



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

**SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Código: GC-M-001

**SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO**

Fecha: 30 de junio de 2017

**PROCESO GESTION INTEGRAL**

Versión: 009

**MANUAL DE OPERACIONES Y DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

Número de página 1 de 45



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

**Manual de Operaciones y del  
Sistema de Gestión Integral**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 2 de 45

## 1. INTRODUCCIÓN.

La Superintendencia de Sociedades pensando en las necesidades del usuario ha organizado su Gestión acogiéndose a los requisitos de las normas NTC GP-1000, NTC ISO 9001, NTC ISO/IEC 27001, NTC ISO 14001, NTC-OSHAS 18001, NTC 5906 (Centro de Conciliación y Arbitraje), MECI 1000:2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, teniendo en cuenta que requiere de una organización interna de los procesos y procedimientos que brinden una mejor calidad y eficiencia en la realización de sus actividades, sistemas de administración orientados al logro eficaz, eficiente y efectivo de los objetivos de la organización para garantizar la satisfacción del usuario, proteger los activos de información, incrementar al máximo el valor ante los grupos de interés y prevenir y minimizar el impacto ambiental de las actividades realizadas por la organización.

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

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

El presente Manual describe la organización de la Superintendencia de Sociedades, acorde con las normas NTC GP-1000, NTC ISO 9001, NTC ISO/IEC 27001, NTC ISO 14001, NTC-OSHAS 18001, NTC 5906 (Centro de Conciliación y Arbitraje), MECI 1000:2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así mismo, establece el compromiso de la Alta Dirección con la aplicación de las políticas y objetivos del Sistema de Gestión Integrado, para que las actividades sean planeadas, desarrolladas, supervisadas y controladas.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 3 de 45

## 2. NUESTRA ORGANIZACIÓN.

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

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

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

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

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

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

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 4 de 45

evolución en el criterio de vigilancia teniendo en cuenta el objeto social como en el Decreto 805 de 1976 para compañías que presten servicios aéreos comerciales y en el Decreto 1161 de 1979 que se incluyen las sociedades en que participen personas naturales extranjeras que no estén calificadas como inversionistas nacionales.

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

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

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

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 5 de 45

en el exterior, funciones que antes venía cumpliendo la Superintendencia de Control de Cambios.

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

**a. Respecto a la modificación al régimen de sociedades:**

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

**b. En materia de procesos concúrsales**

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

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

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

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 6 de 45

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

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

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

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

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

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

Durante los últimos quince (15) años, un número aproximado de quince (15) leyes, reguladas mediante un estimado de treinta y un (31) decretos le han asignado nuevas funciones a la Superintendencia de Sociedades, de tal manera que actualmente ejerce un total de treinta y seis (36) funciones generales. En especial, resaltan las contenidas en las leyes 1429 de diciembre de 2010 y 1445 de 2011, en materia jurisdiccional y de supervisión, así como las recientemente otorgadas por el Plan Nacional de Desarrollo, (Ley 1450 de 2011); por lo anterior, la Entidad requiere adaptar su estructura para responder los nuevos desafíos.

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

## **2.1 Estrategia de Servicio**

La Superintendencia planifica sus estrategias de servicio de acuerdo a los establecidos en el proceso de Gestión Estratégica y en la guía de planeación.

## **2.2 Valores**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 7 de 45

**Compromiso:** Es ir más allá del simple deber, es trascender la norma y lograr el deber ser. Es cumplir con el deber asignado dando lo mejor de sí mismo hasta obtener el resultado deseado.

**Responsabilidad:** Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones las cuales han sido tomadas libremente.

**Honestidad:** Es lo que mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida.

**Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en las actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que se hace siempre y en cualquier lugar, con la frente en alto.

**Eficiencia:** Es la capacidad de lograr, con el trabajo, lo que se propone sacándole el máximo provecho a las virtudes y aptitudes personales con calidad en cada una de las actividades.

**Respeto:** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.

**Lealtad:** Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la Patria.

**Tolerancia:** Es la capacidad de convivir entendiendo y aceptando las posiciones de los demás aunque sean diferentes a las mías.

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

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

## 2.3 Contexto

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

### 2.3.1 Contexto Externo

#### Oportunidades - O

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 8 de 45

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

#### **Amenazas - A**

- A1. Incremento de procesos como consecuencia de la crisis económica que afecta a todos los sectores.
- A2. Reforma legislativa en relación con las competencias de la Superintendencia.
- A3. Reportes de organismos internacionales en cuya formación no participa la entidad.
- A4. Riesgo de corrupción externo
- A5. Fuga de información por hackers o intrusos en los sistema de información de la Entidad.
- A6. Costantes cambios en materia jurídica y contable.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 9 de 45

### 2.3.2 Contexto Interno

#### Fortalezas - F

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

#### Debilidades - D

- D1. Planta de personal insuficiente para desarrollar Nuevas funciones otorgadas a la Entidad.
- D2. Controles manuales en el ejercicio de las funciones.
- D3. Dependencia de información y políticas emitidas por entes externos.
- D4. Insuficiencia de recurso humano para atender incremento en volúmenes de solicitudes y procesos.
- D5. Vencimiento de radicaciones en algunos grupos.
- D6. Falta de herramientas para agilizar el desarrollo de los procesos en la delegatura.
- D7. No contar con información de indicadores consolidada.

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

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 10 de 45

<b>Estrategias OFENSIVAS</b>	
<b>O6;O7;O9; F1</b>	Elaboración de propuestas (proyectos decretos en materia de insolvencia o reglamentación para efectiva supervisión de sociedades)
<b>O6, O2, O8; O7;F4</b>	Medición del impacto del sistema de insolvencia en la economía para identificar oportunidades de mejora en los indicadores internacionales que miden la eficacia del sistema
<b>O1;O5;F5;F6;F7</b>	Adoptar buenas practicas que permitan el mejoramiento de los procesos y gestión de la Entidad
<b>F8;O11</b>	Fortalecer los canales de interacción con los usuarios con el fin de impactar de manera positiva el acceso a la información, trámites y servicios que presta la superintendencia
<b>F8;O10</b>	Adecuar la infraestructura física para prestar un mejor servicio a nivel interno y externo
<b>F7;O10</b>	Fortalecer el clima organizacional, mejorando la calidad de vida laboral con miras a incrementar la productividad de la organización.

