

ACTA DE INFORME DE GESTIÓN

DATOS GENERALES:

A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA:

GUSTAVO ALEJANDRO GALLEGO HERNÁNDEZ

B. CARGO: GERENTE GENERAL

C. ENTIDAD: EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A. E.S.P

D. CIUDAD Y FECHA: MEDELLÍN, 19 DE ENERO DE 2022.

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTION: 21 DE ENERO DE 2020

F. CONDICION DE LA PRESENTACION

-RETIRO (X)

-SEPARACION DEL CARGO

-RATIFICACION

G. FECHA DE RETIRO, SEPARACION DEL CARGO O RATIFICACION: 04 DE ENERO DE 2022.

H. FECHA DE ENTREGA DEL ACTA DE GESTIÓN: 19 DE ENERO DE 2022.

CONTENIDO

2. Informe ejecutivo de la gestión	3
2.1 Gestión operaciones de Emvarias vigencia 2020-2021.....	4
3.Situación de los recursos	17
3.1 Recursos financieros.....	17
3.2 Bienes, muebles e inmuebles.....	22
4.Planta de personal	25
5.Programas, estudios y proyectos	44
5.1 Proyectos en curso.....	44
5.1.1 Contenerización de residuos.....	44
5.1.2 Ruta Recicla.....	46
5.1.3 Flota vehicular.....	50
5.1.4 Cajas autocompactoras.....	51
5.1.5 Certificación al sistema de gestión de calidad.....	52
6.Obras Públicas	53
6.1. Vaso Altair.....	54
6.2 Vaso La Piñuela.....	55
6.3 Estación de Transferencia.....	56
6.4 Proyecto sede administrativa.....	57
6.5 Relleno Sanitario Curva de Rodas.....	57
6.6 Inversiones en infraestructura y otras aplicaciones.....	58
7.Ejecuciones presupuestales	59
8.Contratación	60
9.Reglamentos y manuales	61
10.Gestión administrativa	62
10.1 Gestión de la auditoria.....	62
10.2 Gestión jurídica.....	64
10.3 Gestión comercial, de mercadeo y otros (Gestión Operativa)	68
10.4 Gestión comunicacional.....	84
10.5 Gestión asuntos disciplinarios.....	90
11. Concepto general	92
12. Firma	93

2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTION:

Emvarias Grupo EPM es la organización encargada desde hace 55 años de la prestación del servicio público de aseo domiciliario y sus actividades complementarias en la ciudad de Medellín. Su trayectoria, experticia e innovación en el marco de la gestión integral de los residuos sólidos, la convierte en una empresa antioqueña emblemática, reconocida por la calidad en el servicio que presta.

Emvarias es una sociedad anónima por acciones, cuyos socios accionistas son: EPM, EPM Inversiones, Sociedad Aeropuerto Olaya Herrera, EDU, ISVIMED y ESU. Emvarias tiene como principal objeto social la prestación del servicio público domiciliario de aseo, en el marco de la gestión integral de los residuos sólidos y otros servicios:

1. Los servicios públicos ordinarios y especiales de aseo, y las actividades conexas y complementarias previstas en la Ley 142 de 1994.
2. Los servicios de manejo, recolección, tratamiento, transporte, disposición final y aprovechamiento de residuos especiales industriales y peligrosos.
3. La comercialización de toda clase de productos, bienes o servicios, en beneficio o interés de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios o de las actividades complementarias que constituyen su objeto social.

Emvarias, para la prestación de servicios públicos domiciliarios de aseo, se rige en Colombia principalmente por los lineamientos de la Ley 142 de 1994, su reglamentación, y por la regulación para el sector emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), toda vez que el Gobierno Nacional designó a esta comisión como ente regulador del sector. En cuanto al control, la inspección y la vigilancia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la encargada de hacer cumplir la normativa y los estándares de calidad a los que Emvarias debe ceñirse en tanto entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios.

Direccionamiento estratégico

A partir del año 2013, al convertirse Emvarias en filial del Grupo EPM, se adhirió a la Estrategia Corporativa y Competitiva y al propósito de sostenibilidad de este grupo, el cual establece:

“El Grupo EPM busca permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participamos, a través de la ejecución de proyectos de infraestructura y de la oferta a nuestros clientes y usuarios de soluciones en electricidad, gas, aseo, aguas y saneamiento, complementadas por medio de acuerdos empresariales con servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, mediante una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales. Dentro de este propósito empresarial nos hemos planteado una Meta Estratégica Grande y Ambiciosa (MEGA):

En el 2025, el Grupo EPM estará creciendo de manera eficiente, sostenible e innovadora; garantizando el acceso a los servicios que preste en los territorios donde esté presente, al 100% de la población; protegiendo 137 mil nuevas hectáreas de cuencas hídricas, además

de las propias, con una operación Carbono Neutral, y generando COP 12,6 billones de Ebitda”.

Desde Emvarias se contribuirá al cumplimiento de la MEGA, desde varios aspectos:

1. En el año 2025, se aportará al EBITDA del Grupo EPM 58 mil millones de pesos, y se garantizará el servicio al 100% de la población de Medellín.
2. En eficiencias operacionales se rentabilizarán las operaciones a través del desarrollo de iniciativas enmarcadas en el frente de productividad en campo y Visión 2025.
3. En regulación, se garantizarán tarifas óptimas que deriven en mayores ingresos para el negocio.

2.1 INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN - VIGENCIA 2020-2021

Durante los 2 últimos años, Emvarias Grupo EPM viene desarrollando importantes proyectos, programas y acciones que han aportado en su crecimiento como empresa, bajo el liderazgo de Gustavo Alejandro Gallego Hernández.

A continuación, se presentan algunos de los más importantes logros a lo largo de la vigencia 2020-2021.

A nivel operativo

- Continuidad en la prestación del servicio público de aseo con 250 rutas diarias de recolección y transporte de residuos, 1080 rutas diarias de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, 14 millones de m² de corte de césped, 1500 podas preventivas de árboles, con un incremento del 150% respecto a 2019, ejecución al 90% del contrato de lavado de áreas públicas, entre otros.
- Grandes avances en el proyecto Contenerización de residuos, dotando a las comunidades de Medellín de equipamiento que aporta en la eliminación de puntos críticos y contribuye a un espacio público más limpio. Se instalaron 888 contenedores en diferentes zonas y comunas de la ciudad.
- Instalación e implementación de un nuevo Punto Naranja Móvil, ubicado en Boston, que se suma a los otros 6 existentes, fortaleciendo el componente de aprovechamiento y el proyecto Ruta Recicla.
- Renovación constante de la flota vehicular con 4 minicargadores, 4 camabajas, 2 barredoras, 1 ampliroll, 4 vehículos livianos eléctricos y 6 vehículos livianos recolectores a GNV que aportan para tener más y mejores equipos.
- Compra e implementación de equipos eléctricos en la operación de Emvarias para la Ruta Recicla y la Ruta Hospitalaria.
- Implementación de la Operación Naranja, que permitió la intervención de puntos críticos en la ciudad.
- Avances en el licenciamiento del Vaso La Piñuela, que permitirá que la región cuente con 8.185.460 toneladas adicionales de disposición y que el Relleno alargue su vida útil hasta el 2030, cubriendo las demandas de disposición de más de 40 municipios de Antioquia.

A nivel laboral

- Vinculación a la planta directa de Emvarias, de 60 nuevos puestos de trabajo, contribuyendo al desarrollo organizacional del talento humano.
- Se logró el acuerdo con la organización sindical, de una nueva convención laboral para el beneficio de todos los empleados de la empresa.
- Se avanzó en la propuesta de una nueva sede administrativa para la empresa, con diseños arquitectónicos y borrador del caso de negocio.

A nivel financiero

- Crecimiento constante de los indicadores financieros de la empresa, aún en medio de un contexto de crisis económica derivada de la contingencia del COVID-19.

Otros logros importantes

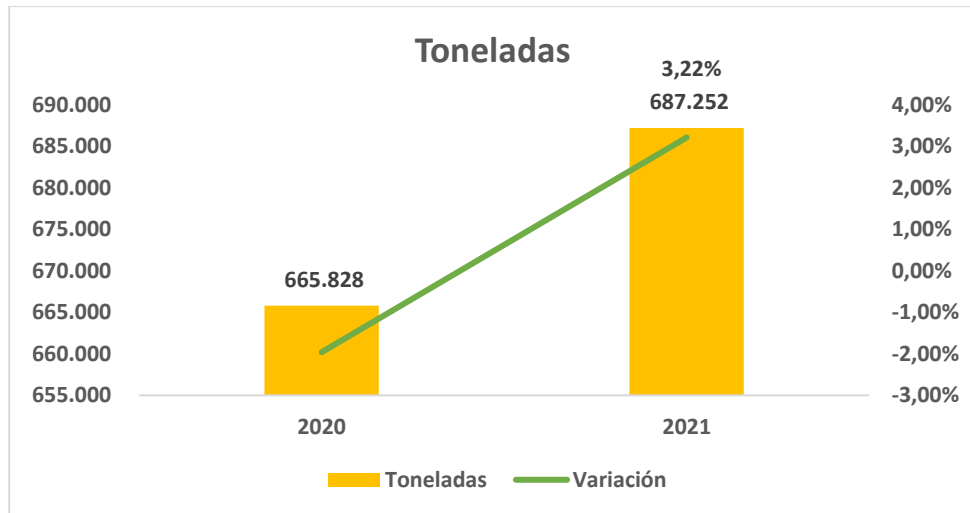
- Grandes avances en la estructuración del proyecto Estación de Transferencia, con la elaboración de los diseños con ingeniería de detalle para el inicio de los procesos precontractuales, la adquisición del predio El Caracol donde se construirá, y la firma del convenio Marco interadministrativo entre Municipio, Terminales y Emvarias, el cual habilitó a Emvarias para hacer gestiones en la liberación del predio de terminales.
 - La empresa enfrentó la contingencia del COVID-19, y contó con una estrategia de prevención integral, que aportó con la promoción del autocuidado, la implementación de medidas de bioseguridad, entre otras acciones.
 - Durante la pandemia del COVID-19, la empresa hizo grandes aportes en la prevención, con el lavado y desinfección de diferentes espacios y lugares de la ciudad.
 - En Cultura Ciudadana del Aseo, se hicieron importantes alianzas para el fortalecimiento de la juventud e iniciativas comunitarias con el programa de multiplicadores ambientales, y se cautivó a la población infantil con la publicación - libro y audiolibro- Monstruos y héroes de mi ciudad, obras de teatro, cartillas y juegos.
 - Se continuó creciendo a nivel comercial y en relacionamiento con clientes y usuarios.
 - Se ejecutó un programa de auditoría con altos estándares de ejecución.
- **2.2 Gestión de operaciones Emvarias vigencia 2020-2021**
 - **Recolección y transporte de residuos ordinarios**

- **Recolección: total de toneladas recogidas**

Esta actividad comprende la recolección domiciliar de los residuos generados por los usuarios del sector residencial, pequeños productores, multiusuarios, grandes

generadores y el producido de la recolección de las actividades de barrido y limpieza urbana. Para el año 2021, se recogió un total de 687.252 toneladas, donde se puede observar un aumento del 3.22% con respecto al año anterior. A pesar de que en el 2021 se continuaba con la emergencia sanitaria por Covid-19, se presentó la activación de todo el comercio y las actividades culturales y sociales, evidenciando así el incremento en las toneladas para el último año.

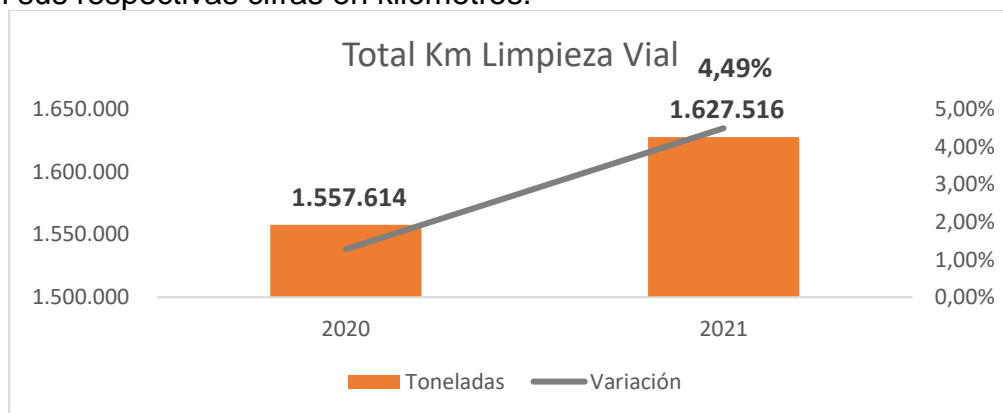
- ✓ Gráfico comparativo de la actividad de recolección y su porcentaje de aumento 2018, 2019, 2020, 2021.



- **Barrido: total de kilómetros barridos**

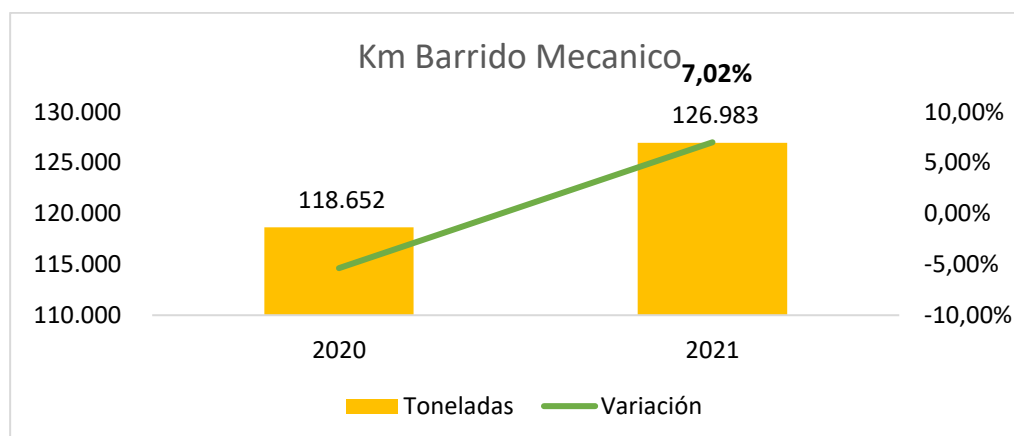
Para el año 2021 se evidenció un crecimiento del 4.28% en la actividad de barrido manual, este incremento se debe a la calibración e ingreso de rutas de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía en las zonas ajustadas, donde el año 2021 se ejecutaron 61.570 Km más en comparación al 2020 en el componente manual.

