



**INFORME FINAL DE AUDITORIA AL PROCESO DE COMUNICACIÓN E  
INFORMACIÓN CON ENFOQUE A RIESGOS.**

**EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU-**

Presentado a:

**EDWIN MUÑOZ ARISTIZABAL**

Gerente General ESU

Preparado por:

**GUSTAVO ANDRES MONSALVE LONDOÑO**

Director de Auditoría Interna ESU

Elaborado por:

**Equipo Dirección de Auditoría Interna**

**Radicado número: 20230001384**

Medellín, febrero de 2023

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)





## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Auditoría Interna de la Empresa para la Seguridad Urbana en cumplimiento de lo prescrito en el artículo 17 del decreto 648 de 2017 que establece que las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento y relación con entes externos de control, adelantó la auditoría al proceso de comunicaciones e información con enfoque a riesgos de acuerdo a lo programado en el Plan Anual de Auditorías Internas basado en riesgos 2022.

La actividad de auditoría interna de la ESU es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad, contribuyendo así a cumplir los objetivos institucionales, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, controles y gobierno, por medio de servicios de aseguramiento y consultoría.

A partir de esta auditoría y en concordancia con la definición de la actividad de auditoría interna, se generan observaciones y recomendaciones que tienen como propósito identificar riesgos y contribuir a la mejora del proceso de comunicación e información de la Empresa.

### CONTEXTO:

El proceso de comunicaciones e información de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas tiene por objetivo diseñar e implementar todas las acciones encaminadas a la divulgación de las actividades de la entidad, la promoción de la imagen corporativa, la difusión de sus servicios y el permanente contacto con los públicos internos y externos, mediante la utilización de canales efectivos de comunicación.

De igual manera es de vital importancia revisar los riesgos detectados en la unidad auditada para examinar la existencia y eficacia de los controles implementados para mitigar dichos riesgos y proponer, de forma adecuada y oportuna, las acciones de mejora pertinentes y necesarias.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)





**a) OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.**

**1. General:**

Verificar la existencia y evaluar la aplicación y eficacia de los controles establecidos para mitigar los riesgos que puedan impactar el proceso de comunicaciones e información de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas –ESU-, con el fin de proponer acciones de mejora.

**2. Específicos:**

I. Verificar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos que regulan el proceso de comunicaciones e información de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas -ESU-.

II. Evaluar la eficacia de los controles establecidos para tratar los riesgos asociados al proceso de comunicaciones e información de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas -ESU-.

**b) ALCANCE:**

Gestión del proceso de comunicaciones e información de la ESU en el período comprendido entre enero 1º y agosto 31 del año 2022.

**c) LIMITACIONES:**

En el desarrollo de la auditoría se tuvo como limitación la imposibilidad de consultar la totalidad de la documentación electrónica o física del contrato No. 202200140 suscrito con P&G Medios S.A.S suscrito en enero 28 de 2022 cuyo expediente, a la fecha de elaboración de este informe, no ha sido indexado en la plataforma HyperBPM, ni remitida al CID.



#### **d) ENTENDIMIENTO DE LA UNIDAD OBJETO DE AUDITORÍA:**

##### **Objetivo definido en la caracterización del proceso de comunicación e información de la ESU**

Diseñar e implementar todas las acciones encaminadas a la divulgación de las actividades de la entidad, la promoción de la imagen corporativa, la difusión de sus servicios y el permanente contacto con los públicos internos y externos, mediante la utilización de canales efectivos de comunicación.

##### **Objetivo definido en el procedimiento de comunicaciones internas.**

Divulgar al interior de la Entidad la información institucional y de interés, con el propósito de mantener un canal unificado que aporte para el fortalecimiento de la cultura institucional.

##### **Objetivo definido en el procedimiento de comunicaciones externas.**

Divulgar al exterior de la Entidad la información institucional, estrategias y demás contenidos de interés, para los clientes externos, proveedores, medios de comunicación, entes de control y demás públicos de interés.

#### **e) PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

##### **Asignadas al jefe de la Oficina Estratégica con relación a la unidad objeto de auditoría.**

- Establecer directrices para garantizar que los procesos empresariales cumplan con el ordenamiento estratégico.
- Fijar lineamientos frente a los procesos.
- Definir planes de acción garantizando su alineación con los objetivos estratégicos de la entidad y con los objetivos propios del proceso.
- Dirigir la formulación, implementación, ejecución y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la dependencia de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)



- Dirigir la consolidación de estadística de las operaciones y el análisis de datos para la toma de decisiones y el diseño de los planes de mejoramiento.
- Dirigir la aplicación de metodologías para la identificación, análisis, valoración y control de los riesgos asociados a los procesos de la empresa.
- Dirigir la implementación de políticas, controles para evaluar nuevamente los riesgos para cuantificar la disminución en la calificación del riesgo (matriz de riesgo residual).
- Resolver las consultas de tipo estratégico, del sistema de gestión o comunicaciones, formuladas por las diferentes áreas funcionales de la Entidad.
- Dirigir y orientar los diferentes procesos en la interpretación y aplicación de las estrategias, para garantizar la adecuada toma de decisiones.
- Participar en las actividades transversales de planeación, ejecución y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos de acuerdo con los procedimientos establecidos, para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.
- Autoevaluar la gestión del proceso y detectar e implementar las mejoras del mismo de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Verificar la ejecución eficiente de los planes, proyectos y programas empresariales.
- Actualizar de forma continua el proceso y los procedimientos, para garantizar su efectividad.
- Adelantar e implementar las mejoras del proceso de acuerdo con los procedimientos establecidos.