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

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 11 de 45

<b>Estrategias REORIENTACIÓN</b>	
<b>O4;O5;O7; D1;D2;D4;D5</b>	Gestionar y fortalecer las soluciones y servicios de TI para agilizar y controlar los procesos relacionados con las necesidades, atención de trámites y servicios prestados por la Entidad
<b>O3;D3</b>	Generar valor agregado a la información financiera reportada por los supervisados mediante un análisis de indicadores económicos y financieros, que permitan generar acciones de seguimiento y prevención de riesgo de los sectores productivos objeto de análisis.
<b>O4; D6</b>	Adoptar mecanismos que agilicen la atención de las quejas presentadas por los diferentes grupos de interés que involucran sociedades supervisadas

<b>Estrategias SUPERVIVENCIA</b>	
<b>D1;D2;D4; A1;A2;A4</b>	Gestionar y fortalecer las soluciones y servicios de TI para agilizar y controlar los procesos relacionados con las necesidades, atención de trámites y servicios prestados por la Entidad
<b>D7;A3</b>	Implementar soluciones tecnologicas que permitan consolidar, actualizar y disponer información para la toma de decisiones.

Existen aspectos del contexto que pueden impactar la gestión ambiental de la Entidad. Estos se analizan de acuerdo con el Procedimiento para Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales GC-PR-006 del proceso de Gestión Integral. Los resultados se consignan en la Matriz de Impactos Ambientales GC-F-013.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 12 de 45

## 2.4 Partes Interesadas

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

<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE DEL RELACIONAMIENTO</b>
Ciudadanía general	Somos conscientes que la comunidad espera de nosotros un accionar transparente que permita la generación de riqueza en el pueblo colombiano.	Grupo de Atención al Ciudadano  Intendencias Regionales
Servidores públicos	Se respetan y garantizan, y es un compromiso permanente con los funcionarios, las mejores condiciones laborales y de bienestar promoviendo el talento humano y capacitando a los servidores para ampliar sus competencias en función de mejorar su desempeño, de igual forma, el trato a los funcionarios es amable y digno, se escuchan y consideran las sugerencias de los mismos con el propósito de lograr un recíproco compromiso, se fomenta la innovación y la interacción entre ellos	Grupos Desarrollo del Talento Humano  Administración de Personal



SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES

**SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Código: GC-M-001

**SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO**

Fecha: 30 de junio de 2017

**PROCESO GESTION INTEGRAL**

Versión: 009

**MANUAL DE OPERACIONES Y DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

Número de página 13 de 45

<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE DEL RELACIONAMIENTO</b>
	para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios con miras a obtener resultados visibles para el usuario.	
Ciudadanos que cumplen funciones públicas	Garantiza que todos los ciudadanos que cumplen funciones delegadas por ley son elegidos a través de sistema de méritos, acordes con su experiencia y educación. El seguimiento a la gestión de estos ciudadanos es cumplido a través de parámetros, objetivos y verificables.	Administración de Personal
Usuarios y las sociedades sujetas a supervisión	Se promueve en las sociedades la adopción de comportamientos ajustados a la ley e igualmente la adopción de buenas prácticas que les permitan ser perdurables, sostenibles y competitivas.	Delegaturas Intendencias Regionales
Órganos de control	Se reconoce a los Organismos de Control con respeto y se les facilita el acceso a la información, atendiendo y acatando sus recomendaciones y sugerencias.	Oficina de Control Interno

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 14 de 45

<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE DEL RELACIONAMIENTO</b>
Otras entidades del Estado	Se trabaja mancomunadamente con las entidades del Estado y especialmente, del sector Comercio, Industria y Turismo así como con las demás superintendencias para ampliar el campo de acción y la cobertura de los servicios del estado.	Oficina Asesora de Planeación
Medios de comunicación	Entrega a los medios de comunicación los resultados de su gestión de manera verídica, oportuna y clara, para que estos sean divulgados en forma amplia.	Oficina Asesora de Planeación  Asesor de Comunicaciones
Contratistas y proveedores	Una relación fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad con respeto a las condiciones legales y contractuales para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión de la Entidad.	Subdirección Administrativa  Subdirección Financiera  Grupo de Contratos

### 3. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE GESTION INTEGRAL

#### 3.1 Objeto y Alcance del Manual de Gestión Integral

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 15 de 45

El presente documento tiene como objeto orientar la implementación en la Superintendencia de Sociedades de un Sistema de Gestión Integrado que garantice una eficiente prestación de los servicios a cargo de acuerdo con los requisitos del cliente y cumplimiento de disposiciones legales.

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

El Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades se ha desarrollado e implementado de acuerdo con los requisitos de las normas NTC GP-1000, NTC ISO 9001, NTC ISO/IEC 27001, NTC ISO 14001, NTC-OSHAS 18001, NTC 5906 (Centros de Conciliación y/o Arbitraje), MECI 1000:2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión; identifica la Política de Gestión Integral, los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, los Procesos y la Estructura del Sistema de Gestión Integrado. Este manual aplica a todos los procesos y servicios a través de los cuales la Entidad busca la satisfacción de los requisitos de las partes interesadas.

### **3.2 Control de Cambios**

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

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

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

### **3.3. Actualización**

La actualización del Manual es realizada por el Coordinador o el profesional del Grupo de Arquitectura de Negocio y del Sistema de Gestión Integrado. Cuando se modifique algún anexo no será necesario el cambio de versión del manual, aunque si se debe especificar el cambio en la tabla de control de cambios, para ello se seguirá lo estipulado en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros GC-PR-001.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 16 de 45

### 3.4. Distribución

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

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades se ha desarrollado e implementado de acuerdo con los requisitos de las normas NTC GP-1000, NTC ISO 9001, NTC ISO/IEC 27001, NTC ISO 14001, NTC-OSHAS 18001, NTC 5906 (Centro de Conciliación y Arbitraje), MECI 1000:2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión; identifica la Política de Gestión Integral, los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, los Procesos y la Estructura del Sistema de Gestión Integrado.