- ✓ Gráfico comparativo de la actividad barrido manual 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 con sus respectivas cifras en kilómetros.



En el barrido mecánico se evidenció un incremento del 7% esto obedeció a la reposición realizada en uno de los equipos, generando un incremento de 8.331 Km barridos mecánicamente en comparación al 2020.

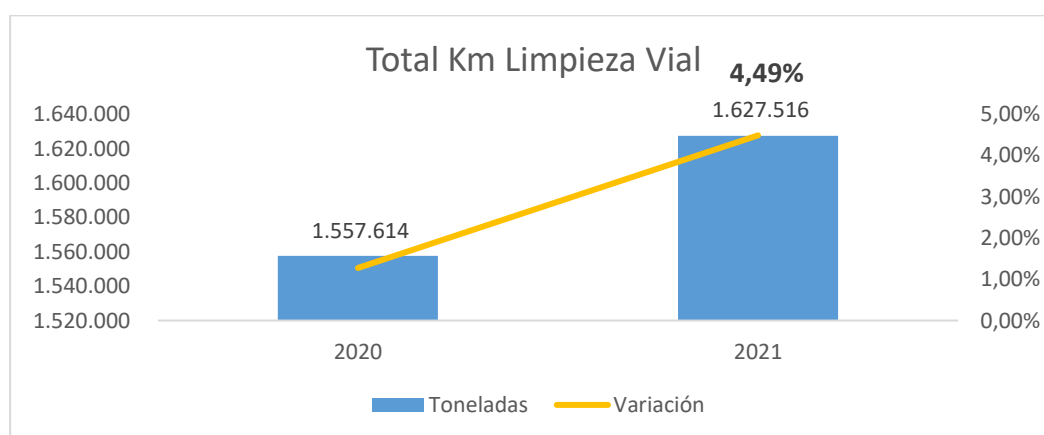
Gráfico comparativo de la actividad barrido mecánico 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 con sus respectivas cifras en kilómetros.



Esta actividad está compuesta por el barrido (manual y mecánico) y limpieza de vías y áreas públicas previstas por el PGIRS de la ciudad de Medellín y parte de la zona reajustada en el municipio de Itagüí. El barrido manual se ejecuta por operarios de barrido y el barrido mecánico mediante diferentes equipos de succión y tracción. A continuación, se presenta la cantidad de kilómetros de barrido total, manual y mecánico.

El comportamiento del barrido y limpieza vial en el último año tuvo un crecimiento del 4.5% que obedece al ajuste, calibración de rutas para la actividad de barrido de vías manualmente.

- ✓ Gráfico comparativo de la actividad barrido total (sumando manual y mecánico) 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 con sus respectivas cifras en kilómetros.

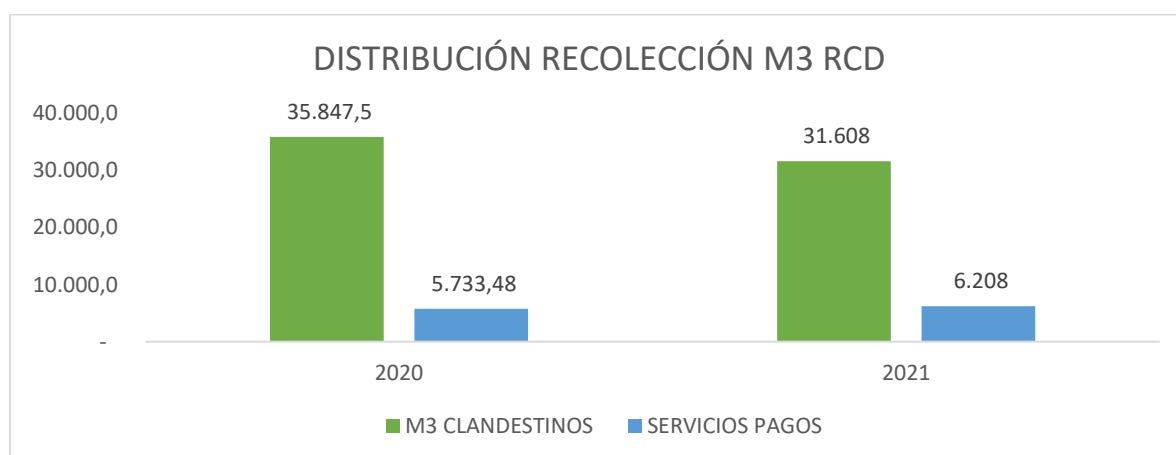
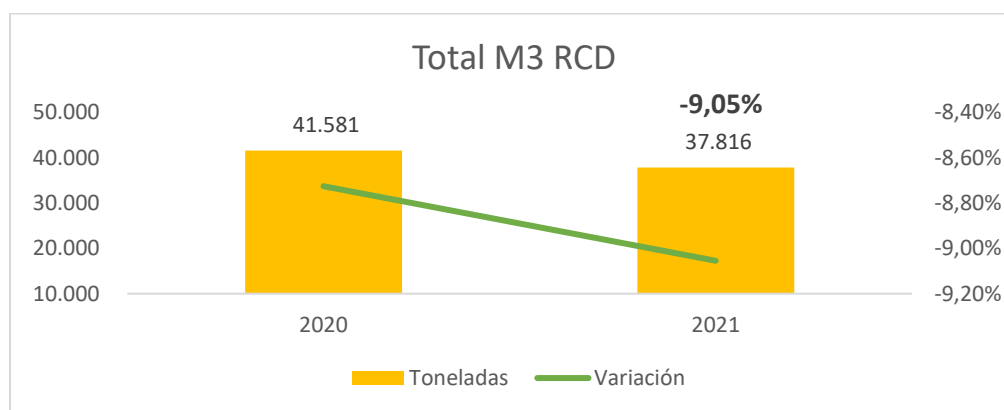


- **Recolección, transporte y disposición de residuos de Construcción y Demolición (RCD)**

Para la recolección de residuos de construcción y remodelación se ve una disminución con respecto al año anterior, esto se debe a que durante el año 2021

se presentó reducción en la gestión de los RCD Clandestinos debido principalmente a la disminución del 31% del presupuesto destinado por el Ente territorial responsable de la gestión adecuada, otro de los factores que afectaron notablemente la reducción principalmente en el primer semestre del año fue la pandemia presentada por la COVID 19, por otro lado, se puede evidenciar una mejora en la ciudadanía al llamar y solicitar la recolección de estos residuos con respecto al año anterior se ha tenido una mejora del 8.3% con respecto a los servicios pagos, lo cual evita que estos residuos RCD sean depositados de una manera incorrecta.

- ✓ Gráfico comparativo de la actividad 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 con sus respectivas cifras en metros cúbicos (m³).



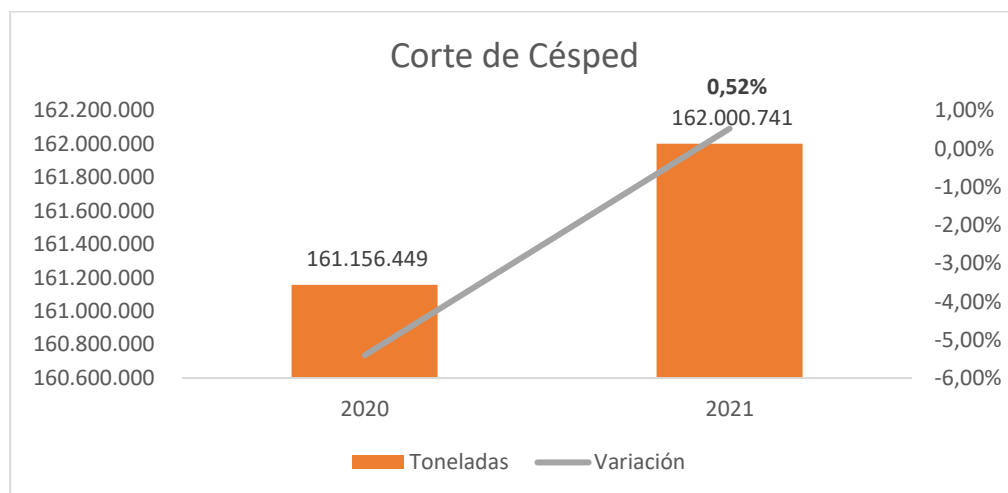
- Corte de césped, poda y tala preventiva de árboles

La actividad de corte de césped comprende el mantenimiento de las zonas verdes públicas de la ciudad, donde podemos observar en la gráfica un leve aumento de los m², esto debido a que la actividad de corte de césped se mantiene constante para el año de evaluación.

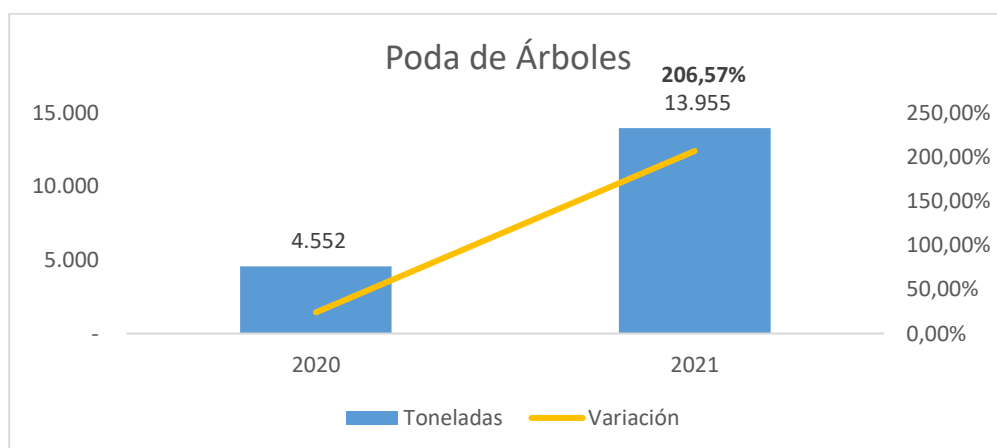
Para la actividad de poda de árboles se tuvo para el año 2021 un incremento en su ejecución del 206% con respecto al 2020, dado a la autorización ambiental por parte del área metropolitana para el mantenimiento del componente arbóreo

donde Emvarias S.A realiza la ejecución de la actividad sin depender de la autorización de la autoridad ambiental y por ende ha podido ejecutar oportunamente las solicitudes de los ciudadanos y un seguimiento al componente arbóreo.

- ✓ Gráfico comparativo de la actividad de corte de zonas verdes 2018, 2019, 2020, 2021



- ✓ Gráfico comparativo de la actividad de poda de árboles 2018, 2019, 2020, 2021



Para el año 2021 se continuaron con varias estrategias en las actividades de zonas verdes así:

- Los residuos provenientes de la operación de poda de árboles tuvieron dos alternativas a la disposición final: chipeado y compostaje. Durante el 2021, se realizó tratamiento a 552 toneladas de material vegetal triturado mecánicamente, conocido como chipeado, fue dispuesto a tratamiento y recuperación de suelos en plantaciones forestales establecidas en los 10 municipios del Valle de Aburrá. El chipeado acompaña las labores de plateo durante las primeras etapas de los árboles con el fin de protegerlos mediante barreras físicas frente al ataque de posibles plagas, daños mecánicos, aporte en el control de arvenses y

revitalización química que, junto con los diferentes fertilizantes, elevará el porcentaje de éxito de cada siembra.

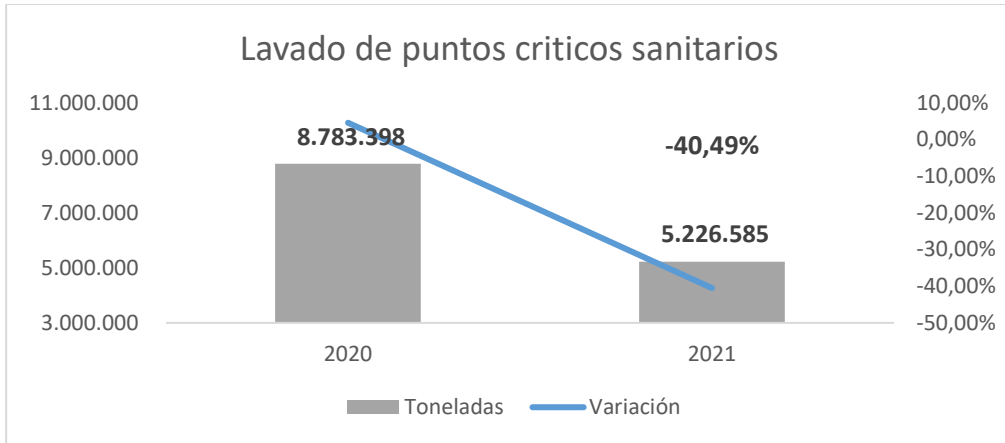
- Como alternativa a la disposición final, también se trataron 2.218 toneladas de residuos vegetales provenientes de las actividades de corte de césped y poda de árboles, y se incluyeron en procesos de compostaje mediante técnica de aireación forzada. Estos residuos son importantes como generadores de estructura al proceso de compostaje; reforzando niveles de calidad en la transformación de residuos orgánicos para generar compuestos que puedan reintegrarse a los procesos de producción como cultivos agronómicos y forestales.
- Es de anotar que, durante el año 2021, el 100% de los residuos vegetales resultantes de las operaciones de zonas verdes fueron sometidos a tratamientos alternativos, en consideración de lo anterior, no se llevó ninguna tonelada hacia el Relleno Sanitario La Pradera (Disposición final).
- Durante el 2021, se siguió implementando la estrategia de zonificación anual para el servicio de poda de árboles, cuyo objetivo principal es ordenar la operación y responder a una necesidad de eficiencia y eficacia operativa en los recorridos programados. Del año 2019 hacia atrás, este servicio respondía de acuerdo con la demanda que establecía el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, sin embargo, a partir de la aprobación del Plan de Manejo del Componente Arbóreo, EMVARIAS S.A. E.S.P., tiene la posibilidad de organizar la demanda y responder mediante una capacidad técnica y programación más efectiva, disminuyendo tiempos de desplazamiento de las cuadrillas y generando mayores escenarios de socialización con la comunidad.