**Asignadas al profesional universitario de la Oficina Estratégica con relación a la unidad objeto de auditoría.**

- Diseñar el plan de comunicaciones organizacional.
- Establecer los modelos comunicacionales y protocolos empresariales para la comunicación interna y externa.
- Planear actividades extramurales con la gerencia de la empresa.
- Diseñar y planear la estrategia de los medios audiovisuales para presentar eventos externos de cara a la ESU.
- Realizar la formulación, implementación, ejecución y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la dependencia de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normatividad vigente

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)



- Diseñar y mantener el plan de comunicación organizacional y el informe de gestión.
- Preparar, enviar y gestionar las encuestas enviadas a los supervisores de los clientes que permitan realizar la medición de la gestión del servicio.
- Realizar la aplicación de metodologías para la identificación, análisis, valoración y control de los riesgos asociados a las comunicaciones.
- Aplicar el plan de comunicación organizacional, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- para garantizar la transparencia de las acciones de la Entidad.
- Asistir a la gerencia y a las demás dependencias en el manejo de los medios de comunicación, las publicaciones e imagen corporativa, en concordancia con el modelo institucional.
- Construir estrategias publicitarias, seleccionando y coordinando el manejo de los medios de comunicación, que logren el posicionamiento de la marca, de acuerdo con las políticas establecidas.
- Establecer las estrategias para garantizar la funcionalidad y efectividad de los canales de comunicación internos y externos, buscando el logro de los objetivos institucionales.
- Realizar seguimiento y supervisión integral a los contratos delegados, garantizando el cumplimiento del objeto contractual del mismo.
- Autoevaluar la gestión del proceso y detectar e implementar las mejoras del mismo de acuerdo con los procedimientos establecidos.

**f. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITADA**

- Mercurio (hoy HYPERBPM) - Sistema de Gestión Documental -
- Zoho CRM - Sistema de Gestión de Relacionamiento con Clientes – (hoy HYPERBPM).
- Kawak – Sistema de Información de Calidad.

**g. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA AI PROCESO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

- Plan Institucional de comunicaciones.
- Política de comunicación corporativa.
- Caracterización del proceso de comunicación e información.
- Procedimientos de comunicaciones internas y externas.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



- Manual específico de funciones y de competencias laborales.
- Matrices de corrupción y de riesgos del proceso objeto de auditoría.

#### **h. RIESGOS Y CONTROLES EVALUADOS**

<b>RIESGOS ESCENARIO DE RIESGOS</b>	<b>CONTROLES O MEDIDAS DE TRATAMIENTO</b>	<b>OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectación de la imagen corporativa. (id 83)</li> <li>• Uso indebido de la información. (id. 46)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de medios, espacios y formas de comunicación internos y externos. (correctivo)</li> <li>• Políticas de comunicación corporativa ESU. (correctivo)</li> <li>• Políticas de comunicación. (preventivo)</li> <li>• Plan de medios. (preventivo)</li> <li>• Socialización oportuna de información en los grupos de interés -boletines, comunicados, circulares, comités, página web, redes- (preventivo)</li> <li>• Seguimiento y control a las redes sociales corporativas. (preventivo)</li> <li>• Atención oportuna de requerimientos de medios de comunicación. (correctivo)</li> </ul>	<p>Objetivos General y Específicos I y II</p>

#### **i. ASPECTOS POSITIVOS PRODUCTO DE LA REVISIÓN EFECTUADA**

➤ Se observa que la empresa realizó una revisión y actualización de la política de comunicación corporativa (Código PO-M1-CO-1; Versión 8; Implementación 04/02/2022) en la cual se incorporan políticas generales y políticas específicas (de comunicación ante medios masivos de comunicación; comunicación en redes sociales; comunicación por correo electrónico: comunicación telefónica y/o celular corporativo; para la reproducción de fotos, videos, souvenirs o publicaciones en general; de prácticas justas de operación en la comunicación; editorial; otras políticas de comunicación para el cuidadoso manejo de la imagen corporativa).

Con la nueva versión se establecen reglas que apuntan a posicionar la empresa y dar a conocer de forma masiva y a través de múltiples canales el objeto de la misma.