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

### 4.1 Objetivos del Sistema de Gestión Integrado

Los objetivos del Sistema de gestión Integrado se cumplirán mediante la implementación y mantenimiento de los diferentes sistemas de gestión que lo conforman, buscando gestionar las actividades de manera socialmente responsable. Los objetivos son los siguientes:

- Sistematizar procesos para mejoramiento de los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Contribuir con el cuidado del ambiente a través de la racionalización de los elementos de consumo usados en el cumplimiento de la misión institucional.
- Minimizar el impacto y /o la posibilidad de ocurrencia de los riesgos e incidentes institucionales.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

### 4.2. Exclusiones

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 17 de 45

#### 4.2.1. Exclusiones Sistema de Gestión de Calidad

Se excluyen los siguientes requisitos de la Norma NTC GP 1000:2004.

##### ☞ **7.3 Diseño y Desarrollo:**

Se excluye la aplicación del requisito 7.3 para los servicios de la Superintendencia de Sociedades, dado que sus requisitos están definidos en la legislación colombiana y no requieren de diseño o desarrollo para su cumplimiento.

##### ☞ **7.6. Control de los Dispositivos de Medición y Seguimiento:**

Se excluyen dado que no existe la necesidad de utilizar dispositivos de medición para evidenciar la conformidad de los servicios prestados con los requisitos determinados.

##### ☞ **4.2.2 Exclusiones sobre el Anexo A de la norma ISO 27001**

Dentro de la declaración de aplicabilidad se encuentran debidamente justificadas las exclusiones a los controles del Anexo A de la norma ISO 27001 para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Superintendencia de Sociedades.

#### 4.3. Documentación de los Procesos

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

Los Procesos se encuentran clasificados en cuatro grupos:

- **Procesos de Direccionamiento:**

Esta todo lo relacionado con la dirección y control del sistema, de estrategias y políticas desarrolladas por la alta dirección para alcanzar los objetivos estratégicos y de Gestión Integral. Están enfocados con el concepto "Planificar" establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del usuario y las políticas de la organización. Los procesos de direccionamiento son:

- Gestión Estratégica
- Gestión Integral

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 18 de 45

- Gestión Judicial
- Gestión de Comunicaciones

• **Procesos Misionales:**

Son aquellos que se ejecutarán para entregar el servicio final al usuario y que dependen y varían de acuerdo al mismo. Están enfocados con el concepto “Hacer” implementar los procesos necesarios para la realización del servicio.

- Gestión de Información Empresarial
- Análisis Económico y de Riesgos
- Análisis Financiero y Contable
- Actuaciones y Autorizaciones Administrativas
- Investigaciones Administrativas
- Régimen Cambiario
- Recuperación Empresarial
- Liquidación Judicial
- Intervención
- Procesos Especiales
- Procesos Societarios
- Conciliación y Arbitramento
- Procesos Paralelos a la Insolvencia

• **Procesos de apoyo:**

Son los procesos que soportan y afectan la prestación del servicio. Están enfocados con el concepto ayudar con el “Hacer” de los procesos necesarios para la prestación del servicio.

- Gestión Contractual

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 19 de 45

- Gestiona Documental
- Gestión Financiera y Contable
- Gestión del Talento Humano
- Atención al Ciudadano
- Gestión de Infraestructura Física
- Gestión de Infraestructura y Tecnologías de Información

• **Procesos de Evaluación y Control:**

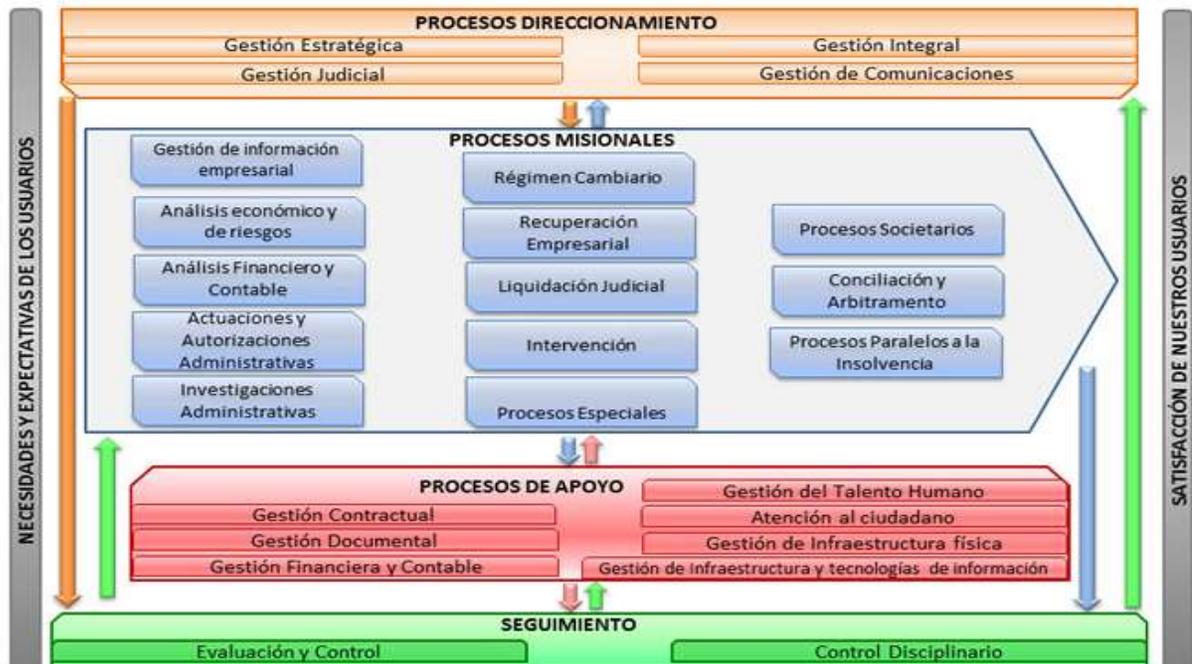
Están enfocados con el concepto “Verificar” realizar el seguimiento y la medición de los procesos, respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el servicio e informar sobre los resultados; y con el concepto “Actuar” tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Se establecen planes de mejora y auditorias.