Como resultado de esta estrategia se pasó de intervenir 4.552 árboles en el año 2020 a casi triplicar la operación, con una intervención de 13.955 árboles con podas de mantenimiento, despunte, corrección, aclareo, entre otras; durante el año 2021.

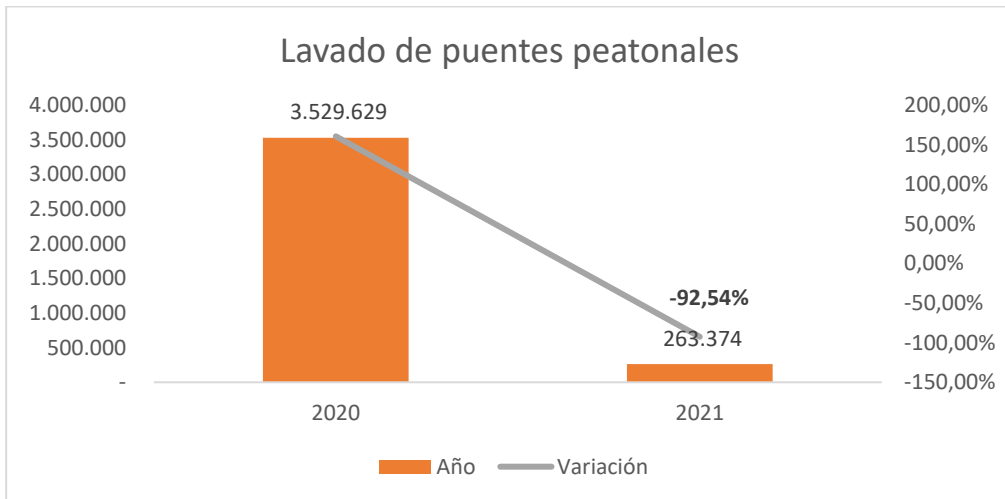
- **Lavado de puentes y áreas públicas**

Emvarias dispone de 6 carrotanques y 1 hidro lavadora para realizar el lavado de áreas públicas en la ciudad de Medellín. Para el año 2021 estos carrotanques lavaron un total de 8.974.025 metros cuadrados entre puntos críticos, puentes peatonales, parques públicos y otros. Se puede evidenciar una disminución del 38.5% con respecto al 2020, dado que para el 2020 se realizó de acuerdo con la normatividad por COVID-19 lavado y desinfección en áreas públicas, sin embargo, para el 2021 ya no se ejecutó esta actividad.

- ✓ Gráfico comparativo de la actividad de lavado de puentes y áreas públicas 2018, 2019, 2020, 2021



- ✓ Gráfico comparativo de la actividad de lavado de puentes vehiculares 2020, 2021 con sus respectivas



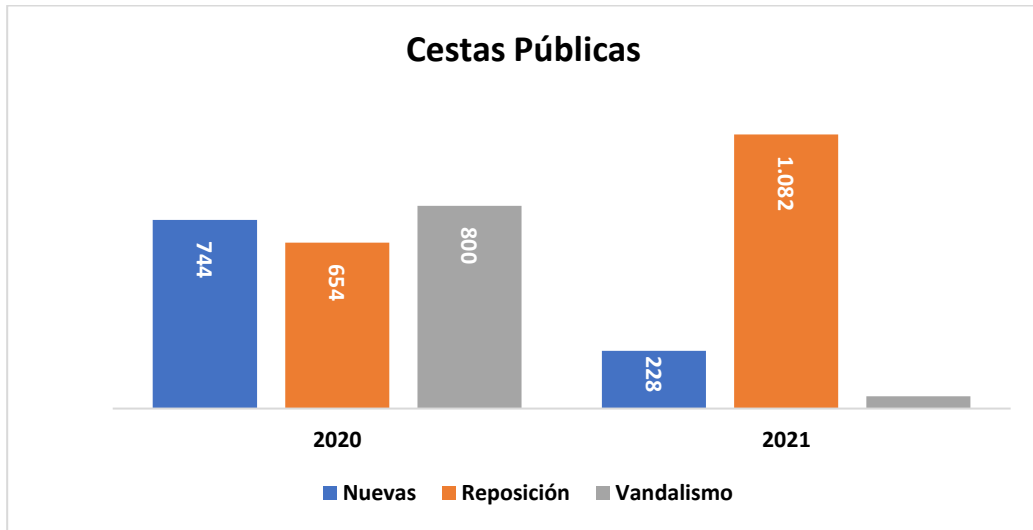
Para el 2021 No se tuvo contratación con el municipio de Medellín para el lavado de los puntos críticos sanitarios durante el primer semestre del año 2021

Adicionalmente, se realizaron Lavados excepcionales derivados de diferentes hechos o casos fortuitos, fuerza mayor tales como desbordamientos de quebradas, accidentes y catástrofes, o ante eventos previsibles como desfiles, ferias, alumbrados de fin de año, manifestaciones, alteraciones del orden público entre otros, con un total de 3.270.400 m² de lavado para estos eventos.

- **Cestas públicas**

Esta actividad comprende la instalación, en vías y áreas públicas, de cestas públicas para el almacenamiento exclusivo de residuos sólidos producidos por los transeúntes. Durante el 2021, se instalaron un total de 1.358, clasificadas en nuevas, de reposición o por vandalismo. Se puede evidenciar una reducción en la instalación de cestas por vandalismo dado la disminución de recursos por parte del municipio para esta actividad, la cual está establecida en el PGIRS municipal y el responsable es el ente territorial.

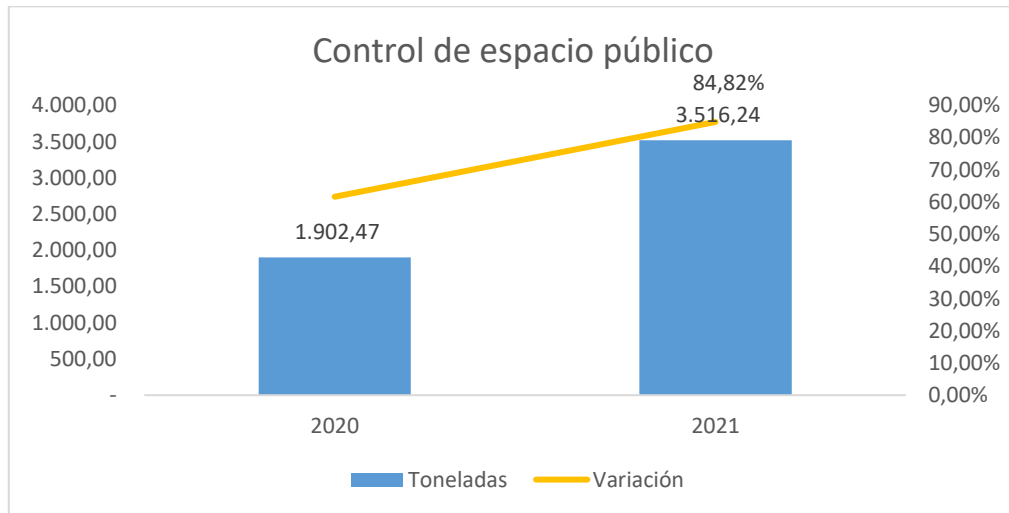
- ✓ Gráfico comparativo de la actividad de ubicación y reposición de papeleras públicas 2018, 2019, 2020, 2021 con sus respectivas cifras en unidades.



- **Intervenciones de control al espacio público en toneladas**

Esta actividad consiste entre la articulación de la Subsecretaría de espacio público, la policía y Emvarias para realizar la recolección y limpieza de los “cambuches” de la ciudad, esta actividad se desarrolla más en la zona centro de la ciudad, donde podemos ver un crecimiento alto en el año 2020.

- ✓ +Gráfico comparativo de la actividad de Intervenciones de control al espacio público 2018, 2019, 2020, 2021 expresado en toneladas recolectadas



Proyecto Zonas de Difícil Acceso

Es una estrategia de la política de Responsabilidad Social Empresarial de Emvarias grupo EPM como respuesta a la gestión integral de residuos en las laderas, asentamientos subnormales, sectores sin vías de acceso o con dificultades de movilidad del municipio de Medellín. Cuenta actualmente con 21 aliados estratégicos, 251 colaboradores en 48 sectores que prestan el servicio de recolección de residuos puerta a puerta a 181.500 usuarios y 60.500 viviendas, con una inversión para su operación de \$2.362.110.371,54 millones de pesos.

La población objeto de la prestación del servicio está distribuido de la siguiente manera:

Zona 1 de operaciones: 18 sectores - comunas 1, 2, 3 y 4.

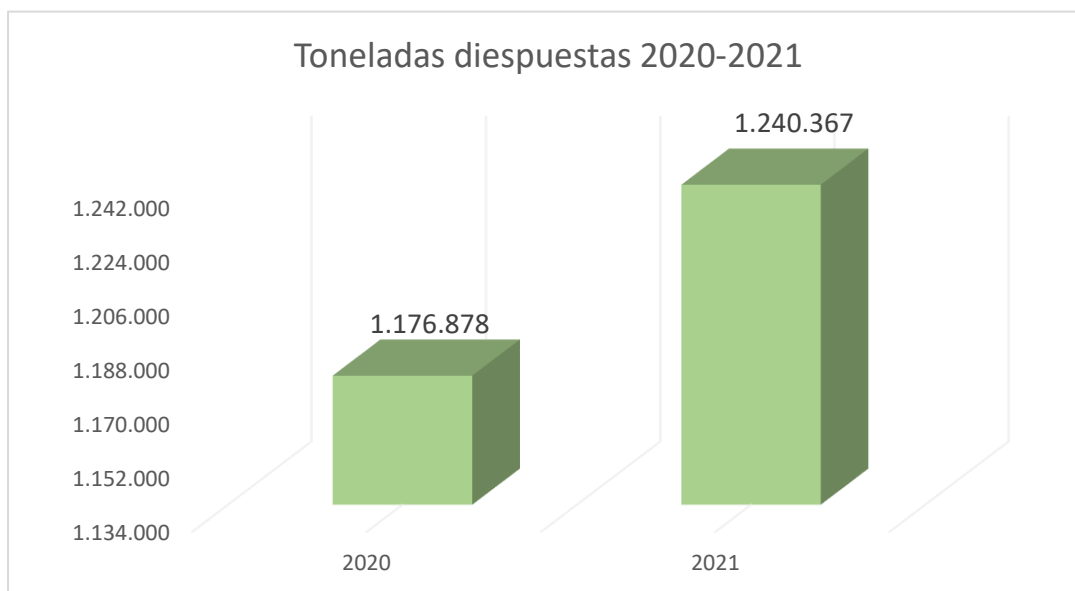
Zona 2 de operaciones: 3 sectores - comunas 6.

Zona 3 de operaciones: 14 sectores - comunas 8 y 9.

Zona 4 de operaciones: 10 sectores - comuna 13.

Zona 6 de operaciones: 3 sectores - comuna 15 y corregimientos de Alta Vista y San Antonio de Prado.

Disposición final de residuos

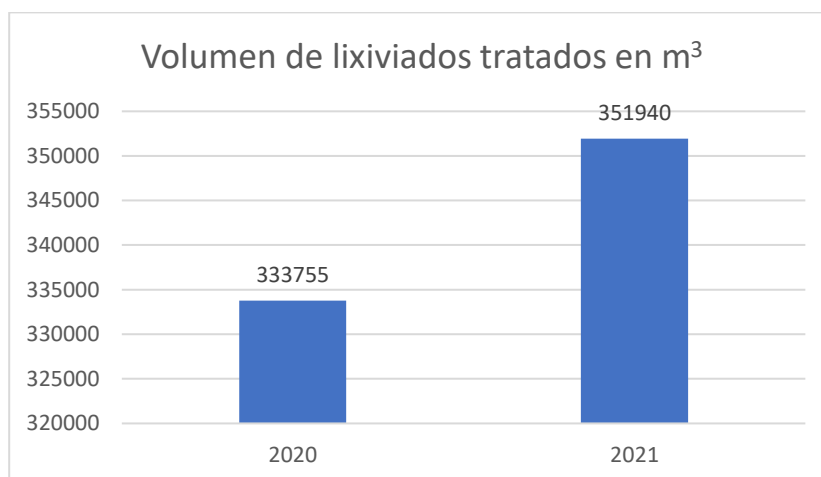


En el gráfico anterior se puede observar que las toneladas dispuestas en el Relleno Sanitario La Pradera presentan una tendencia creciente, situación que no se presentó en el año 2020, ya que se obtuvo una leve disminución correspondiente del **0.1%** en comparación con el año 2019. Esta situación es el reflejo de las diferentes medidas adoptadas por parte del gobierno nacional para evitar la propagación del COVID 19; tales como la cuarentena y el cierre de establecimientos comerciales.