➤ Se encuentra evidencia de la actualización del manual de imagen corporativa ajustándolo a las nuevas estrategias y directrices en relación con la nueva imagen corporativa, variantes y usos.



➤ Se encuentra evidencia de la existencia y documentación de puntos de control como el plan de medios, espacios y formas de comunicación internos y externos, las políticas de comunicación corporativa, procedimientos de comunicación interna y externa y la caracterización del proceso.

La presencia de estos instrumentos aporta herramientas que permiten hacer el proceso claro, sólido y documentado.

## **j. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.**

### **SOBRE LOS RIESGOS.**

Luego de un análisis a la matriz de riesgos de corrupción y de la matriz de riesgos del proceso objeto de auditoría se encuentra que:

**a.** No se encuentra evidencia de información relacionada con los controles que mitigan el riesgo id 46 “Uso indebido de la información”.

De esta manera no es posible evaluar la reducción del riesgo inherente al riesgo residual.

**b.** Se recomienda evaluar la valoración del riesgo residual que se está asignando al riesgo id 46 “Uso indebido de la información” ya que, al tratarse de un riesgo con impacto en la reputación de la entidad, se encuentra catalogado como riesgo estratégico cuyo tratamiento no debería estar quedando como aceptación SI.

**c.** De acuerdo con la metodología de gestión de riesgos del DAFP adoptada por la entidad desde la política de administración de riesgos, los riesgos de corrupción no pueden tener una valoración residual en “menor” o en “moderado” ni mucho menos se puede tener una aceptación del riesgo.

Se recomienda por lo tanto reevaluar la valoración del riesgo residual de manea que se cumpla con lo establecido en la metodología.





d. Se recomienda trabajar en la identificación de controles correctivos para el riesgo id 83 “Afectación de la imagen corporativa” debido a que sólo se tiene un control correctivo identificado en la matriz: “atención oportuna de requerimientos de medios de comunicación” y en este sentido la valoración del impacto residual no es considerable.

Se pueden tener controles correctivos como “campañas de recuperación de imagen reputacional” entre otros.

e. No se observa en la matriz de riesgos del proceso de comunicaciones, riesgos asociados a la comunicación interna que puede generar impactos negativos a nivel interno en la entidad y afectar directamente la producción de la entidad.

Se recomienda incluir el riesgo con su respectivo análisis y evaluación en la matriz de riesgos del proceso de comunicación e información.

**Respuesta del auditado:**

*Frente a esta observación se expresó:*

*“La entidad viene trabajando en la adopción de la metodología dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Se ha avanzado en la actualización de políticas y se están revisando los riesgos, en el marco de una estrategia denominada Kawaktón. Las recomendaciones entregadas en esta auditoría serán puestas en consideración”*

*Se le preguntó a Victor Hugo Pérez Echeverry, jefe de la oficina estratégica, sobre el alcance de esta respuesta y explicó que se aceptan las observaciones y se incluirán las recomendaciones formuladas desde el área de auditoría interna en los ajustes que se harán en materia de riesgos una vez consolidado el ejercicio del Kawaktón.*

*Se hará seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la acción de mejora propuesta.*



## **SOBRE LOS CONTRATOS**

Durante el período objeto de la auditoría (enero 1º a agosto 31 del año 2022) se celebraron 6 contratos de prestación de servicios para la asesoría y el apoyo al proceso de comunicación y a la gestión de la oficina de comunicaciones de la oficina estratégica de la Empresa (anexo 1).

### **Observación 1**

#### **Estudios previos**

Revisados los estudios previos de los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión se encuentra que en ellos no quedan claramente establecidas las actividades que deberá ejecutar el contratista o los productos que deberá entregar.

Lo anterior obstaculiza la redacción de contratos con obligaciones claras y actividades precisas y por ende se puede dificultar la actividad de supervisión por falta de criterios contra los cuales justificar y certificar recibos a satisfacción como soporte de los pagos que hace la empresa.

#### **Respuesta del auditado.**

*Frente a esta observación se expresó: “Se acepta; por lo que desde la vigencia 2023 en adelante, la Unidad de Gestión Humana verificará que haya un nivel de detalle más profundo en las actividades de los contratistas”.*

### **Observación 2**

#### **Objetos y plazos contractuales**

Se encuentra que los objetos contractuales de 5 de los 6 contratos suscritos son, salvo una que otra palabra diferenciadora, el mismo. (mirar el cuadro).



Los plazos establecidos son los mismos, así se evidencia en los contratos No. 202200121 y 202200094 ambos con fecha de suscripción del 26/01/2022 y finalización en 30/06/2022 y el contrato No. 20220006 suscrito el 25/02/2022 con fecha de finalización en 30/06/2022 tiene una duración casi igual a los contratos antes citados y su objeto contractual es el mismo de los anteriores.