- Evaluación y Control
- Control Disciplinario

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

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 20 de 45

Ilustración 1. Mapa de Procesos.



## 4.4. Requisitos

### 4.4.1 Requisitos legales.

Los requisitos legales aplicados en la Superintendencia de Sociedades están establecidos en el normograma de cada uno de los procesos.

Por otra parte, los requisitos asociados a normatividad ambiental se encuentran consignados en la GC-F-014 Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales.

### 4.4.2. Requisitos de los usuarios.

Los principales requisitos son:

- Atención oportuna
- Cumplimiento de términos.
- Confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información.
- Acceso a la información.
- Criterios ambientales en la adquisición de bienes y servicios.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 21 de 45

#### 4.5 Administración de riesgos

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

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

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

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

##### 4.5.1 Proceso para la Administración del Riesgo

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

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



SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES

**SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Código: GC-M-001

**SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO**

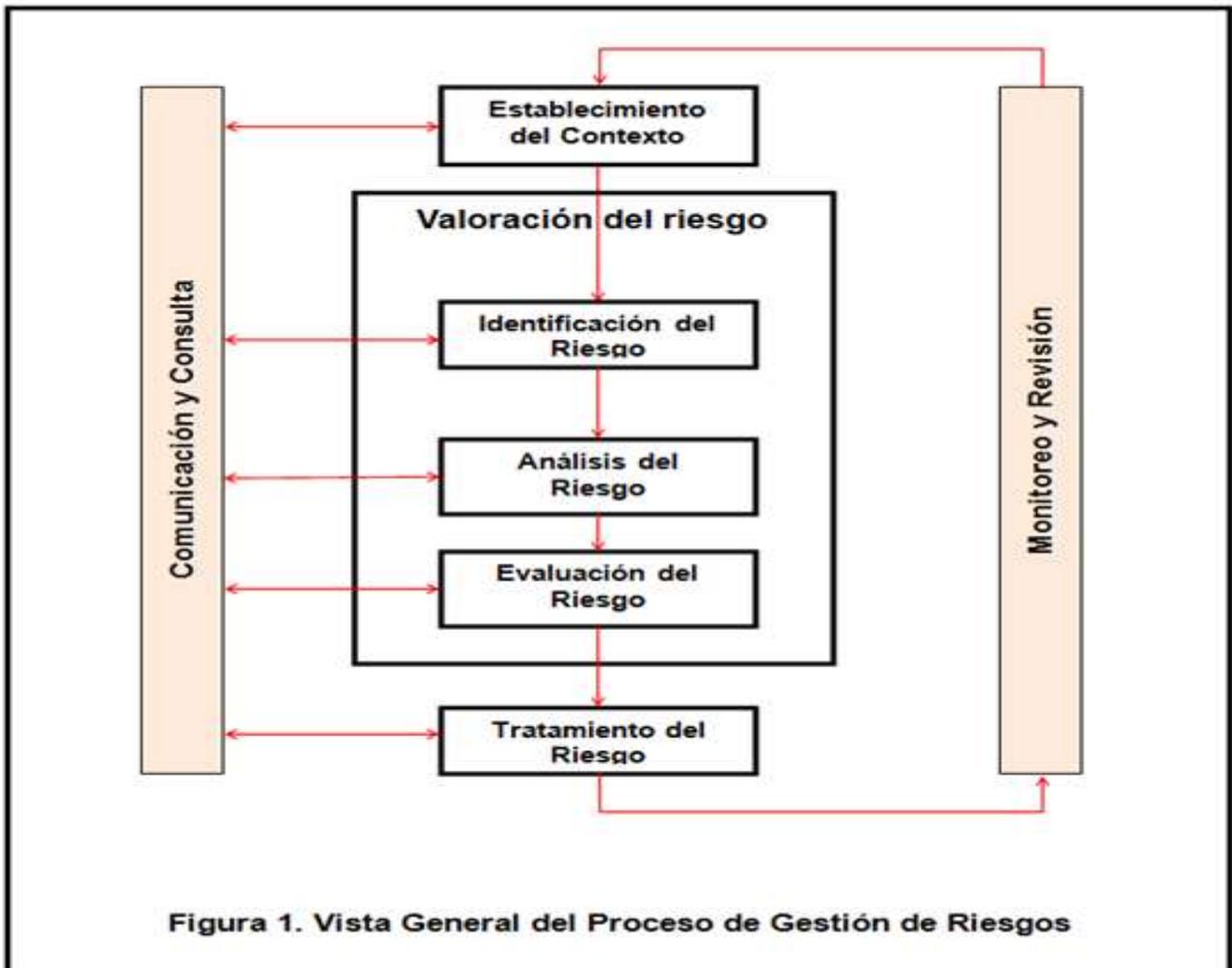
Fecha: 30 de junio de 2017

**PROCESO GESTION INTEGRAL**

Versión: 009

**MANUAL DE OPERACIONES Y DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

Número de página 22 de 45



Los registros que evidencian la gestión del riesgo son almacenados en los sistemas de información dispuestos para ese propósito y en las actas y demás documentos a cargo de la Oficina Asesora de Planeación según las Tablas de Retención Documental.

## 5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La información que nos ofrecen los usuarios, sus necesidades y expectativas, el desempeño de los procesos, las oportunidades de mejoramiento, la identificación y la evaluación de riesgos, nos ofrecen una información para establecer política y objetivos del Sistema de Gestión Integral ya que estos son la directriz de la organización, que están documentados en éste manual para su comunicación y divulgación en todos sus niveles, por lo cual toda la organización se compromete con la política y los objetivos del sistema de gestión integral

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 23 de 45

proporcionando la uniformidad en los métodos de trabajo, logrando que las actividades y procesos se realicen bajo parámetros establecidos.