Por otro lado, para el año 2021 se presenta un aumento del **5%** con respecto a las toneladas anuales dispuestas en el año 2020, lo cual, puede estar relacionado con la apertura comercial y disminución de restricción por COVID 19. Este porcentaje corresponde a 63.488 t de diferencia. En la siguiente gráfica se puede evidenciar la variación presentada entre el año 2020 y el año 2021.

Tratamiento de Lixiviados

La vigencia 2021 presenta el mayor crecimiento en volumen de caudal tratado con respecto a los últimos 4 años, con respecto al año 2020 la tendencia sigue siendo creciente lo anterior debido a condiciones operativas asociadas con aumento en la precipitación y extracción de lixiviado con el fin de aumentar la vida útil del vaso Altair.



Otros logros en disposición final de residuos

En el presente informe se describen las principales acciones efectuadas durante la vigencia 2020-2021 en el Área de Disposición Final.

1. Recertificación por parte de ICONTEC bajo la norma ISO 9001:2015 con alcance al proceso de Disposición final y al tratamiento de lixiviados.
2. Estructuración y radicación de solicitud de modificación de licencia ambiental para desarrollo de un nuevo vaso de disposición **la Piñuela**, cumpliendo con metodología ANLA 2018, que permitirá a EMVARIAS- GRUPO EPM contar un nuevo sitio de disposición final para la recepción de los residuos sólidos, hasta el año 2030.
3. Socialización y desarrollo de audiencia pública en mira del licenciamiento del nuevo vaso de disposición la Piñuela.
4. Desarrollo de proyecto de construcción y operación de sistema de tratamiento de del agua proveniente del lavado de vehículos en base de operaciones, para un caudal máximo de 1 l/s, que permitirá minimizar los riesgos de contaminación al alcantarillado.

5. Estudio y presentación de diferentes alternativas de optimización energética a través de la generación de energía renovable (fotovoltaica, biogás) que permitirán a la administración tomar decisiones que deriven en un ahorro económico y en una alternativa alineada con el desarrollo sostenible de la compañía.
6. Continuidad en las labores de postclausura del relleno sanitario curva de rodas, haciendo vigilancia de todas las condiciones ambientales y técnicas que garanticen la completa normalidad del sitio de disposición clausurado desde el año 2002.
7. Apoyo de cooperación internacional con el banco interamericano de desarrollo (BID) en mira de financiar dos proyectos piloto (Generación fotovoltaica y aprovechamiento de residuos en san Antonio de Prada)
8. Resolución de certificación de beneficio tributario (ANLA) asociado con insumos químicos y equipos de la planta de tratamiento de lixiviado la Pradera
9. Estructuración del primer semillero de investigación en Colombia sobre tratamiento de lixiviado y componentes asociados con la disposición de residuos en el Relleno Sanitario la Pradera
10. Estructuración del proyecto de aprovechamiento de orgánico al interior del relleno sanitario la Pradera

3. SITUACION DE LOS RECURSOS:

Detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos, por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, así:

3.1 RECURSOS FINANCIEROS:

Estado de resultados

Concepto	2020	Nov 2021	Presupuesto	% Ejec.	% Var.
Ingresos	226,742	241,902	243,143	99	7
Costos y gastos	198,931	215,583	227,099	95	8
Diferencia en cambio	(1)	(2)	-	NA	75
Financieros	(4,224)	(5,954)	(5,668)	105	41
Asociada a inversiones	0	(86)	-	NA	NA
Resultado antes de impuestos	23,586	20,276	10,376	195	(14)
Provisión impuestos	3,429	7,888	0	NA	130
Resultado neto del periodo	20,157	12,388	10,376	119	(39)

Naturaleza	Cuenta	Nov 21	dic-20	% Var.	\$ Var.
Activo	No corriente	200,179	202,056	(1)	(1,877)
	Corriente	165,343	158,260	4	7,083
	Total	365,522	360,316	1	5,206
Patrimonio	Patrimonio	54,811	59,639	(8)	(4,828)
	Total	54,811	59,639	(8)	(4,828)
Pasivo	No corriente	174,862	155,513	12	19,349
	Corriente	135,850	145,164	(6)	(9,315)
	Total	310,712	300,677	3	10,034
Pasivo + Patrimonio	Pasivo y Patrimonio	365,522	360,316	1	5,206
	Total	365,522	360,316	1	5,206

Activo:

Las propiedades planta y equipo entre 2020 y 2021 presenta un incremento de \$32,397 principalmente por la compra de lote para el desarrollo del proyecto de estación de transferencia y la adecuación de vasos de disposición final en el relleno sanitario la pradera. En cuanto a deudores se ha mantenido el saldo de cartera en relación con el 2020 debido a la recuperación de cartera diferida otorgada durante los primeros meses de la emergencia sanitaria. En general la cartera presenta un índice de rotación positivo dado su recuperabilidad de más del 93.4% mensual.

El efectivo y equivalente de efectivo se ha visto disminuido por la distribución de dividendos realizado a accionistas durante el año 2021 por \$17,440. Aun así, la empresa ha contado con suficientes recursos para la sostenibilidad de la operación sin tener que recurrir a otras fuentes de financiación.

Pasivo:

El pasivo de la empresa presenta una disminución del 1% con relación al 2020 principalmente por disminución en las valoraciones y por efecto de pago de pasivos constituidos a diciembre de 2020 principalmente transferencia al Municipio de Medellín del Incentivo por aprovechamiento.

Patrimonio:

Durante el año 2021 el patrimonio de la entidad ha presentado un amento de \$4,460 derivado de reservas de ley apropiadas con utilidades del 2020, por valoraciones del ORI de beneficios post empleo y resultados acumulados de periodos anteriores. El resultado del periodo presenta una variación de \$2,384.

Cifras en millones



Descripción	Anterior	Ejecutado	Presupuesto
Margen EBITDA	28%	27%	25%

Descripción	Anterior	Ejecutado	Ppto
Margen operacional	12%	11%	7%

Descripción	Anterior	Ejecutado	Ppto
Margen neto	9%	5%	4%

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL (millones de pesos)					
CONCEPTO	2019	2020	NOV 2021	Presupuesto DIC 2021	Presupuesto DIC 2022
Operaciones continuadas					
Ingresos netos	241,788	242,853	239,971	263,532	340,319
Otros ingresos	7,276	6,525	1,931	1,659	400
Total Ingresos	249,064	249,378	241,902	265,191	340,720
Costo de prestación de servicios	144,668	156,543	150,877	169,529	189,179
Gastos de administración	24,822	24,928	23,944	29,757	31,639
Otros gastos	1,813	2,080	1,054	2,160	43
Depreciaciones, amortizaciones, agotamiento, deterioro y provisiones	36,616	39,304	39,708	49,598	56,874
Total Costos y Gastos	207,919	222,855	215,583	251,044	277,734
Diferencia en cambio neta	2	2	(2)	-	-
Financieros	(2,109)	(1,392)	(5,954)	(6,488)	(11,986)
Asociados a inversiones	-	-	(86)	-	-
Resultado del ejercicio antes de provisión Impuesto de Renta	39,037	25,132	20,276	7,659	51,000
Provisión Impuesto de Renta	10,716	4,525	7,888	-	13,270
Resultado del ejercicio después de impuestos de operaciones continuadas	28,321	20,607	12,388	7,659	37,730

Tabla 2. Estado de resultados integral

Ingresos

- **2019-2020:**

Los ingresos en 2020 aumentaron \$314, con respecto al 2016 debido principalmente al aumento en los ingresos por la prestación de servicios, los cuales aumentaron \$1,065, estas cifras si bien pudieran parecer no muy significativas toman relevancia al incluir en los análisis la pandemia que durante el año 2020 causo grandes cambios, y genero dificultades para prestar el servicio de la manera habitual. Durante la pandemia se tomaron medidas restrictivas que impactaron la operación de manera directa, más sin embargo gracias a la planeación de estrategias y controles adecuados se logró el mantener el ingreso de la empresa en un nivel similar al año 2019.

- **2020-2021:**

se presenta un aumento en los ingresos netos, esto explicado principalmente por un aumento en los ingresos por prestación de servicios, si bien durante el año 2021 la pandemia siguió generando restricciones se logró llegar a un estado de mayor normalidad el cual género un crecimiento en la prestación del servicio, temas de gran importancia como el barrido, los cortes de césped se han venido recuperando. Así mismo aun cuando muchas empresas cerraron durante la pandemia la recolección ha seguido mejorando durante el año.

Se continua con buenas prácticas como la homologación de clientes la cual brinda una mejor base para el cobro del servicio.

Adicionalmente se incluyó en los ingresos el valor correspondiente a los lavados realizados en el año 2020 por motivo de la pandemia, los cuales aun cuando no se han cobrado a los usuarios por la continuación del estado de emergencia y se llevan como estimados.

Costos y Gastos

- **2019- 2020:**

Se presenta un aumento en los costos y gastos en 2017 por \$12,248, es decir, una variación del 7%, este comportamiento se genera por los ajustes que se presentaron en la operación con el fin de cumplir con los requerimientos que se generaron por la pandemia. Adicionalmente este año en particular se había programado con unos valores superiores que se fueron ajustando según las necesidades actuales, en donde se renunció o desplazó algunos esfuerzos con el fin de mantener la operación de la empresa en óptimas condiciones.

Sin embargo, se lograron 19 nuevas rutas de recolección que mejoró la condición logística de la operación.

Así como cumplir con los requerimientos normativos entre los que destaca la contribución adicional de la superintendencia, así como el brindar medidas de alivio a los clientes afectados por la pandemia que generó un mayor valor por las carteras que se financiaron durante este periodo.

- **2020-2021:**

se presenta aumento debido al encarecimiento de los suministros necesarios para muchos contratos, la pandemia sé que lleva dos años ha generado escases de productos y un incremento en gran parte de los insumos requeridos, lo cual generó que muchos de los nuevos contratos presentaran costos adicionales, superiores a lo contemplado, sin embargo, se logró llegar a un estado más equilibrado donde ingresos y costos crecen a un ritmo similar, lo cual brinda estabilidad en el tiempo.

Depreciaciones, amortizaciones, agotamiento

En las depreciaciones, amortizaciones y agotamiento se observa un comportamiento de aumento en cada año debido principalmente:

EMVARIAS como parte de su operación y cumpliendo con su compromiso de brindar un servicio adecuado a sus usuarios maneja y es la propietaria del relleno sanitario la pradera, el cual funciona a través de vasos de disposición que tiene vidas útiles que se van agotando a medida que se dispone en ellos los residuos por los municipios que lo utilizan. Sin embargo, los vasos se construyen por etapas y esto ocasiona que a medida que se acerca la fecha de finalización de la vida útil las inversiones realizadas para su manejo tienen menos tiempo para depreciarse lo que ocasiona una curva ascendente en su agotamiento. Esto es una situación normal y controlada por la empresa y no genera una disminución de valor de la misma siendo que se programa de esa forma.

Financieros

El comportamiento en los financieros se ha afectado en gran medida en los últimos dos años debido a la pandemia que ha mantenido los mercados de inversión en un estado de incertidumbre que causa una baja en las rentabilidades de los portafolios, incluso llegando en el año 2021 a generar valores muy inferiores al histórico que ha mantenido la empresa, sin embargo la posición conservadora que se tomó desde el grupo para las inversiones permitió lograr una pequeña utilidad, que si bien no supero los compromisos financieros que se tiene en gran medida por el arrendamiento de vehículos que para genera un efecto en este importante rubro, permite generar confianza y solidez en estos tiempos de incertidumbre.

Logros principales durante la vigencia 2020 – 2021

Se mantuvo la calificación de riesgo financiero Fitch en AA+.

Revocatoria de sanción del ministerio de trabajo por tercerización en la contratación, por valor de \$727 millones.

Radicación ante la CRA, modificación tarifaria. Se radico la solicitud de modificación tarifaria la cual se proyectó a partir del 1 de enero del 2022,

Punto de interés: la no aplicación de la tarifa en enero del 2022 afecta los ingresos de la empresa

Actualización de la provisión de desmantelamiento correspondiente al relleno sanitario y sus vasos.

Se tramito crédito con Findeter por \$5,413 millones con tasa cero interés, con el fin de mitigar el efecto financiero de las financiaciones de cartera generadas por la pandemia.

Adquirió del terreno para la estación de transferencia por valor de \$ 16,814 millones, con pagos en 2021 por \$14,814 millones sin requerimientos de créditos.

En el año 2020 se recibieron de parte de la DIAN \$17,205 millones por saldos a favor de años anteriores, y en el 2021 se inició la solicitud por \$2,824 millones.

El resultado de la auditoria regular de los años 2020 y 2021 fueron de 100 puntos, para la gestión contable y financiera.

3.2 BIENES MUEBLES E INMUEBLES:

Nota: Adjunte relación de inventarios y responsables.

3.2.1 BIENES

Sede de operaciones y mantenimiento

Tabla 3.

N° ACTIVO INMOBILIARIO SEGÚN CONTABILIDAD:	LOTE	2914	CONSTRUCCIÓN	2443
PROYECTO	OPERACIONES			
DIRECCIÓN	CARRERA 64C N° 107 - 60		CIUDAD	MEDELLIN
1 MATRICULA INMOBILIARIA	01N - 493294		Matrícula Madre	01N-262291
N° IDENTIFICACIÓN PREDIAL NACIONAL	NPN	05 001 01 02 05 06 0004 0001 000000000		
ÁREA TITULOS	25,250,77M2	ÁREA CATASTRAL	24,501,06M2	
TENENCIA	PROPIEDAD	X	COMODATO	ARRENDAMIENTO
TÍTULO DE PROPIEDAD O TENENCIA	Escritura 3610 del 10/12/1965 de la Notaría 7 de Medellín			

Información predio Sede de operaciones y mantenimiento

Centro A

Tabla 4.