De igual forma en los contratos No. 202200208 y 202200209 se observa que ambos tienen fecha de suscripción del 22/07/2022 y finalización en 31/12/2022 y que su objeto contractual es el mismo.

Contrato	Fecha SUSCRIPCIÓN	Fecha FINAL	OBJETO
202200140	28/01/2022	31/12/2022	Prestación de servicios para la asesoría y apoyo en el proceso de comunicación, el fortalecimiento de la imagen corporativa y el posicionamiento de la marca
202200006	25/02/2022	30/06/2022	Prestación de servicios como apoyo a la gestión con el fin de atender y apoyar las labores administrativas de la oficina de Comunicaciones de la ESU"
202200121	26/01/2022	30/06/2022	Prestación de servicios de apoyo a la gestión en la oficina de Comunicaciones de la ESU para apoyar tramites y labores administrativas y operativas.
202200094	26/01/2022	30/06/2022	Prestación de servicios de apoyo a la gestión de la oficina de Comunicaciones de la ESU.
202200208	22/07/2022	31/12/2022	Contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión para la realización de actividades de comunicación interna y endomárquetin, coordinadas por el área de Comunicaciones de la Oficina Estratégica de la ESU.
202200209	22/07/2022	31/12/2022	Contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión para la realización de actividades operativas coordinadas del área de Comunicaciones de la Oficina Estratégica de la ESU.

Se incumplen las prohibiciones legales de celebrar contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión cuando las actividades de la entidad puedan realizarse con personal de planta o no requieran de conocimientos especializados.

Opera dicha limitación también cuando el objeto contractual implique ejecutar actividades propias de los cargos de planta o cuando implique duplicidad de contratos con un mismo objeto y para un mismo período.

Se expone por lo tanto a la empresa a eventuales reclamos e investigaciones por parte de los entes de control y a recibir sanciones de tipo disciplinario y fiscal. Se expone de igual forma a la empresa a una posible afectación de la imagen corporativa y reputacional.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



**Respuesta del auditado:**

*Frente a esta observación los responsables de la unidad auditada aclaran que el número del contrato de prestación de servicios suscrito con la señora Ana María Echeverri Echeverri y la fecha de suscripción del mismo consignados en el informe preliminar contienen inconsistencias las cuales se aceptan, responden a errores involuntarios de digitación.*

*Frente a los objetos y plazos contractuales se replica:*

- Que el contrato No. 202200140, suscrito con la empresa P&G Medios, contempla diferentes actividades especializadas de comunicación, como manejo de pauta, administración de redes sociales, diseño gráfico, producción audiovisual, entre otros.*
- Que los contratos No. 202200006, 202200121 y 202200094 de prestación de servicios de apoyo a la gestión obedecen a la gran cantidad de actividades derivadas del quehacer comunicacional de la entidad en sus diferentes frentes.*
- Que en los alcances de los contratos y en la ejecución misma, las actividades propias de cada uno apuntan a diferentes enfoques y requieren niveles de preparación distintos en concordancia con lo expresado en los estudios previos de cada uno de los procesos.*
- Que el contrato 202200208 está orientado principalmente a acciones operativas para el fortalecimiento de la comunicación interna y el endomárquetin, lo cual está íntimamente relacionado con el perfil requerido en los estudios previos y*
- Que el contrato 202200209 contempla el uso de las capacidades del contratista para la realización de actividades generales operativas necesarias dentro del proceso de comunicaciones de la ESU, en concordancia con el perfil requerido.*

**Consideraciones de la auditoría**

*Como se evidencia en la respuesta a la observación, queda claro que los alcances de los contratos y en la ejecución misma, las actividades propias de cada uno apuntan a diferentes enfoques y requieren niveles de preparación distintos en concordancia con lo expresado en los estudios previos de cada uno de los procesos.*



*No obstante, se insiste desde esta dependencia en que se tenga en cuenta al momento de justificar la necesidad de contratar bajo la modalidad de prestación de servicios y apoyo a la gestión, una redacción clara en la asignación de actividades del contrato.*

### **Honorarios en contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión**

Se encuentra que los honorarios establecidos para los contratos No. 202200094 y 202200208 suscritos con un mismo contratista, son diferentes a pesar de tener un objeto contractual igual y una duración similar. No se encuentra evidencia de alguna justificación para dicha diferencia.

La resolución 02 de 2022 de la ESU contiene las escalas de honorarios establecidas por la entidad para este tipo de contratos y si bien consagra unos rangos dentro de los cuales la administración puede establecer el monto a retribuir, también prescribe en su artículo primero, parágrafo 2 que:

“La definición específica de los honorarios en los rangos relacionados, tendrá en cuenta criterios objetivos de tipo y cantidad de actividades” y en el artículo cuarto se relacionan los eventos en los cuales puede quedar excluida la aplicación de la tabla de honorarios, previa justificación escrita del Gerente.