### 5.1. Compromiso de la Dirección

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

- a. La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones pública de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios como los legales.
- b. la determinación de la política integral para la gestión socialmente responsable.
- c. la seguridad de que se establecen los objetivos del SGI.
- d. la realización de las revisiones por la dirección.
- e. el aseguramiento de la disponibilidad de recursos.
- f. Definir y aprobar la política de gestión del riesgo garantizando que la cultura de la Entidad y la política para la gestión del riesgo están alineadas.
- g. Determinar indicadores de desempeño de la gestión para el riesgo que estén acordes con los indicadores de desempeño de la Entidad.
- h. La planeación de las actividades y asignación de recursos requeridos para el óptimo funcionamiento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

Aparte de esto la alta dirección definió el Manual de Buen Gobierno GE-M-001 donde se determinan las directrices éticas de la entidad y las diferentes políticas asociadas a las partes interesadas.

### 5.2. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección se ha asegurado que los requisitos de los usuario se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos (Ver requisitos de los usuarios en el numeral 4.4.2 de este documento).

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

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

Los servicios del Centro están dirigidos al empresariado objeto de inspección vigilancia y control por parte de la Superintendencia de Sociedades, con un universo para el año 2008 de 21.210 sociedades distribuidas así:

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 24 de 45

Inspeccionadas: 16.700

Vigiladas: 4.100

Controladas 410

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

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

### 5.3. Política de Gestión Integral

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

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

La Superintendencia de Sociedades con el fin de anticipar y prevenir la crisis empresarial y la atención oportuna de la insolvencia en el sector real, mediante una gestión socialmente responsable, se compromete con la implementación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) que contempla los siguientes aspectos:

- Estableciendo relaciones equitativas y justas con usuarios, proveedores y ciudadanos, mediante la determinación y mantenimiento de mecanismos de comunicación que permitan el contacto con las partes interesadas en pro del aumento de la satisfacción de los usuarios.
- Asegurando las características de Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad de los procesos y sus activos de información, a través de una gestión de riesgos apoyada en la gestión de incidentes, continuidad del negocio y de la cultura organizacional.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 25 de 45

- Proporcionando los recursos necesarios para la implementación y el funcionamiento del SGI y el mantenimiento de la infraestructura para el desarrollo de sus actividades.
- Apoyando y promulgando las diferentes actividades orientadas a la sostenibilidad y sustentabilidad del Ambiente. Instaurando como prioritario el cumplimiento de los requisitos legales, el control, mitigación y prevención de los impactos ambientales, mediante la gestión sostenible de sus procesos, consumo eficiente de los recursos y la promoción de buenas prácticas ambientales.
- Velando por el respeto de los derechos humanos y las prácticas de no discriminación.
- Asegurando el desarrollo de las competencias de sus funcionarios, para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos.
- Declarando y apoyando las diferentes actividades que sustentan la integridad física y mental de sus trabajadores, instaurando como prioritario el cumplimiento de los requisitos legales a nivel ocupacional, la identificación, control y minimización de los factores de riesgos laborales que puedan derivar en incidentes y/o accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral, entendiendo y aceptando que los funcionarios son parte imprescindible en el éxito de los procesos de la Entidad.

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

#### **5.4. Objetivos del Sistema de Gestión Integrado**

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

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

Acorde con estos lineamientos se han definido los objetivos en la Resolución 165-002115 del 14 de Mayo de 2014.

#### **5.5. Planeación**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 26 de 45

La planificación del SGI consiste en definir y conocer las especificaciones de calidad, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo, Centros de Conciliación y Arbitraje, administración de riesgos y, gestión ambiental para iniciar su implementación.

Se realizará por medio 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 salud ocupacional.
- Identificar los aspectos e impactos ambientales, y definir los programas de Gestión Ambiental para minimizar los impactos críticos.
- Identificar, evaluar y controlar los riesgos de cada uno de los procesos y asociarlos a cada activo de información.
- Identificar las competencias requeridas y responsabilidades del personal involucrado en el funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje.
- Los recursos financieros e infraestructura física que demanda el Centro de Conciliación y Arbitraje.
- La documentación necesaria para el desarrollo de los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje.
- Preparar y mantener la documentación del SGI, estableciendo control de vigencia, seguimiento e implementación de los procedimientos y registros.

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

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

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

## **5.6. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 27 de 45

### 5.6.1 Autoridad y Responsabilidad

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

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

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

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

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

1. Planear las actividades relacionadas con la prestación de cada uno de los servicios que ofrece el Centro, teniendo en cuenta aspectos como la tipología de los conflictos, estacionalidad y frecuencia en razón al contexto social y los nuevos trámites en virtud de las constantes actualizaciones normativas que se realizan.
2. Asegurar que los servicios que se prestan y, en general, las actuaciones de los operadores de justicia, respeten el ordenamiento jurídico.
3. Impulsar la implementación y aplicación de los Reglamentos, procedimientos, protocolos y normas internas que se diseñen para dar un mejor manejo a la organización del Centro o coadyuven a la prestación de un mejor servicio.
4. Presentar a las instancias competentes los reportes de las actividades realizadas por el Centro.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 28 de 45

### 5.6.2. Representante de la Dirección.

La Alta Dirección ha designado al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación mediante la Resolución 165-002115 de Mayo de 2014, quien independientemente de otras actividades, tiene la autoridad y responsabilidad del Sistema de Gestión Integrado, en relación con:

- a. Asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el SGI.
- b. Informar a la alta dirección el desempeño del SGI y cualquier necesidad de mejoramiento.
- c. Asegurar para la Organización, la toma de conciencia en todos los niveles, acerca de los requisitos de los usuarios.
- d. Medir el desempeño del Sistema de Gestión Integral.
- e. Verificar el estado de acciones correctivas y preventivas y evaluar la eficacia de dichas acciones
- f. Responder por las actualizaciones de documentos del Sistema de Gestión Integral.
- g. Coordinar el proceso para la gestión del riesgo garantizando la idoneidad, eficacia y eficiencia de todos los controles.