N° ACTIVO INMOBILIARIO	LOTE	2912	CONSTRUCCIÓN	2437
PROYECTO	CENTRO A			
DIRECCIÓN	CALLE 58 N°54 - 101		CIUDAD	MEDELLIN
1 MATRICULA INMOBILIARIA	443706		ZONA	01N
N° IDENTIFICACIÓN PREDIAL NACIONAL	05 001 01 03 10 05 0017 0028 000000000			
ÁREA TITULOS	635,5M2	ÁREA CATASTRAL	539,45M2	
TENENCIA	PROPIEDAD	X	COMODATO	ARRENDAMIENTO
TÍTULO DE PROPIEDAD O TENENCIA	Escritura 2026 del 27/09/1990 de la Notaría 8 de Medellín			

Información predio Centro A

Centro B

Tabla 5.

N° ACTIVO INMOBILIARIO	LOTE	1930	CONSTRUCCIÓN	4605
PROYECTO	CENTRO B			
DIRECCIÓN	CALLE 44 N°50 - 36		CIUDAD	MEDELLIN
1 MATRICULA INMOBILIARIA	443733		ZONA	1
N° IDENTIFICACIÓN PREDIAL NACIONAL	05 001 01 03 10 07 00010 0002 000000000			
ÁREA TITULOS	1223,15	ÁREA CATASTRAL	1223,15	
TENENCIA	PROPIEDAD	X	COMODATO	ARRENDAMIENTO
TÍTULO DE PROPIEDAD O TENENCIA	Escritura 2026 del 27/09/1990 de la Notaría 8 de Medellín			

Información predio Centro

Saneamiento de predios: en la vigencia 2020-2021 se tramitaron los siguientes

Se interpuso Querrela de Policía solicitando amparo policivo de protección a la propiedad en los siguientes casos:

- 25/05/2021 Minería Ilegal en el relleno Sanitario La Pradera (Quebrada la Piñuela)
- 11/05/2021 Daños en lindero relleno sanitario curva de Rodas
- 27/04/2021 Minería Ilegal en relleno Sanitario La Pradera (Quebrada Laureles)

A continuación, se describen las acciones emprendidas y que están pendientes por realizar:

- 21/01/2021 Denuncia Penal por daños a los recursos Naturales – Fiscalía Seccional Santa Rosa de Osos

Así mismo, se contó con una sentencia a favor en el Relleno Sanitario Curva de Rodas:

Radicación Número: 05001-23-31-000-2005-05592-01(49623)

Actor: Rodrigo Posada Vallejo y Otros

Demandado: Municipio de Copacabana

Referencia: Acción de reparación directa (apelación sentencia)

Fallo: “La Sala revocará la sentencia de primera instancia y, en su lugar, declarará probada la excepción de caducidad de la acción de reparación directa”.

3.2.2 FLOTA VEHICULAR

Actualmente la Empresa cuenta con una flota de 192 vehículos entre propios y arrendados, descritos de la siguiente manera:

Flota propia			
Cantidad	Descripción	Marca	Modelo
1	Carro camilla		2018
2	Motos	Hero	2021
3	Volqueta	International	1998
1	Volqueta	International	2003
4	Volqueta	International	2008
2	Volqueta	International	2012
2	Minicargador	Bobcat	2016
1	Minicargador	Bobcat	2019
4	Minicargador	Case	2021
2	Trailer		2018
1	Trailer		2020
4	Trailer		2021
2	Camioneta	Toyota	2011
1	Camioneta	Mitsubishi	2018

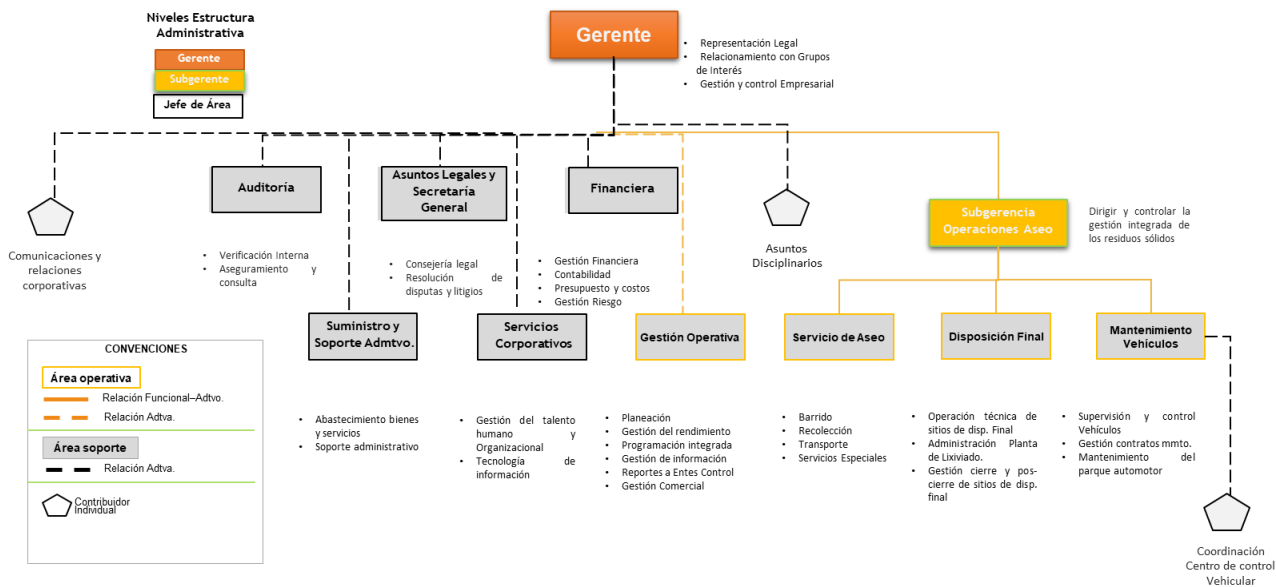
2	Carrotanque	Kenworth	2005
3	Carrotanque	International	2012
1	Carrotanque Hidrolavado	Iveco	2016
1	Barredora	Mathieu	2015
2	Barredora	Ravo	2015-2016
2	Barredora	Elgin Pelican	2017
1	Barredora	Elgin Pelican	2018
1	Barredora	Elgin Eagle	2018
3	Recolector 14 yardas	Kenworth	2009
5	Recolector 20 yardas	Kenworth	2007
23	Recolector 20 yardas	Kenworth	2009
8	Recolector 20 yardas	International	2012
4	Recolector tipo NPR	Chevrolet	2012
1	Ampliroll	DAF	2017
1	Ampliroll GNV	Scania	2020
1	Skip loader	International	2019
1	Skip loader GNV	Scania	2020
90	Total		

Flota en arrendamiento			
Cantidad	Descripción	Marca	Modelo
25	Recolector 20 yardas	Kenworth	2015
20	Recolector 20 yardas GNV	Kenworth	2015
3	Recolector 20 yardas frontal GNV	Kenworth	2015
40	Recolector 20 yardas GNV	Kenworth	2017
2	Recolector 20 yardas stand by	Kenworth	2017
3	Recolector 20 yardas stand by	Kenworth	2015
3	Camion Furgon Electrico	STARK	2019
1	Camion Furgon Electrico (Stand by)	STARK	2019
5	Camion recolector sencillo	SINOTRUK	2022

1	Camion recolector sencillo (Stand by)	SINOTRUK	2022
6	Recolector doble troque	Kenworth - International	2020-2007-1999

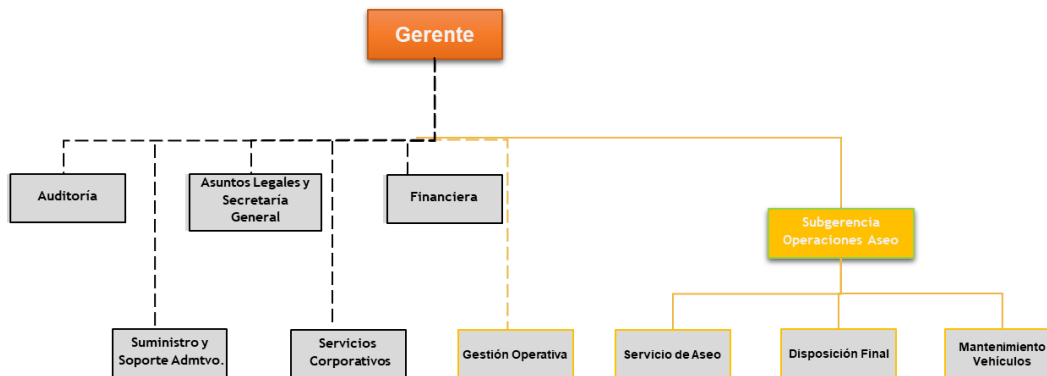
4. PLANTA DE PERSONAL:

Organigrama de Emvarias:



Cargos Directivos en la Estructura:

Hace referencia al Gerente, Subgerente y jefes



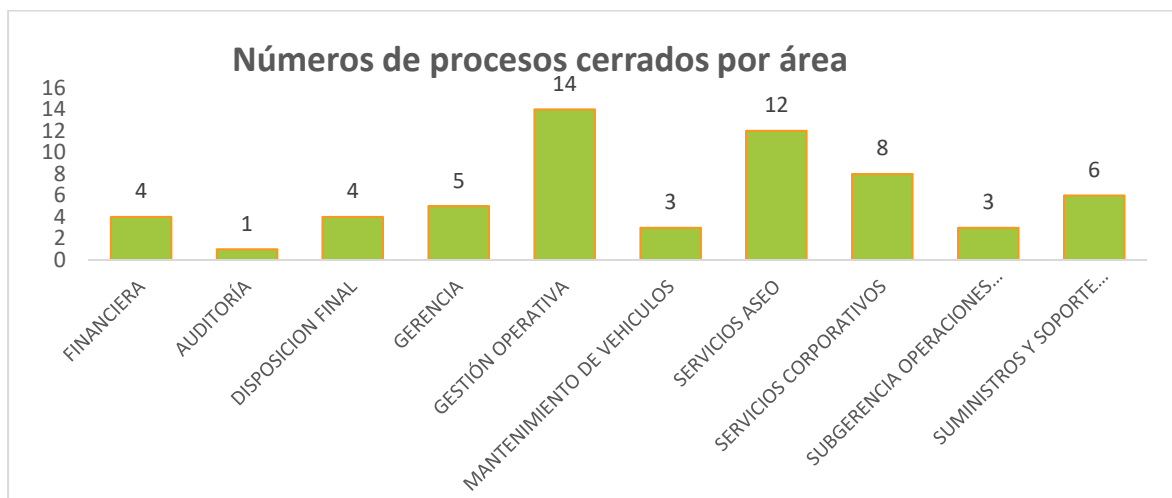
Detalle Planta de Personal

La Entidad finaliza el año 2021 con una planta de personal directa de la siguiente manera:

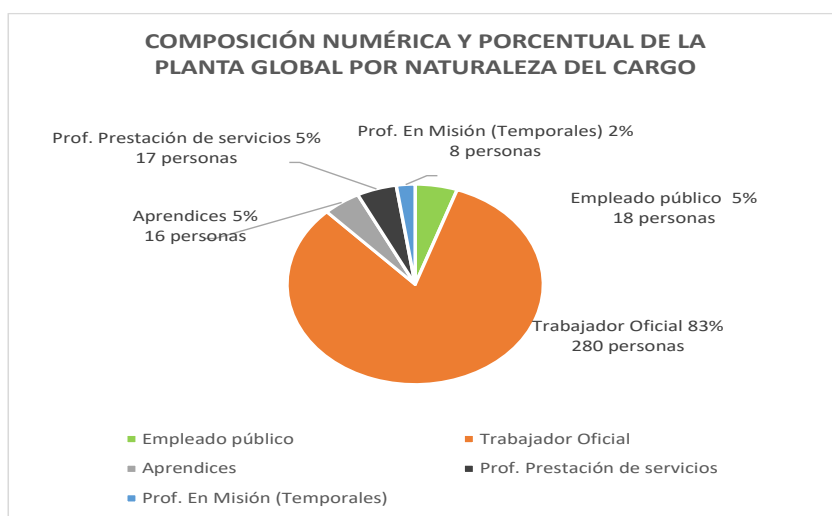
Planta de personal Asignada	349 plazas
------------------------------------	-------------------