En el contrato número 202200094 se fijaron honorarios que están por fuera de los mínimos y máximos establecidos y no se evidencia justificación escrita del Gerente que explique por qué los honorarios difieren a pesar de que el contratista es el mismo y el contrato tiene el mismo objeto y una duración casi igual a la del 202200208.

Se recomienda revisar y justificar muy bien este aspecto, en caso de ser necesario, al momento de suscribir nuevos contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión para evitar futuros reclamos por parte de los contratistas o entes de control.

### ***Respuesta del auditado:***

*Frente a esta observación los responsables de la unidad auditada manifiestan que:*

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



- Los contratos 202200094 y 202200208, tienen objetos diferentes y precisan un perfil requerido distinto, a saber: 202200094, tecnólogo en comunicación social con experiencia mínima de dos años en procesos de comunicación; y 202200208, técnico en comunicaciones, como consta en los estudios previos de ambos procesos contractuales. De igual manera, la resolución 2 de 2022 establece la escala salarial de los contratistas, lo cual, para efectos de los contratos en cuestión, involucra las diferentes especificaciones:

ESCALA DE HONORARIOS			
TIPO DE SERVICIOS	ACTIVIDADES	HONORARIOS 2022	
		MÍNIMO	MÁXIMO
Auxiliar	Actividades técnicas de apoyo a la gestión – Requiere título técnico	\$ 3.204.000	\$ 3.523.000
Tecnólogo	Actividades de apoyo a la gestión – Requiere título de tecnólogo	\$ 4.169.000	\$ 4.586.000

Establecido lo anterior, se relacionan los contratos y escalas salariales:

#	Contrato	Tipo de servicio	Honorario mensual	Cumplimiento de la escala
1	202200094	Tecnólogo	\$4.224.800	Cumple con el rango
2	202200208	Auxiliar	\$3.204.000	Cumple con el rango

#### **Consideraciones de la auditoría**

Analizados los argumentos y evidencias presentadas se encuentra que los honorarios pactados en los contratos objeto de análisis están dentro de los rangos establecidos en la normativa institucional.

Se retira la observación formulada.

#### **Observación 4**

##### **Estipulaciones contractuales en contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión.**

Revisados los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión se observa que no se establecen productos concretos, fechas precisas o períodos de entrega de estos, no se determina la forma, formato



o instrumento en el cual se plasmará la evidencia que permita una apropiada medición de la ejecución contractual y de la entrega de los productos.

Lo anterior expone a la empresa a posibles dificultades para soportar los pagos que deban hacerse al contratista, generando un posible desequilibrio presupuestal o eventuales detrimentos patrimoniales.

### **Respuesta del auditado.**

*Frente a esta observación se expresó: “Ver respuesta a la Observación 1” y la respuesta es:*

*“Se acepta; por lo que desde la vigencia 2023 en adelante, la Unidad de Gestión Humana verificará que haya un nivel de detalle más profundo en las actividades de los contratistas”*

### **Observación 5**

#### **Contrato de trabajo**

Se observa que, en la cláusula sexta, literal e, del contrato de trabajo celebrado con la señora Ana María Echeverri Echeverri para desempeñar el cargo de técnico administrativo grado 1, de la oficina estratégica, se establece como una obligación la de “cumplir con los requisitos que la empresa le exija para el desempeño del cargo y funciones”.

Sin embargo, en el párrafo de la cláusula primera se expresa que “se deja constancia que el trabajador, cumple con las especificaciones y requisitos del empleo a proveer, de conformidad con lo establecido en el acuerdo No. 107 de 2021, mediante el cual se aprobó el ajuste a la reestructuración administrativa de la entidad”.

Es requisito obligatorio para celebrar un contrato de trabajo con una persona que ejecutará labores para la ESU que el postulante cumpla con los requisitos (perfil) y especificaciones establecidas para el cargo a ejecutar, no puede establecerse dicho cumplimiento como una “obligación contractual”.

Se recomienda hacer una revisión más cuidadosa de las minutas contractuales de tal forma que no se incurra en este tipo de imprecisiones o que se genere la impresión de estar llenando formatos “tipo”.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia

Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



### **Respuesta del auditado:**

Frente a esta observación se expresó:

*“La cláusula sexta del contrato refiere a las obligaciones contractuales del cargo y cumplimiento de las funciones de este. De ninguna manera refiere al cumplimiento o no del perfil del cargo, el cual ya fue validado con anterioridad a la firma del contrato, como lo precisa la cláusula primera. Por lo tanto, no hay imprecisión en la redacción.*

### **Consideraciones de la auditoría**

*La respuesta aportada por los responsables de la unidad auditada corrobora la observación formulada en el informe preliminar, es decir, la cláusula sexta del contrato de trabajo suscrito con Ana María Echeverri contiene, como una obligación contractual, la de “cumplir con los requisitos que la empresa le exija para el desempeño del cargo y funciones”.*