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

### 5.6.3 Comunicación Interna

La Entidad cuenta con un Plan de comunicaciones GCOM-PL-001 con el cual se busca gestionar adecuadamente un sistema de comunicación interna y externa que garantice un eficaz, eficiente y efectivo flujo de la información pública. En este plan se identifican las actividades y responsabilidades para el adecuado uso y aprovechamiento de los diferentes medios de divulgación, con el fin de optimizar la comunicación interna y externa de la Entidad.

También se cuenta con la Guía para Publicación en Internet e Intranet (GCOM-G-001), un procedimiento para Comunicación, Participación y Consulta (GCOM-PR-002) y la Matriz Comunicación, Participación y Consulta (GCOM-F-007). Todos estos documentos reglamentan y orientan a la Entidad sobre qué comunicar, cuándo, a quién, cómo y quién lo hace.

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

### 5.7 Información documentada

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 29 de 45

La Superintendencia de Sociedades documenta la información que requiere el Sistema Integrado de Gestión y esta se encuentra disponible para la fácil consulta de todos los que intervienen en la ejecución de los procesos.

### 5.7.1 Creación y actualización

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

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

### 5.7.2 Control de la Información Documentada

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

Cuando se modifique algún anexo, no será necesario el cambio de versión del manual, aunque sí se debe especificar el cambio en la tabla de control de cambios. Para ello se seguirá lo estipulado en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros GC-PR-001. Se dispone de un original publicado en la intranet, el cual administrado, controlado y difundido por el proceso de Gestión Integral. Cuando se necesite alguna copia para ser distribuida a cualquier otra persona o ente que tenga una vinculación directa con la entidad como proveedores o clientes y entidades de inspección, vigilancia y control; se les suministrará con el control necesario. Ninguna de estas copias están obligadas a actualizarse cada vez que se presenten cambios en el documento original, es decir, son COPIAS NO CONTROLADAS y se rigen de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros GC-PR-001.

## 5.8 Revisión del Sistema de Gestión Integrado

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

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

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

**ISO 9001:2008**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 30 de 45

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

#### **ISO 14001:2004**

- a) los resultados de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba;
- b) las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas;
- c) el desempeño ambiental de la organización;
- d) el grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- e) el estado de las acciones correctivas y preventivas;
- f) el seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección;
- g) los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales;
- h) las recomendaciones para la mejora.

#### **ISO 27001:2013**

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

#### **NTC5906:2012**

- a) no conformidades actuales y potenciales
- b) causa de las no conformidades actuales y potenciales;
- c) acciones preventivas y correctivas necesarias para eliminar las causa de las no conformidades actuales y potenciales;
- d) resultado de las acciones tomadas;
- e) comunicación de las acciones tomadas así como su resultado;

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 31 de 45

f) registros de las actividades establecidas en los literales a) al e).

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

- a. La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral y sus procesos.
- b. La mejora del servicio o en relación con los requisitos de los usuarios
- c. Las necesidades de recursos.
- d. La actualización de la evaluación de riesgos y su plan de tratamiento.
- e. Desempeño en materia ambiental.
- f. La mejora a la manera en que se mide la eficacia de los controles.

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

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

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

## **6. GESTION DE RECURSOS**

### **6.1. Provisión de los Recursos**

La entidad ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para:

- a. Implementar y mantener el Sistema de Gestión Integral y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.
- b. Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- c. Gestionar adecuadamente los riesgos de la Entidad incluyendo los de corrupción.
- d. Reducir los impactos ambientales negativos.
- e. Proteger la salud de las personas que prestan sus servicios a la Entidad.
- f. Mejorar los servicios que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje.
- g. Mejorar la calidad y el control interno de los procesos del SIG.

### **6.2. Recursos Humanos**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 32 de 45

Los servidores de la Superintendencia de Sociedades tienen definidos los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia establecidos por el Manual de Funciones y Competencias, administrado por la dependencia a la cual le ha sido asignada esa función, igualmente para lo específico del SGI en materia ambiental y de seguridad y salud ocupacional se cuenta con la matriz GC-MT-001 Matriz Responsabilidad, Autoridad, Rendición de Cuentas y Competencias. La Selección, contratación y desvinculación se especifican en el Procedimiento de Talento Humano GTH-PR-001.

El plan institucional de capacitación es definido anualmente, con base en los requerimientos identificados por las dependencias, las directrices que sobre la materia ha establecido el Gobierno Nacional y la Superintendencia, y la disponibilidad de recursos presupuestales. La Oficina Asesora de Planeación coordina y acompaña a las demás dependencias en la administración de los riesgos de cada proceso definido en el Sistema de Gestión Integrado definiendo los métodos, sistemas de información y herramientas necesarios para ello.

Para coordinar la Gestión Ambiental existe un perfil denominado Líder Ambiental a quien corresponde, entre otras actividades, dirigir la identificación de impactos ambientales y sus opciones de tratamiento. Las competencias necesarias para este rol están descritas en el Manual de Funciones.

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

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

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

En ese orden de ideas, y teniendo en cuenta la atención de trámites de conciliación de los últimos años (100 casos año), así como la proyección de crecimiento de casos de conciliación (200 casos año) y de arbitraje (24 casos año), el Centro tendrá una planta básica inicial de:

Un Director,  
Un Secretario del Centro  
Listado de Conciliadores

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 33 de 45

Listado de árbitros

Secretarios de tribunal;

Un auxiliar administrativo, con funciones de mensajería, archivo y funciones varias.

### 6.2.1 Toma de conciencia

La Entidad realiza actividades orientadas a que las personas tomen conciencia sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, cómo desde sus labores cotidianas generan impactos ambientales, conozcan la del Sistema de Gestión Integrado (que contempla lo ambiental) de la Superintendencia de Sociedades y se comprometan con la preservación del medio ambiente.