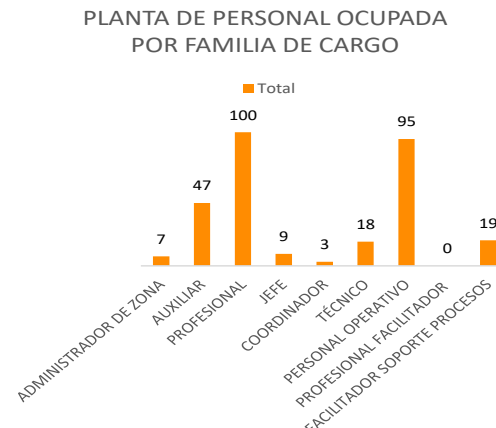
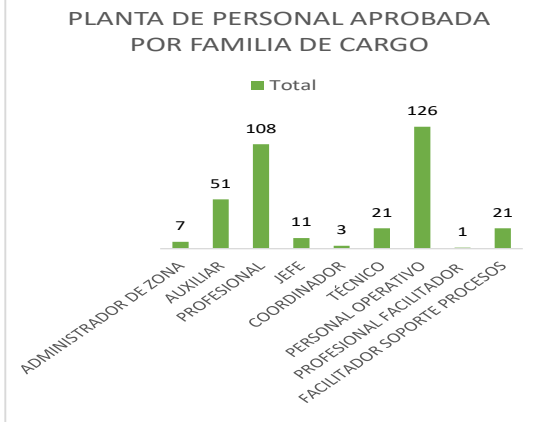
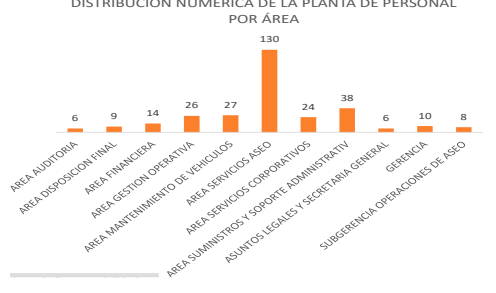
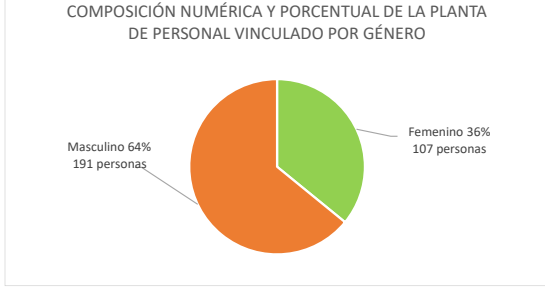
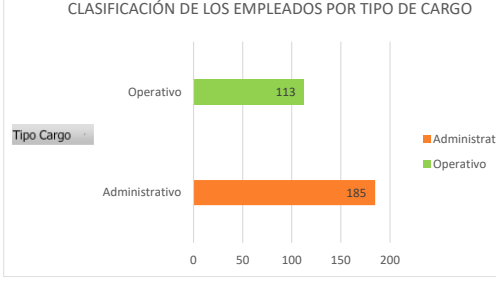
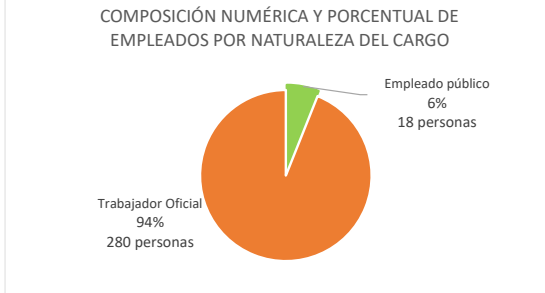
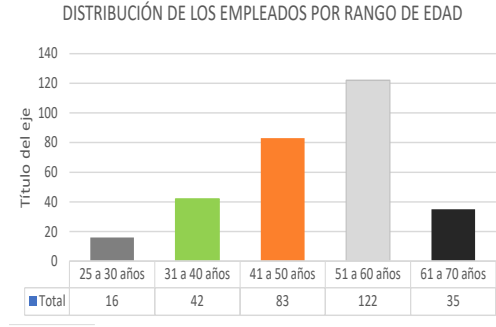
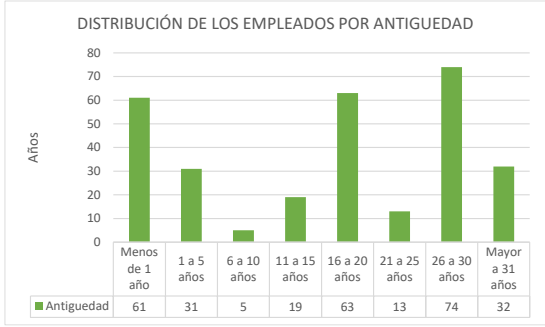
Ocupadas	298
Vacantes	51

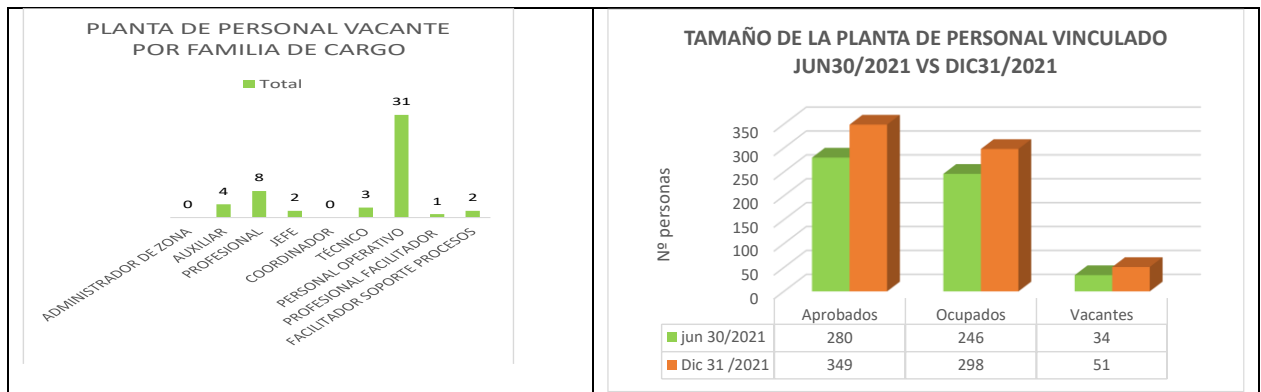
En el 2021 la Entidad fortaleció sus capacidades organizacionales a nivel administrativo con la vinculación a la planta directa de 60 nuevos trabajadores producto de un ejercicio de dimensionamiento, avalado por la Junta Directiva.



Cerramos el año 2021 con los siguientes datos en planta de personal: 298: planta directa- 8: personal en misión. 17 contratistas por prestación de servicios y 14 aprendices.







Cargos de libre nombramiento y remoción a 31 de diciembre de 2021

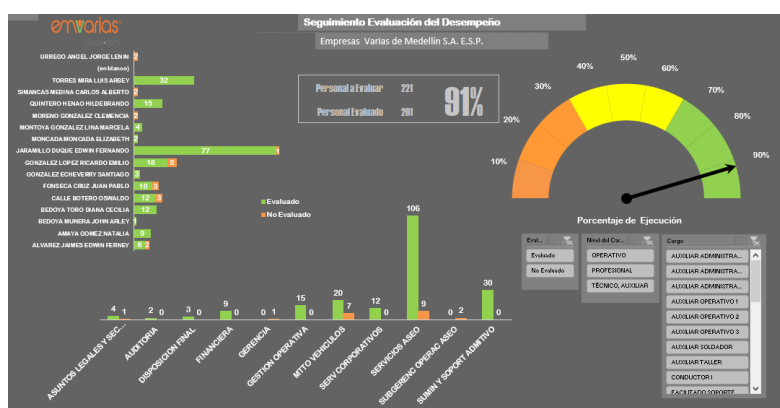
NOMBRE	# PLAZAS	VACANTES
ADMINISTRADOR DE ZONA	7	0
COORDINADOR ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0
COORDINADOR CENTRO DE CONTROL VEHICULAR	1	0
COORDINADOR DE COMUNICACIONES Y RELACION	1	0
GERENTE	1	0
JEFE AREA AUDITORIA	1	0
JEFE AREA DISPOSICION FINAL	1	0
JEFE AREA FINANCIERA	1	0
JEFE AREA GESTION OPERATIVA	1	1
JEFE AREA MANTENIMIENTO VEHICULOS	1	1
JEFE AREA SERVICIOS ASEO	1	0
JEFE AREA SERVICIOS CORPORATIVOS	1	0
JEFE AREA SUMINISTROS Y SOPORTE ADMON	1	0

PROFESIONAL FACILITADOR DE SOLUCIONES	1	0
SECRETARIO GENERAL	1	1
SUBGERENTE OPERACIONES ASEO	1	0
Total general	22	2

Gestión del talento humano

Desempeño y Desarrollo

Durante el año 2021 logramos avanzar en un 91% en la Evaluación de Desempeño de los trabajadores, permitiéndonos avanzar en la credibilidad y generación de conciencia empresarial de los beneficios de aplicar este modelo que promueve la productividad y alineación individual y colectiva.



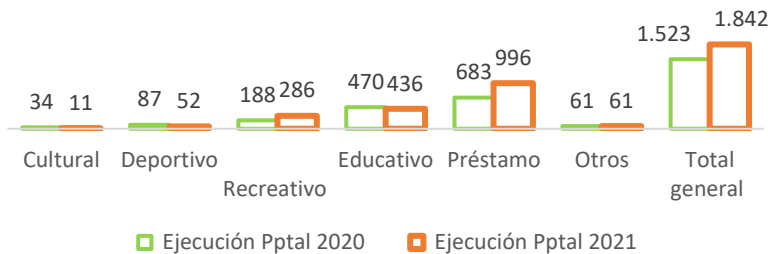
Procesos Formativos: La contribución al proceso se realizaron diferentes acciones que fortalecieron el aprendizaje empresarial, las estrategias de seguridad y salud en el trabajo, programa de bienestar laboral y el plan institucional de capacitación.



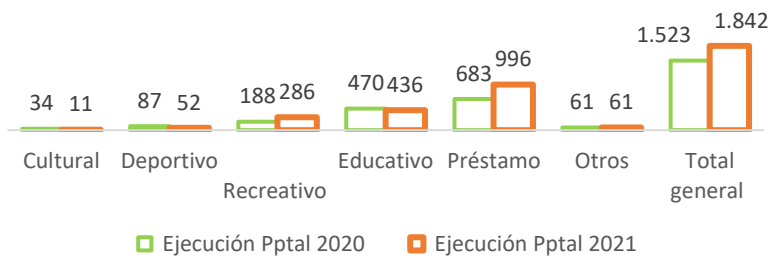
Calidad de vida-bienestar

Emvarias invierte en actividades de bienestar realizadas con sentido y propósito mejorando la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Con reglas claras de participación y uso. Para el año 2021 se invirtieron 1842 Millones en actividades que fortalecieron el bienestar de los empleados.

Valor por Beneficio en Mill 2020- 2021



Valor por Beneficio en Mill 2020- 2021





Nuestro programa de bienestar es uno de los más importantes componentes en el desarrollo del talento humano, es por ello que tenemos como premisa valorar al trabajador, desde su bienestar, y promoverle capacidades no solo en su labor, sino también en el contacto con su entorno familiar, incidiendo directamente en su calidad de vida y en su productividad.

Calidad de vida-Gestión pensional

Con la Gestión ante COLPENSIONES se ha logrado el saneamiento en \$2.111.265.432 evitando que EMVARIAS tenga que asumir pago alguno por estos valores reflejado en:

Concepto	Valor
Valor retroactivo girado a favor de EMVARIAS:	\$ 59.123.064
Disminución en la nómina anual de EMVARIAS:	\$ 52.926.487
Objeciones Bonos Pensionales	\$ 1.999.215.881
Total	\$ 2.111.265.432

Cálculo Actuarial

Total Pasivo Pensional en Millones

DESCRIPCIÓN	CUOTAS PARTES	PENSIONES	BONOS	TOTAL CÁLCULO ACTUARIAL
AÑO 2021	\$ 22.575	\$ 85.758	\$ 99.109	\$ 207.442



Total personas incluidas en el cálculo actuarial

2069



434: Pensiones
1318: Bonos
317: Cuotas partes

Se estima por bonos el último momento de la obligación el año 2038

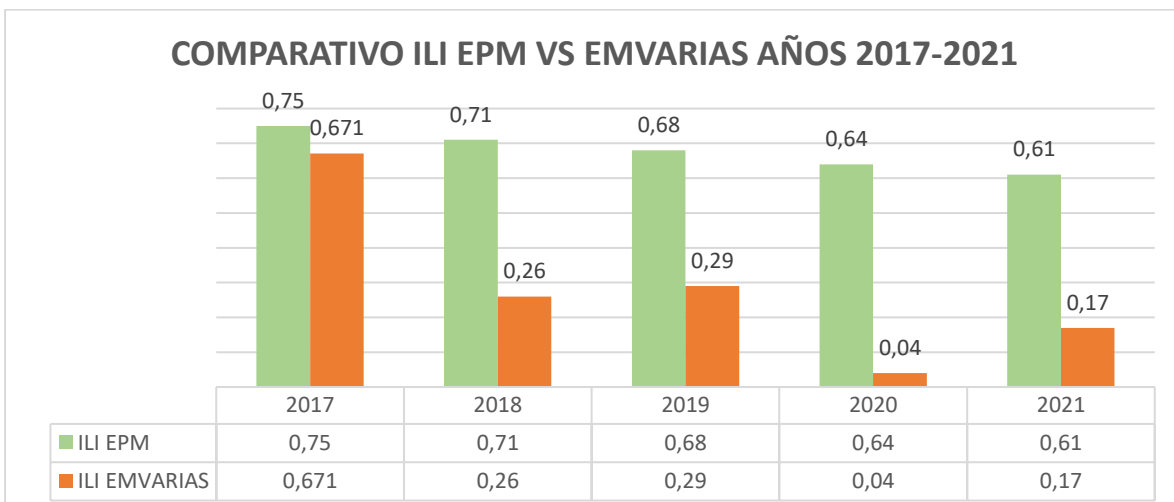
Calidad de vida- SGSST

- Realizando el comparativo del periodo de enero a noviembre de 2021 con respecto al mismo periodo del año 2020, se puede evidenciar que la frecuencia de la accidentalidad aumento en un 25% y la severidad en un 35%, en el mismo periodo, sin embargo, cumpliendo la meta del ILI establecida por el grupo, se mantiene por debajo de la meta en un 72%
- Esta situación se presenta teniendo en cuenta la gestión realizada durante la vigencia, por parte no solo de seguridad y salud en el trabajo, sino por el acompañamiento permanente del área de operaciones, ya que allí es donde hay la mayor cantidad de trabajadores que por sus actividades están más expuestos al riesgo.
- La gestión y acercamiento al personal, el seguimiento y control en campo, las visitas para identificar puntos críticos y actos inseguros, el acompañamiento de parte de la ARL, capacitaciones en diferentes temas de SST, autocuidado, diseño de estándares de seguridad, permitieron disminuir las cifras de accidentalidad y disminución del ILI.
- El comportamiento de la accidentalidad se debe al resultado de las capacitaciones realizadas, sensibilizaciones y conciencia del personal en el autocuidado, se ve reflejado en las inspecciones en campo realizadas, acompañamiento en los frentes de trabajo, interacción del personal operativo con Seguridad y Salud en el trabajo y el compromiso de los administradores de zona y auxiliares operativos frente al control y liderazgo con el personal operativo que tienen a su cargo, además el impacto ha sido muy positivo por el trabajo articulado con las empresas contratistas FUDEA y Funtraev.