*Con base en lo anterior es que, desde esta Dirección, se insiste en recomendar tener mayor cuidado al momento de redactar las minutas contractuales para evitar que se imponga como una obligación derivada del contrato de trabajo lo que realmente constituye un requisito esencial para la verificación del cumplimiento del cargo que ejercerá la persona que se vincula laboralmente.*

## **SOBRE EL PLAN DE MEDIOS, ESPACIOS Y FORMAS DE COMUNICACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS**

### **Observación 6**

No se encontró evidencia del cumplimiento del objetivo planteado en este plan como *“la realización de un producto impreso que proporcione información de interés para los externos acerca de los productos y servicios comercializados por la ESU y su actualización semestral”.*

### **Observación 7**





El plan de medios, espacios y formas de comunicación internos y externos consagra la realización de un canal de comunicación denominado “Revista ESUInnova” semestralmente.

Al indagar al profesional universitario responsable de velar por el cumplimiento de este plan, informó que el canal no se diseñó pues “no se aprobaron los recursos necesarios para la realización de esta revista”

Se expone a la empresa a una posible materialización de los riesgos de afectación de la imagen corporativa o uso indebido de la información al no contar con un producto que proporcione a los clientes externos información clara y oportuna respecto de los productos y servicios que ofrece la Empresa generando una posible desinformación o confusión que permita al público hacer interpretaciones equívocas sobre el objeto y desempeño institucional.

Se incurre de igual manera en incumplimiento de los planes diseñados con la respectiva afectación en el porcentaje de cumplimiento de los planes de acción institucionales.

### **Respuesta del auditado respecto a las observaciones 6 y 7.**

*“Observación 6: El producto impreso que se encuentra descrito en el Plan de medios, espacios y formas de comunicación internos y externos, es la revista ESUInnova, a la cual por el direccionamiento estratégico del área de comunicaciones no se le asignaron recursos durante la vigencia 2022, y de la que se habla igualmente en la observación 7.*

*Así mismo, frente a dicho direccionamiento estratégico, el área de Comunicaciones tiene la potestad, en virtud de la discrecionalidad profesional, de priorizar los productos comunicacionales necesario para el cumplimiento de sus objetivos, sin que esto represente por sí mismo la eventual materialización de los riesgos del proceso.”*

*“Observación 7: La revista ESUInnova es un producto comunicacional planeado con el propósito de aportar a la comunicación externa de la Entidad; sin embargo, la no realización de la misma no supone una posible materialización de los riesgos de afectación de la imagen corporativa o uso indebido de la información, o una fuente de desinformación o confusión que permita al público hacer interpretaciones equívocas sobre*

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia

Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



*el objeto o desempeño institucional, toda vez que la ESU cuenta con una variedad de productos comunicacionales orientados al público externo, mediante los cuales se cumplen con los objetivos de las estrategias de difusión, como los son las publicaciones permanentes en las 6 redes sociales en las que la ESU tiene presencia, una aparición habitual en los medios de comunicación, presencia en eventos y certámenes, entre otros.”*

### **Consideraciones de la auditoría**

*Una vez analizados los argumentos presentados por los responsables de la unidad auditada con los cuales se argumenta que no existe un riesgo latente de uso indebido de la información o posible desinformación o confusión que permita al público hacer interpretaciones equívocas sobre el objeto y desempeño institucional por el simple hecho de no tener el producto denominado ESUInnova, ya que existen en la empresa otros productos comunicacionales orientados al público externo con los cuales se logra cumplir objetivos de las estrategias de difusión, encuentra esta dirección que son de recibo y por ende se aceptan su retiro en dicho sentido y frente a dichos riesgos.*

*Sin embargo, se mantiene la observación teniendo en cuenta que la realización y actualización semestral de un canal de comunicación denominado “Revista ESUInnova” fue establecido, no sólo como un objetivo, sino también como una actividad del plan de medios, espacios y formas de comunicación internos y externos y que, tal como claramente lo manifiesta el mismo auditado, ESUInnova es un producto comunicacional planeado con el propósito de aportar a la comunicación externa de la Entidad y por lo tanto su no ejecución constituye un incumplimiento de los planes institucionales y se afecta el porcentaje de cumplimiento de los planes de acción institucionales.*

## **SOBRE LA SUPERVISIÓN**

### **Observación 8**

En los informes presentados por los contratistas a los supervisores para soportar el cobro y posterior pago de honorarios, se observa falta de detalle y especificidad en la descripción de las actividades de apoyo ejecutadas o productos entregados.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



Se presentan expresiones generales y globales como: “Apoyo en comunicaciones en la actividad Mesa de Lectura” y en la descripción del producto se redactan textos como este: “El último martes de cada mes se realiza en la entidad la Mesa de Lectura, en la cual los colaboradores de la ESU prestan libros ofrecidos por Comfenalco”.