### 6.3 Infraestructura

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

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

<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>			
<b>SEDE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>
Bogotá	Avenida El Dorado No 51-80	PBX 2201000	480
Intendencia Barranquilla	Centro Empresarial Torres del Atlántico - Carrera 57 No 99A-65 Piso Etapa 1 Torre sur. Oficina 1101	53858069	17
Intendencia Bucaramanga	Conjunto Natura Ecoparque Empresarial Km 2176 Anillo Vial. Floridablanca-Girón Torre 3, Oficina 352	6386810/6381544/ 6781541/6781533	10
Intendencia Cali	Calle 10 No 4-40 Piso 2. Edificio Bolsa de Occidente	6880404	17
Intendencia Cartagena	Torre del Reloj - Carrera 7 No 32-39.	6646051/6642429/ 6646052	11
Intendencia Manizalez	Calle 21 No 22-42. Piso 4	968847393/847987 /8847810	19
Intendencia Medellín	Carrera 49 No 53-19. Pasaje Comercial Bancoquia. Piso 3	3506000/3506001/ 3506002/3506003	23

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 34 de 45

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

#### **6.4. Ambiente de Trabajo**

La entidad mantiene un adecuado ambiente de trabajo para lograr la conformidad de la prestación de los servicios, mediante el proceso de Gestión de Talento humano y su plan de Bienestar, Capacitación y Estímulos.

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

### **7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los programas de gestión para los sistemas implementados, aseguran el cumplimiento de los objetivos y metas del SGI y el desempeño eficiente y eficaz del mismo. En ellos se especifican los objetivos, la justificación, los responsables, las actividades y los mecanismos de seguimiento para cumplirlos a cabalidad.

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

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

#### **7.1. Planificación del Sistema de Gestión Integrado**

La planificación tiene como propósito garantizar que el servicio se entregue de manera exitosa y satisfaga a los usuarios. Para esto se elabora el plan de calidad, donde se determina como se maneja cada uno de los servicios.

#### **7.2. Procesos relacionados con los usuarios**

##### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 35 de 45

La Entidad ha determinado:

- a. Los requisitos especificados por el usuario y determinados por la Ley, donde se establecen las competencias de la entidad, estos están relacionados en el Normograma FT-C-001, en las caracterizaciones de los procesos y en la legislación aplicable; igualmente, para ambiente, seguridad y salud ocupacional, se tiene definido el Procedimiento GC-PR-005 identificación y acceso a requisitos legales normas SGA y SySO.
- b. Los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c. Cualquier requisito adicional determinado por la entidad.
- d. En materia de Gestión Ambiental se sigue lo establecido en el Procedimiento GC-PR-006 Identificación Aspectos e Impactos Ambientales y su correspondiente matriz.

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

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

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

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

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

### **7.2.2. Mecanismos de comunicación externa con los usuarios**

La comunicación externa con los usuarios se realiza por medios electrónicos como la página Web y servicios allí disponibles en secciones como el SIREM, VEM, Baranda Virtual, etc.

La entidad adicionalmente ha habilitado una línea telefónica para los usuarios en la atención de preguntas de los usuarios sin solución conocida, donde le podrán solucionar la inquietud o dado el caso le direccionarán la llamada a la dependencia que le puede dar la respuesta

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 36 de 45

requerida. Todo el manejo de medios está referenciado en el Plan de Comunicaciones GCOM-PL-001.

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

Página Web de la Superintendencia: [WWW.SUPERSOCIEDADES.GOV.CO](http://WWW.SUPERSOCIEDADES.GOV.CO)

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

- Bases de datos con información administrativa, jurídica, económica y contable de las 21.000 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](http://www.supersociedades.gov.co)
- El apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el alineamiento del plan de acción de creación del Centro con la Estrategia del Ministerio de “Fortalecimiento Empresarial.
- Posicionamiento en el mercado empresarial de la revista Estados Financieros, que contiene los estados financieros de 22.000 empresas.
- La elaboración, implementación y análisis de la Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial, con un componente de mecanismos alternos utilizados por las empresas para la solución de sus conflictos.
- Las áreas de soporte de informática; sistema general de información, y de comunicaciones de la Entidad.
- El contacto permanente con el empresariado colombiano, los medios de comunicación especializados en temas económicos y la cátedra.

### **7.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

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

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

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 37 de 45

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

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

### **7.3. Adquisición de servicios**

#### **7.3.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios**

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

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

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

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

#### **7.3.2 Información para la adquisición de servicios**

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

- a. Requisitos para la aprobación del servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b. Requisitos para la calificación del personal, y
- c. Requisitos del Sistema de Gestión Integral.
- d. Cuando aplique requisitos del numeral 4.5 de este manual.

La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, antes de comunicárselos al proveedor.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 38 de 45

### 7.3.3 Verificación del servicio adquirido

La entidad establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables. Cuando la entidad o su cliente llevan a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se establece en los pliegos de condiciones los términos de referencia, las disposiciones aplicables o las especificaciones para la verificación pretendida y el método para la aceptación del servicio.

Cuando algún requisito de seguridad de la información se incumpla debe ser reportado como incidente de seguridad de la información.

### 7.4 Prestación del servicio

#### 7.4.1 Control de la prestación del servicio

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

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

Para esto, la entidad cuenta con los diferentes Manuales, Procedimientos, guías y demás documentos con las descripciones de los procesos. Entre estos se encuentra el Protocolo para la Audiencia de Conciliación CA-PT-004 cuyo objetivo es describir los pasos necesarios para atender adecuadamente una audiencia conciliatoria.

#### 7.4.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 39 de 45

La entidad valida aquellos procesos de prestación del servicio donde los servicios resultantes no se verifican mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que se haya prestado el servicio. Para este fin se utiliza el formato GC-F-010 Validación de procesos.