En todo este proceso hemos tenido acompañamiento e intervenciones de la ARL Sura.

- Se han tomado medidas de control de tipo administrativo como rotación de personal, refuerzo de las medidas de seguridad y bioseguridad, se han reforzado la entrega de

EPP, existe más supervisión del personal, resultado de las capacitaciones, sensibilizaciones y conciencia del personal en el autocuidado, acompañamiento en los frentes de trabajo. En todo este proceso hemos tenido acompañamiento e intervenciones de la ARL Sura.



Beneficios en salud a los trabajadores

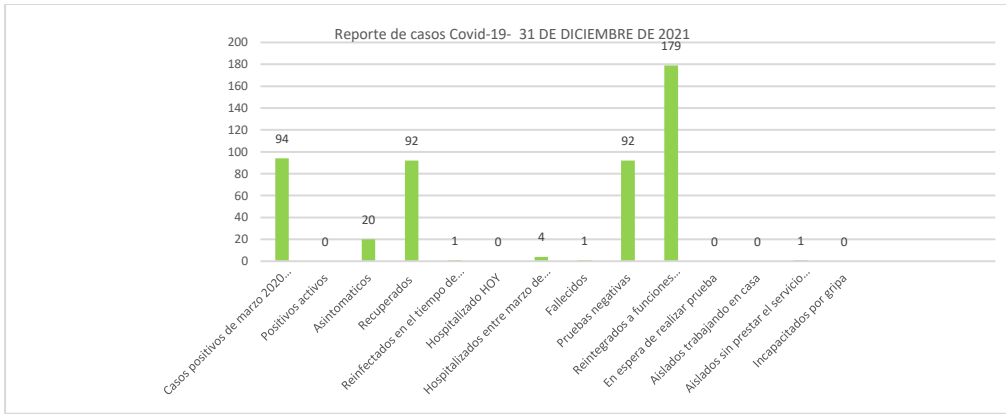
Durante el año 2021 se realizó pago convencional en salud, pago de cuotas moderadoras procedimientos y aditamentos fuera del Pos, auxilio aros y lentes, tratamientos odontológicos, según la convención colectiva de trabajo, con respecto al año anterior tuvo un incremento del 26%.



Estadísticas Covid- 2021 - Estrategias de Mitigación al interior de Emvarias

En contexto con lo ocurrido durante la pandemia, cerramos el año 2021 con un total de 94 casos de reportes Covid desde marzo de 2020 y un (1) empleado fallecido. Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 777 de 2021, la Empresa actualizó el Protocolo de Bioseguridad de acuerdo a los procedimientos definidos en dicha resolución, enfocados principalmente en:

- Medidas de autocuidado
- Cuidado de la salud mental
- Lavado e higiene de manos
- Distanciamiento físico
- Uso de tapabocas
- Ventilación adecuada
- Limpieza y desinfección



En la Entidad se realizaron campañas permanentes con el personal para la aplicación de vacunas contra la COVID, de igual manera se realizaron campañas con las empresas contratistas para que se incentivara al personal operativo para completar los esquemas de vacunación.

Sigamos cuidándonos
¡La prevención es tarea de todos!
La medida más importante que podemos adoptar es **reducir nuestra exposición al virus**.
Con el fin de protegerte a ti mismo y a todos los demás, no olvides seguir las siguientes recomendaciones

1 **Lávate las manos con frecuencia.**
Usa agua y jabón o un desinfectante de manos a base de alcohol.

2 **Lleva mascarilla que cubra nariz y boca.**
Antes de ponerte y quitarte la mascarilla, asegúrate de tener las manos limpias.
Evita los espacios hacinados o poco ventilados. En espacios cerrados, abre las ventanas para mejorar la ventilación.

3 **Al toser o estornudar** cubre tu boca y nariz con el codo flexionado.

4 **Procura no tocar tus ojos, nariz y boca**
Recuerda que tus manos están en contacto con superficies que pueden estar contaminadas.

5 **No compartas vasos, botellas u otros utensilios** con otras personas

6 **Vacúnate**
Las vacunas contra la COVID 19 aprobadas por la OMS son seguras y efectivas.

¿Cómo identifico los síntomas de la nueva variante Ómicron?
Los síntomas pueden presentarse en forma de:
Dolor de cabeza **Fiebre** **Dolor muscular**
Mucosidad Nasal **Dolor de garganta**
Cansancio y malestar general **Tos seca**
¡Reporta tus síntomas a tiempo!

Prácticas destacadas de la Entidad

- Modelo de trabajo en alternancia para personal administrativo
- Horarios escalonados para rutas de recolección y transporte
- Salida del personal directamente desde la ruta de trabajo
- Incremento en la entrega de elementos de protección personal, principalmente al personal operativo.
- Medidas de trabajo en casa para todo el personal administrativo. Normalización de actividades presenciales con aforo. De acuerdo de necesidad del servicio.
- Personal mayor de 60 años y con comorbilidades realizaron trabajo en casa. Actividades de aprovechamiento de residuos, elaboración de bolsos en material aprovechable.
- Pruebas de covid realizadas al personal operativo y administrativo por parte de la Secretaría de Salud en abril y septiembre de 2020.
- Campañas de vacunación en conjunto con el grupo EPM y la Secretaria de Salud.

Relaciones Laborales individuales y colectivas

En el 2021 se logró cerrar la **negociación de la convención colectiva de trabajo** obteniendo en los principales acuerdos los siguientes resultados:

tema tratado	acuerdo
Vigencia	3 años (del 1 de enero de 2021, hasta el 31 de diciembre de 2023).
Incremento salarial	La empresa incrementará anualmente el salario y prestaciones de ley en los siguientes términos: IPC + 1.89 puntos para el año 2021. IPC + 1.64 punto para el año 2022. IPC + 1.64 punto para el año 2023 <i>En el evento en que el incremento salarial pactados resulte inferiores al porcentaje decretado para el salario mínimo legal, se aplicará el porcentaje faltante para alcanzar el incremento del salario mínimo legal.</i>
Bonificación por negociación	Año 2021 \$1,000,000 CIEN POR CIENTO (100%) de un salario mínimo mensual legal vigente -SMMLV- en cada uno de los años

	de vigencia de la convención pagaderos en la primera década de cada anualidad
Auxilios y beneficios convencionales	Distintos a salarios y prestaciones de ley, se ajustarán de acuerdo con el índice de precios al consumidor (IPC) nacional certificado por el DANE para el año anterior a cada uno de los años de vigencia del presente acuerdo
Cuota de sostenimiento sede	Año 2021: \$35 millones. Para los años 2022 y 2023 se ajustará esta suma con el IPC, certificado del año inmediatamente anterior
Educación - becas	BECAS Año 2021: \$560 millones, esta cifra se ajustará anualmente de acuerdo con el índice de precios al consumidor (IPC) nacional certificado por el DANE para el año anterior AUXILIOS DE BECAS: 75% de un SMMLV a los trabajadores que tengan sus hijos matriculados en jardín, preescolar, primaria, bachillerato, técnica, tecnológicos y universitarios.
Programa de incentivos por desempeño	Año 2021: \$10 Millones, para reconocer bonificaciones no constitutivas de salario por valor de \$250.000 a cuarenta trabajadores que se destaquen por la excelencia en el desempeño. Esta suma se incrementará de acuerdo con el índice de precios al consumidor (IPC) nacional certificado por el DANE
Prima de antigüedad	Para los trabajadores que devengan menos de 1,6 Salarios mínimos de Emvarias: que cumplan treinta (30) años de servicios, continuos o discontinuos, la Empresa reconocerá el 100% del salario mínimo legal mensual. Para los trabajadores que devengan más de 1,6 Salarios mínimos de Emvarias: con veinticinco (25) n treinta (30) años de servicios, continuos o discontinuos, la Empresa reconocerá el 100% del salario mínimo legal mensual.
Día del peón de barrido y recolector	Año 2021: \$8 millones. Para los años 2022 y 2023 se ajustará esta suma con el IPC, certificado del año inmediatamente anterior
Póliza de vida patronal	Con cobertura para todos los servidores vinculados a la planta directa de la Entidad, la cual será renovada cada año

Cumplimiento Normativo – Ley de Cuotas

De conformidad con lo señalado en la Ley 581 de 2000, se rinde informe al Departamento Administrativo de la Función Pública sobre la Ley de Cuotas, por cuanto el Decreto 3246 de 2007, modificatorio del Decreto 1145 de 2004, estableció que el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público SUIP, estaría a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública, a quién la ley de cuotas le otorgó la obligación de evaluar el cumplimiento del Plan Nacional de Promoción y Estímulo a la Mujer e hizo extensible la aplicación de la ley de cuotas a organismos y las entidades de las Ramas de Poder Público independiente del régimen jurídico que se les aplicara

De 11 niveles directivos, estos en 4 mujeres y 7 hombres, con un cumplimiento del 36% de cumplimiento frente a la Ley.

Desarrollo de la Arquitectura Empresarial

 <p>The image shows a certificate from ICoNet, The International Certification Network. The certificate is issued to EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A. E.S.P. for implementing and maintaining a Quality Management System (ISO 9001:2015) for the scope of 'Prestación de servicios de disposición final de residuos sólidos, incluido el tratamiento de lixiviados' (Provision of final disposal services for solid waste, including the treatment of leachate). The certificate is issued on 2019-12-20 and expires on 2022-12-20. The registration number is CO-SC-CERT25793. The certificate is signed by Alan Stuchliko, President of ICoNet, and Roberto Enrique Salazar Villa, CEO of ICoNET. The ICoNet logo and the iconotec logo are also present.</p>	<p>Logramos en el 2021, SOSTENER la certificación de calidad con alcance al proceso de disposición final</p>
--	---

Sistema de gestión de calidad

Al cierre del año 2021 frente a la gestión del Sistema de Calidad se logra entregar a la Entidad el siguiente estado documental:

Son 16 Macroprocesos y 52 Procesos, existen 2 procesos que no tienen caracterización, Elaboración del Presupuesto que está en análisis en cuanto a si se considera como proceso o como procedimiento, y el proceso Gestión de Programas y Proyectos que no se ha documentado.

El 71% de los procesos cuenta con políticas.

El 94 % de los procesos tiene caracterización del proceso y procedimientos.

El 70% de los procesos cuentan con instructivos, manuales y guías

El 60 % de los procesos cuenta con formatos en el repositorio para su gestión

El 96 % de los procesos cuenta con normograma.

El 95 % de los procesos tiene mapa de riesgos actualizado

El 35% de los procesos cuenta con indicadores.

El proceso de **Arquitectura Organizacional** avanzó metodológicamente en la estructuración de instrumentos para la gestión de la estructura y planta de personal



Entregamos a la Entidad:

- ✓ Guía para la estructuración de Cargos y Perfiles
- ✓ Guía de Valoración de Cargos
- ✓ Actualización de perfiles de cargos
- ✓ Guía para la administración de datos de Planta y Estructura.
- ✓ Implementación de la Herramienta HCM para la administración de datos de la planta de personal

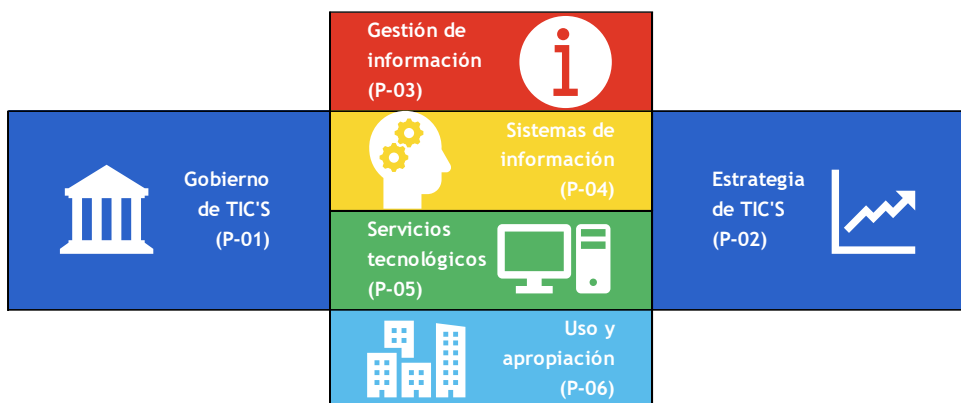
Proyectos en Desarrollo que apoyan la gestión del Talento Humano.