No es claro cuáles fueron las actividades realizadas como apoyo y se informa sobre una actividad que se lleva a cabo en la empresa pero que no da cuenta de la prestación del servicio por parte del contratista. Se expone a la empresa a la materialización del riesgo de “pago a proveedores sin soporte legal idóneo y suficiente”.

### **Posición del auditado.**

*Frente a esta observación se expresó que “En el futuro se ahondará en el nivel de detalle de los informes”.  
Conforme a lo anterior, la observación es aceptada por el auditado.*

### **Observación 9**

#### **Informes de supervisión**

Se encuentran informes presentados por los supervisores de los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión, dirigidos a soportar los pagos de honorarios que se deben hacer a los contratistas, pero estos escritos, en su contenido y estructura, no cumplen con los presupuestos establecidos en el manual de supervisión para que se puedan considerar informes de supervisión.

Constituyen informes de las actividades ejecutadas por los contratistas que sirven de soporte para el recibo a satisfacción que debe presentar el supervisor para justificar y autorizar el respectivo pago.

Lo anterior se observa por ejemplo en los informes presentados por la supervisora del contrato No. 202200006 los cuales se elaboran en el formato con código FT-M5-GTH-28 titulado “informe de productos para acreditación de pagos” y que son firmados por la supervisora con la manifestación que se recibieron todos los productos a entera satisfacción. Son realmente escritos de “recibo a satisfacción”.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



Se incumple lo exigido en el manual de supervisión y en los contratos mismos en los cuales se requiere a los supervisores para que realicen un seguimiento legal, financiero y técnico a los contratos que les han sido asignados.

**Respuesta del auditado:**

*La observación es aceptada por el responsable de la unidad auditada y frente a la misma expresa: “Se revisará con el área de Planeación de la Oficina Estratégica la creación de un formato que permita reportar la evolución técnica, jurídica y financiera de los contratos”.*

**Consideraciones de la auditoría**

*El auditado propone como acción de mejora la creación de un formato que permita reportar la evolución técnica, jurídica y financiera de los contratos; Sin embargo, es pertinente resaltar que en la empresa ya existe un formato que fue diseñado específicamente para la presentación de los informes de supervisión y que ha sido utilizado por algunos supervisores para el diligenciamiento y presentación de sus informes.*

*Al hacer la migración de información al nuevo sistema de información KAWAK, el formato parece no haber quedado cargado, pero ello no impide que se presenten los informes respectivos.*

*La observación presentada desde la auditoría, se refiere a la omisión de presentación de informes de supervisión que de forma estructurada, clara y periódica de cuenta del seguimiento a los contratos por parte de los supervisores y a la confusión que existe entre un informe de supervisión y un acta de recibo a satisfacción, siendo ambos documentos que soportan el pago de honorarios a los contratistas, pero que son diferentes ya que el primero presenta un monitoreo jurídico, técnico y financiero de la ejecución de un determinado contrato, mientras que el recibo a satisfacción es una manifestación escrita del supervisor sobre los productos entregados por el contratista.*

*Por lo tanto, es pertinente hacer un análisis del formato para los informes de supervisión que existe en la empresa, revisar los campos allí establecidos y en caso de considerarlo pertinente, hacer los cambios y mejoras que se requieran.*

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



*Se requiere además capacitar a los supervisores en relación con su deber de presentar periódicamente informes de supervisión, instruirlos en la forma de diligenciarlos y llenar la información de tal manera que se cumpla con los lineamientos establecidos en el manual de supervisión de la empresa.*

## **SOBRE LA DISPOSICIÓN DE INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**

### **Observación 10**

Se encontró que en algunos casos no se hace el reporte oportuno de la información contractual en el centro de información documental (CID).

Se observó por ejemplo que, para octubre 5 de 2022, en el CID no se reportaba evidencia del expediente contractual y los anexos del contrato 202200208 suscrito desde julio 22 de 2022 con José Leonardo Zapata. De igual forma se evidenció que el expediente contractual y los anexos del contrato 202200140, celebrado en enero 28 de 2022 con la empresa P y G Medios S.A.S, al momento de entrega de este informe -diciembre de 2022-, no se encuentra reportado al CID. (mirar evidencia de correos electrónicos enviados por el funcionario de archivo).

Lo anterior constituye un incumplimiento de las políticas institucionales para el proceso de gestión documental establecidas en el inciso segundo del numeral 7 y en el numeral 8 de la resolución 087 de 2014 (vigente para la fecha) los cuales establecen lo siguiente:

**7. Disposición de los documentos en Mercurio (Hoy HiperBPM)** Todos los contratos generados deben ser enviados al CID dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de inicio del contrato”.

**8. Documentos mínimos.** “Tanto los documentos recibidos como los contratos se entregarán al CID con todos los anexos con los que se hayan recibido, no se recibirán documentos incompletos o que no cumplan con los requisitos establecidos en el formato de CONTENIDO DE CARPETA CONTRACTUAL código...”