La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados. La entidad establece las disposiciones para estos procesos, incluidos, cuando sea aplicable:

- a. Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b. La aprobación de equipos y calificación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas,
- c. El uso de métodos y procedimientos específicos,
- d. Los requisitos de los registros (véase el numeral 4.2.4), y
- e. La revalidación.

#### **7.4.3 Identificación y trazabilidad**

La entidad identifica el servicio por medios adecuados, a través de toda la prestación del servicio, para esto se utilizan las herramientas y aplicativos informáticos con los que cuenta la entidad.

#### **7.4.4 Propiedad de los usuarios**

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

#### **7.4.5 Preservación del servicio**

La entidad preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto, para esto utiliza los aplicativos y las herramientas tecnológicas que permiten proteger la información.

### **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

#### **8.1 Generalidades**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 40 de 45

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

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

Para la medición de los programas de gestión establecidos para gestión ambiental y de Salud y Seguridad en el Trabajo se establecen indicadores de gestión significativos para la Entidad.

Esto esta direccionado desde las caracterizaciones de proceso en lo que refiere a las actividades de verificación, parámetros de control e indicadores de gestión.

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

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

## **8.2 Seguimiento y medición**

### **8.2.1 Satisfacción de los usuarios**

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión Integrado, la entidad realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad, esta retroalimentación se hace de manera anual a través de encuestas de satisfacción ATC-F-003.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 41 de 45

### 8.2.2 Auditoria Interna

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

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

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

La entidad planifica un programa de auditorias internas EC-F-001 tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorias previas. Se definen los criterios de la auditoria interna, su alcance, su frecuencia y metodología.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La entidad aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión Integrado. Este Sistema está consolidado en la Matriz de despliegue de objetivos GE-F-001 donde se aprecian todos los indicadores del SGI.

El sistema de evaluación facilita el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes están disponibles y son difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas.

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

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

### 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La entidad mide y hace un seguimiento de las características del servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización de la prestación del servicio según las disposiciones planificadas.

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la entrega de la prestación del servicio.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 42 de 45

La aceptación de la prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el usuario.

El Centro de Conciliación y Arbitraje evalúa la satisfacción del usuario relacionada con la labor de los conciliadores y árbitros.

### **8.2.5. Seguimiento y medición de los controles**

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

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

### **8.3 Control del servicio no conforme**

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

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

- a. La definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b. La autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c. La definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Con el fin de minimizar los impactos ambientales, de proceso y de infraestructura en caso de una emergencia, la entidad ha establecido un “Manual para Respuesta ante emergencias Ambientales”. La responsabilidad por la elaboración, implementación, mantenimiento, mejora y divulgación de este plan es del Grupo Administrativo.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 43 de 45

## 8.4 Análisis de datos

La entidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión Integrado y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto incluye los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes. El análisis de datos proporciona información sobre:

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

## 8.5 Mejora.

### 8.5.1 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 preventivas y la revisión por la dirección.

### 8.5.2 Acción correctivas y preventivas

La Superintendencia de Sociedades toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas y preventivas son apropiadas para los efectos de las no conformidades encontradas. La entidad se rige por lo establecido en el procedimiento GC-PR-002 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, en el cual se dan los lineamientos para:

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

### 8.5.3 Preparación y respuesta ante emergencias

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 44 de 45

La Entidad ha establecido, implementado y mejora continuamente los procesos necesarios para responder oportunamente a situaciones de emergencia. Existen protocolos que indican cómo actuar en distintas situaciones y se realizan simulacros.

## 9. DECLARACION DE APLICABILIDAD PARA LA GESTION DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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

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

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

## 10. POLÍTICAS Y MODELOS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

## 11. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
001	Octubre 15 de 2008	Marzo 4 de 2010	Creación del documento	Líder Calidad y MECI
002	Marzo 4 de 2010	Julio 26 de 2010	Integración del manual con los requisitos de la ISO 27001 y con la declaración de aplicabilidad	Líder Calidad y MECI
003	Julio 26 de 2010	Diciembre 30 de 2012	Actualización de la política de uso de servicios de red y control de acceso, del alcance del SGSI y de la declaración de aplicabilidad Integración del alcance del SGC y del SGSI	Líder de Calidad y Meci
004	Diciembre 31 de 2012	Noviembre 07 de 2014	Actualización del numeral 2 e inclusión del mapa de procesos	Líder de Calidad
005	Noviembre 07 de 2014	Octubre 30 de 2015	Integración del manual con los requisitos ambientales de acuerdo a la NTC ISO	Coordinador Grupo de Arquitectura de

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GC-M-001
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 30 de junio de 2017
	<b>PROCESO GESTION INTEGRAL</b>	Versión: 009
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	Número de página 45 de 45

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
			14001:2004 y cambio de responsable.	Negocio y Sistema de Gestión Integrado.
006	Octubre 30 de 2015	01 de febrero de 2016	Se ajustó el manual con los requisitos de la norma ISO 27001:2013, así mismo, se revisaron nombres de formatos y procedimientos.	Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y Sistema de Gestión Integrado.
007	01 de febrero de 2016	15 de septiembre de 2016	Se revisó y complemento la información de entrada para la revisión por la dirección, conforme las normas adoptadas.	Coordinador Grupo de Arquitectura de Negocio y Sistema de Gestión Integrado.
008	15 de septiembre de 2016	30 de junio de 2017	Se ajustaron los numerales 2.2 valores institucionales, 5.7 revisión por la dirección, 6.3 Infraestructura, 7.2.2 comunicaciones externas, 8.2.5 seguimiento y medición de los controles.	Jefe Oficina Asesora de Planeación
009	30 de junio de 2017		Se redefinió el alcance para incluir todas las normas que integran el SGI y se unificaron numerales comunes.	Profesional Especializado Arquitectura de Negocios

Elaboro : Profesional Especializado  
Arquitectura de Negocios  
Fecha: 29 de junio de 2017

Reviso: Coordinador Grupo de  
Arquitectura de Negocio y SGI  
Fecha : 29 de junio de 2017

Aprobó: Jefe Oficina Asesora de  
Planeación  
Fecha : 30 de junio de 2017