tratamiento de riesgos.

f. Oportunidades de mejora continua.

NTC ISO 45001:2018

a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la SST, incluyendo: las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los requisitos legales y otros requisitos. (Los cambios que afecten el Sistema SST, deben ser documentados y trazados de acuerdo a la metodología que la entidad tenga implementada).
c. Los riesgos y oportunidades generados frente al Sistema de Gestión SST, teniendo en cuenta como fuentes (DOFA/ Cuestiones Internas y Externas, Partes Interesadas, Peligros y Riesgos GTC 45, Matriz Legal y requisitos legales).
d. El grado en el que se han cumplido la política de la SST y los objetivos de la SST.
e. La información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a: los incidentes, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos.
f. Los resultados de la auditoría.
g. La consulta y la participación de los trabajadores (Tener en cuenta Brigadas, Copasst, CCL, Evaluación de desempeño en caso de que incluya aspectos SST).
h. Los riesgos y oportunidades metodología GTC 45.
i. La adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión SST eficaz.
j. Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas.
k. Las oportunidades de mejora continua.

5.7.3.2 SALIDAS DE LA DIRECCIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

- La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado y sus procesos.
- La mejora de los servicios prestados y el cumplimiento de los requisitos de los usuarios.
- La determinación y asignación de las necesidades de recursos.
- La actualización de la evaluación de riesgos y la revisión de su plan de tratamiento.
- La mejora de la forma en que se mide la eficacia de los controles implementados.
- Conclusiones relacionadas sobre la conveniencia, adecuación y eficiencia continua del Sistema de gestión ambiental.
- Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua.
- Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión ambiental, incluidos los recursos.

- Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales.
- Las oportunidades de mejorar para integrar el Sistema de Gestión Ambiental con otros procesos de negocio, si fuera pertinente.

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.

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección del Sistema de Gestión Integrado se documentarán mediante un acta, en la cual se dejará constancia de todas las decisiones, acciones y acuerdos adoptados durante la revisión.

5.8. MEJORA

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.

5.8.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La Superintendencia de Sociedades, a partir de la identificación de los riesgos, establece controles para prevenir las no conformidades, incluyendo la mitigación de los impactos ambientales adversos, con el objetivo de evitar su recurrencia.

Las acciones correctivas son definidas de manera que resulten apropiadas para abordar los efectos de las no conformidades detectadas.

La Entidad se rige por lo establecido en el procedimiento GIN-PR-002 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, en el cual se establecen 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 asegurar que las no conformidades no se repitan.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas implementadas.

En el formato Plan de Mejoramiento GIN-FM-004 se consignan las no conformidades, las acciones necesarias y los resultados de las acciones correctivas adoptadas para dar respuesta a cada no conformidad.

5.8.2 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 y la revisión por la dirección.

5.9 DECLARACIÓN DE APLICABILIDAD PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La declaración de aplicabilidad expresa de 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 27001:2022, 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 el aplicativo de Riesgos y Auditoría dependiendo de la valoración y tratamiento a los riesgos, realizada por los responsables de los procesos de la Entidad. Consultar el formato Declaración de Aplicabilidad GIN-FM-016.

5.10 POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SGSI

En materia de seguridad digital, El Estado colombiano ha establecido diversas regulaciones para fortalecer la gestión de la información en las entidades públicas que refuerza los lineamientos sobre la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad en las entidades del Estado, la actualizada Política de Gobierno Digital GD, el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos

personales, y la Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital (CONPES 3995 de 2020).

Estas regulaciones han sido integradas en los procesos de la Superintendencia de Sociedades para garantizar la adecuada protección de la información y la gestión segura de los activos digitales.

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 las Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información.

5.11 REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS - RNBD

Conforme a lo establecido en el Decreto 886 de 2014, que reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 sobre el Registro Nacional de Bases de Datos, y el Decreto 1074 de 2015, que expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, la Entidad desarrolla los procesos de identificación y caracterización de sus bases de datos personales.