Se incumple lo establecido en el numeral 7.3 (servidores públicos) de la política de gestión documental el cual ordena que:



“Todo empleado, trabajador o contratista de la entidad, es responsable por el cumplimiento de las políticas de gestión documental y la administración de la información de la empresa, esto es, en aplicación del Código Disciplinario Único.”

“De la misma manera tienen el deber de reportar y sugerir las acciones de mejora necesarias para mejorar el proceso de gestión documental y administración del archivo de la entidad en soportes físicos y electrónicos que están asociados a la totalidad de trámites, servicios y procesos de la empresa”.

Se expone a la empresa a la materialización del riesgo denominado “Alteración o pérdida de documentos físicos y electrónicos” establecido para el proceso de gestión documental.

También se expone a la empresa a reclamos y eventuales sanciones por parte de los entes de control por el incumplimiento de normas legales que prescriben la obligación de conservación y ordenamiento de la información en las entidades públicas de tal forma que puedan ser consultadas por cualquier interesado.

### **Respuesta del auditado**

*La observación es aceptada por el responsable de la unidad auditada y frente a la misma expresa:*

*“Acerca de lo presentado frente a la no existencia de los expedientes de los contratos 202200208 y 202200140 en el CID se verificó el 30 de diciembre de 2022 y ya se encuentra subsanada la inconsistencia, como se evidencia a continuación”.*

### **Consideraciones de la auditoría**

*La remisión de los expedientes se hizo con posterioridad a la entrega y socialización del informe preliminar de esta auditoría.*

*El expediente del contrato 202200140 fue remitido al CID 11 meses después de ser celebrado y el del contrato 202200208 fue remitido al CID 5 meses después de ser suscrito.*





**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

*Se reitera la importancia de reportar los documentos al centro de gestión documental con todos sus anexos en un lapso razonable y que garantice la posibilidad de acceso y consulta de estos, dando así cumplimiento a los fines de transparencia y confiabilidad de la información perseguidos por las normas archivísticas.*

*La observación queda en firme.*

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)



## RECOMENDACIONES GENERALES

1. Se recomienda revisar en el manual de funciones del profesional universitario grado 1 la actividad: “Realizar seguimiento y supervisión integral a los contratos delegados” ya que aparece tanto en el ciclo hacer como en el de verificar.
2. Es pertinente revisar la actividad “Verificar la ejecución eficiente de los planes, proyectos y programas empresariales” ya que está asignada tanto al jefe de oficina como al profesional universitario para determinar si es pertinente que dicha función corresponda a dos funcionarios con roles que son diferentes pero que pueden coordinarse y que no aparezca como funciones iguales asignadas a funcionarios diferentes.
3. Se sugiere analizar la actividad “Autoevaluar la gestión del proceso y detectar e implementar las mejoras del mismo de acuerdo con los procedimientos establecidos”, ya que se establece tanto para el ciclo verificar como para el ciclo ajustar y está asignada de igual manera como una actividad propia del jefe de oficina.
4. Se recomienda revisar las actividades establecidas para los ciclos “planear” y “hacer” establecidas en el manual de funciones del profesional universitario grado 1 ya que se observa que en ambos se establecen acciones de “diseño”, por ejemplo, en el ciclo planear encontramos actividades como las siguientes: “Diseñar y planear la estrategia de los medios audiovisuales para presentar eventos externos de cara a la ESU”, “Diseñar y planear la estrategia de gestión del servicio”, “Diseñar el plan de comunicaciones organizacional”; Y, en el ciclo hacer encontramos nuevamente la actividad “Diseñar y mantener el plan de comunicación organizacional y el informe de gestión”.
5. Se sugiere identificar en las matrices de riesgos los responsables de ejecutar los controles para facilitar así las actividades de seguimiento y monitoreo.





**NOTA**

*Conforme a lo establecido en el numeral 8.3.1 del Manual de Auditoría de la Empresa para la Seguridad y soluciones Urbanas el informe preliminar de la auditoría fue presentado a los responsables de la unidad auditada mediante radicado No. 20220012014 de diciembre 28 de 2022 y se concedieron 5 días para que se presentaran las réplicas que considerasen pertinentes con sus respectivas evidencias. Vale la pena recordar que el manual establece dos (2) días de plazo y en este caso se concedieron 3 días más.*

*Dentro del término se recibió respuesta frente a las observaciones y recomendaciones del informe preliminar, se aceptaron expresamente algunas de las observaciones y se propuso acciones de mejora para las mismas.*

*A partir de la remisión de este informe definitivo se cuenta con ocho (8) días para la formulación, en caso de considerarlo pertinente, del respectivo plan de mejoramiento frente a las observaciones y recomendaciones a las cuales no se les propuso ninguna acción de mejora.*

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'GUSTAVO ANDRES MONSALVE LONDOÑO'.

**GUSTAVO ANDRES MONSALVE LONDOÑO**

Director de Auditoría Interna