Estos procesos incluyen el registro y la actualización de las bases de datos, siguiendo el contexto organizacional y los plazos definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección de datos personales.

Adicionalmente, la Entidad tiene el deber de registrar en el RNBD los incidentes relacionados con las bases de datos personales gestionadas, así como los reclamos presentados por los titulares de la información, en cada semestre de la vigencia.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	04/03/2010	Creación del documento.
002	26/07/2010	Integración del manual con los requisitos de la ISO 27001 y con la declaración de aplicabilidad.
003	30/12/2012	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.
004	07/11/2014	Actualización del numeral 2 e inclusión del mapa de procesos.
005	30/10/2015	Integración del manual con los requisitos ambientales de acuerdo a la NTC ISO 14001:2004 y cambio de responsable.

006	01/02/2016	Se ajustó el manual con los requisitos de la norma ISO 27001:2013, así mismo, se revisaron nombres de formatos y procedimientos.
007	15/09/2016	Se revisó y complemento la información de entrada para la revisión por la dirección, conforme las normas adoptadas.
008	30/06/2017	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.
009	06/11/2018	Se redefinió el alcance para incluir todas las normas que integran el SGI y se unificaron numerales comunes.
010	30/05/2019	Se incorporan dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
011	11/11/2021	Se actualizan los valores institucionales y se incluye la política de riesgos de la Entidad.
012	20/06/2022	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.
013	29/03/2023	Se ajustan conforme al SGA los capítulos: 4; 4.2. se incluye el cuadro de las necesidades y expectativas; Cambio del alcance del SGA; 5; Adiciona el 6.14, 6.15 y 6.21; ajusta: capítulo 7; 8.1; 8.2; 8.5.1; 9.1.1; 9.1.4; adiciona el 9.2.1; modifica: 9.3; 10.1; 10.2.
014	25/10/2023	Se ajustan cargos, conforme a la estructura organizacional, Decreto 1380 de 2021; Se actualizan matriz DOFA y valores institucionales.
015	13/11/2023	Se incluye el abordaje de las oportunidades en el numeral 6.1.
016	27/09/2024	Se incluyen aspectos del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
017	27/09/2024	Se actualizan el contexto estratégico, el marco estratégico institucional, acciones para abordar riesgos y oportunidades, comprensión de partes interesadas, alcance, los objetivos del SGI y se adicionan las cuestiones relacionadas con el cambio climático pertinentes al SGI. Se actualiza la información del numeral 7.2 Competencia y 7.3 Toma de Conciencia, en lo que respecta al Sistema de Gestión Ambiental.
018	25/04/2025	Se actualiza el apartado 9.3: la versión de la norma ISO 27001 fue modificada, adoptándose la edición 2022 en sustitución de la 2013, apartado 11: se efectuó una actualización de la referencia a la norma ISO 27001, y el enlace a la Declaración de Aplicabilidad fue reemplazado por la nueva versión y el Numeral 12: La gestión de la seguridad de la información se reforzo con la adición de nuevas normas pertinentes.
019	02/10/2025	Se actualiza el nombre del manual, pasa de denominarse *"Manual de Operaciones y del Sistema de Gestión Integral (SGI)"* a *"Manual del Sistema de Gestión Integrado" y* se ajusta contenido conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos establecidos en la Guía para la Elaboración de Documentos del SGI (GUI-GU-001).
020	02/03/2026	Se modifica la periodicidad de medición de los indicadores y se ajusta el nombre del documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Mongui Gutiérrez Vargas. **Cargo:** Contratista **Fecha:** 27/02/2028	**Nombre:** Mongui Gutiérrez Vargas. **Cargo:** Contratista **Fecha:** 27/02/2026	**Nombre:** Lucy Margarita Osorio Mastrodoménico. **Cargo:** Jefe Oficina Asesora de Planeación **Fecha:** 02/03/2026