- Nómina Electrónica.
- Cambio Software Recursos Humanos- Nómina
- HCM (Human Capital Managment) - Gestión de planta de Personal
- Transformación Cultural

- Tercerización laboral y su impacto en la gestión y continuidad empresarial

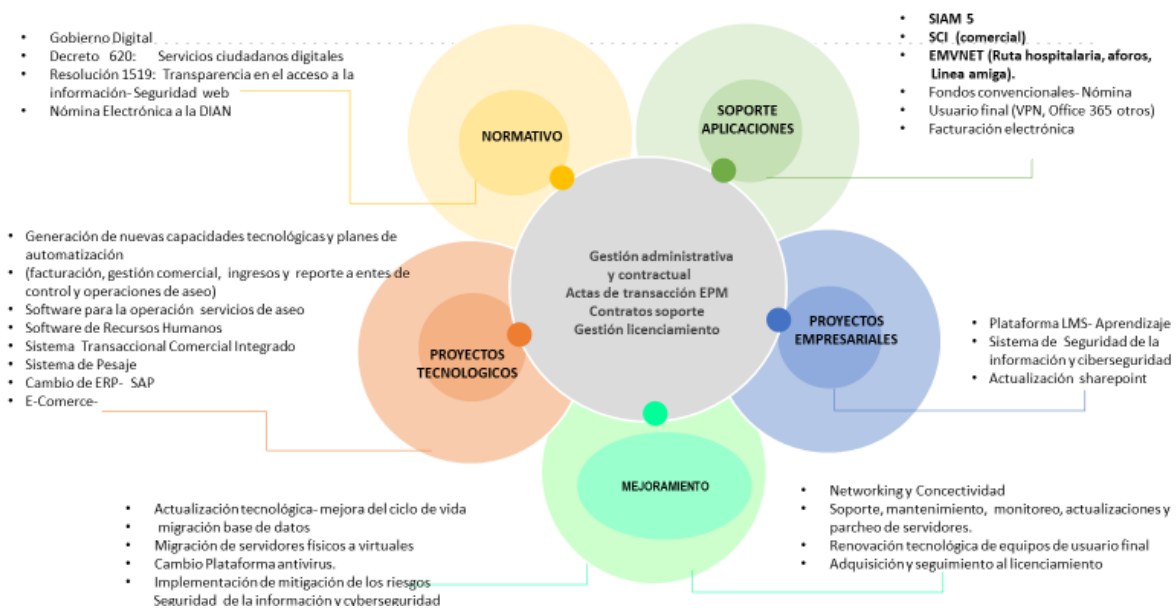
Tecnologías de la Información

El 2021 actuamos con el nuevo modelo de procesos tiene como base el estándar IT4+, mejor práctica desarrollada por MinTIC el cual plantea seis (6) procesos para gestionar las TIC'S: Gobierno de TI, Estrategia de TI, Gestión de la información, Sistemas de información, Servicios tecnológicos y el uso y apropiación de las TIC'S en las organizaciones.



Para atender los diferentes dominios en la práctica el alcance del proceso se orientó de esta manera:

ALCANCE 2021 PLANES Y PROYECTOS



De acuerdo a lo anterior avanzamos en:

Mejoramiento de desempeños en aplicaciones

- **Administración contrato fábrica desarrollo de software MVM:** Solución a 41 requerimientos o problemas de negocio para cumplimiento normativo, mejoramiento de ingresos, con una inversión total de \$648,827,414 (IVA incluido) en los sistemas de información de Emvarias.
- **Ruta Hospitalaria:** En el año 2019-2020 teníamos una incidencia del 100%, en el mes 50 incidencias tecnológicas. En el año 2021 pasamos a tener incidencias por errores de digitación y no de tecnología de tres casos por mes.
- **Aforos:** En el año 2020 teníamos una incidencia del 100%, en el mes 60 incidencias tecnológicas. En el año 2021 pasamos a tener cero incidencias por mes.
- **PQRS- WEB:** En el año 2020-2021 agosto teníamos una incidencia del 100%, en el mes 20 incidencias tecnológicas. En el año 2021 diciembre pasamos a tener cero incidencias por mes.

Cumplimientos normativos:

- **Cumplimiento Resolución 1519 anexo 1:** Se cumplió con la mejora de código seguro para las aplicaciones de uso a los clientes de emvarias.
- **Implementación Nómina Electrónica:** Adecuación en sistemas de información de nómina de la empresa y habilitación contractual del aliado tecnológico Cadena S.A., para el cumplimiento normativo de entrega de información mensual a la DIAN, iniciando 28 de octubre de 2021.

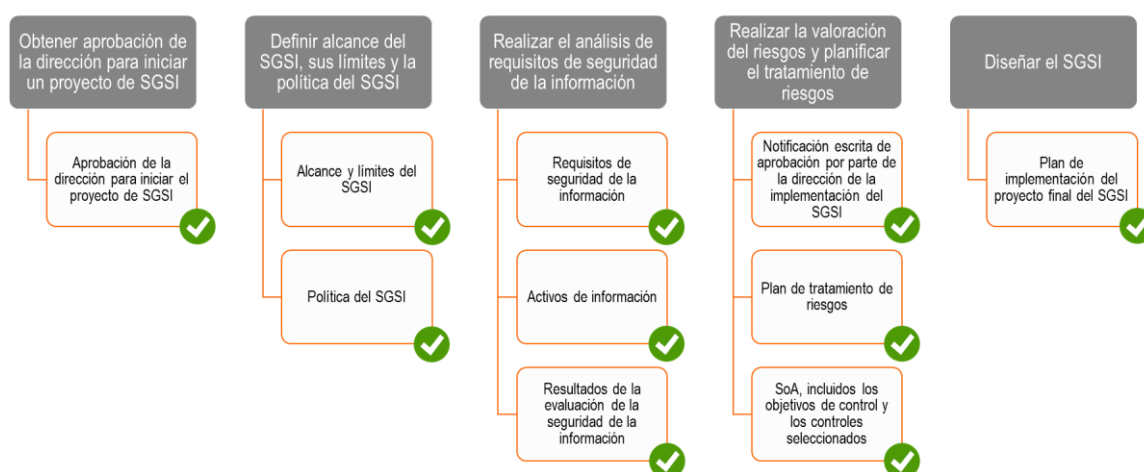
Implementaciones y desarrollo de capacidades:

- **La implementación del proyecto de Mejoramiento Tecnológico Relleno Sanitario la Pradera:** Fase 1: Implementación del sistema Siglope. entre las siguientes fechas febrero 01 del 2022 a finales de febrero 2022. Fase 2: Implementación de la automatización entre las siguientes fechas marzo 01 del 2022 a finales de marzo 2022. Se logra un desatraso del proyecto del 100%.
- **Integración Emvarias – EPM transacciones facturación:** Adecuaciones al sistema de información comercial SCI para nuevo esquema de recepción de catastro y en envío de cobros a EPM, con la entrada en operación de la plataforma de autogestión de EPM ARQ-BS.

- **Implementación Gobierno Digital:** Actualización guías metodológicas proceso Sistemas de Información y Gestión de Información y cálculo de indicadores semestrales.
- **Implementación de la plataforma LMS** para apoyo a los procesos de aprendizaje de la Entidad.
- **Asignación de equipos portátiles** a todo el personal administrativo lo cual facilitó la movilidad, el trabajo en casa y la alternancia.

Seguridad y Ciberseguridad:

En lo correspondiente al Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (MSPI), trabajamos y finalizamos las actividades correspondientes a la planificación, de acuerdo con las mejores prácticas de la industria ISO/IEC 27003.



Finalmente, a partir de la vigencia 2022, iniciaremos con la ejecución del proyecto institucional para la implementación y puesta en operación del SGSI o Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Así mismo, apoyamos las siguientes iniciativas empresariales:

- 1) Apoyo al proceso de formación, aprendizaje y desarrollo con la iniciativa correspondiente a la evaluación, selección e implementación del Sistema de Gestión de Aprendizaje o Sistema LMS.
- 2) Iniciativa empresarial para el desarrollo y puesta en operación de la estación de transferencia, en su fase de diseño e ingeniería de detalle.
- 3) Iniciativa empresarial para la construcción de la nueva sede administrativa de EMVARIAS, en su fase de diseño e ingeniería de detalle.

Gobierno Digital.

Durante el año 2021 se avanzó significativamente en varios temas relacionados con



5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

5.1 PROYECTOS EN CURSO

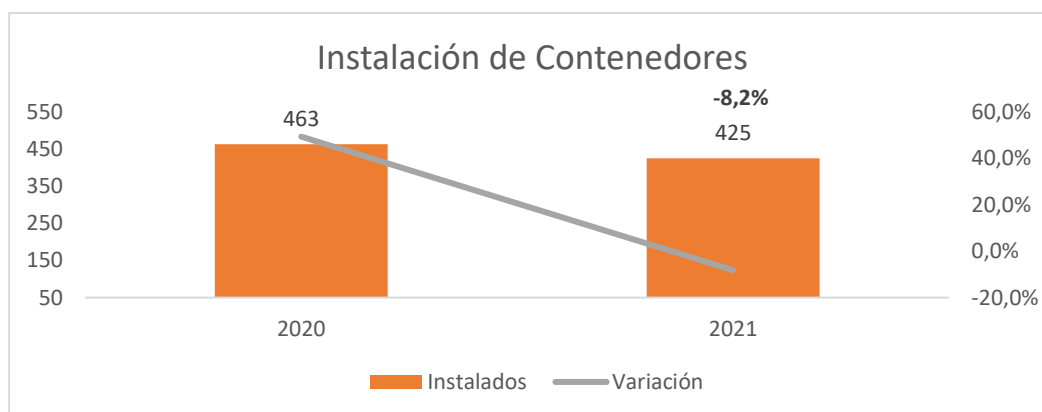
A continuación, se presentan algunos de los principales proyectos ejecutados por la empresa durante la vigencia.

5.1.1 PROYECTO CONTENERIZACIÓN

El proyecto de contenerización surge bajo la necesidad de implementar nuevos esquemas de recolección de residuos en la ciudad de Medellín con el fin de impactar positivamente las eficiencias operativas en el servicio (tiempos y movimientos, aumento en el bienestar laboral, búsqueda de ahorros operativos), mejorar la presentación de los residuos sólidos, disminuir los impactos ambientales por la expiación de los residuos a la intemperie, y mejorar la calidad del servicio de recolección y transporte de residuos en la Ciudad de Medellín.

El proyecto tiene como objetivo la instalación de contenedores en puntos de presentación de residuos de la ciudad, teniendo en cuenta estudio técnico realizado por Emvarias en donde se determina la posible ubicación de los contenedores de acuerdo a las necesidades del lugar, posible acceso del vehículo compactador y las situaciones particulares del entorno en la mala presentación de los residuos; y la oportunidad para realizar la recuperación de los residuos sólidos aprovechables de tal manera que se logre mejorar la presentación de residuos y lograr eficiencias operativas en el proceso de recolección, de manera articulada con los recicladores de oficio de cada zona. Este es un proyecto socioambiental que busca impactar positivamente a la comunidad más que generar retorno económico para la empresa.

Dándole continuidad al proyecto que inició en el año 2018 con el fin de lograr una Contenerización de la ciudad hasta el 50%, se instalaron 425 contenedores de 1.100 litros en diferentes zonas de la ciudad, donde la comunidad se beneficia no solo con la mitigación de los puntos críticos sino también con la articulación con los recicladores de los sectores atendidos.

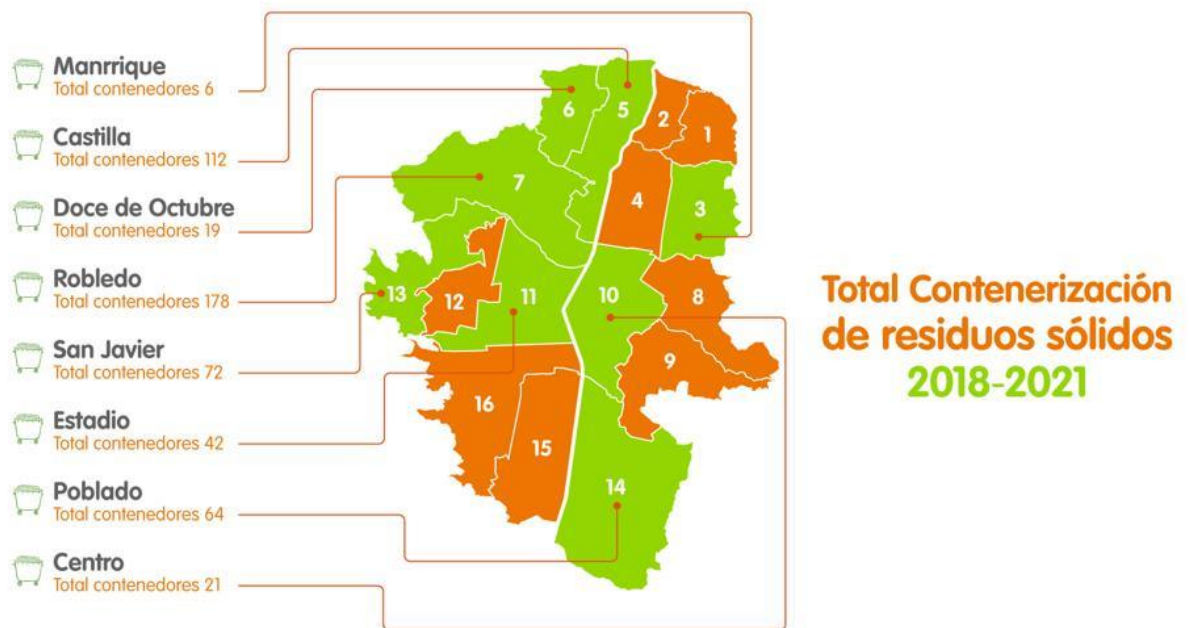


Para el 2021 por el estado de emergencia sanitaria por Covid-19 el cumplimiento a la meta de instalación de contenedores se vio afectada por la crisis de contenedores (transporte marítimo) que se desató en el mundo, generando retrasos en el suministro 2021 de estos elementos, meta estimada en 900 contenedores, la meta 2021 se alcanzara en el primer bimestre del 2022.

Es importante destacar, que la instalación de contenedores se implementó, además, de zonas residenciales, también en algunas zonas comerciales como el corredor de la carrera 70, en la Comuna 12, y el Parque Lleras, en la comuna 14 El Poblado.



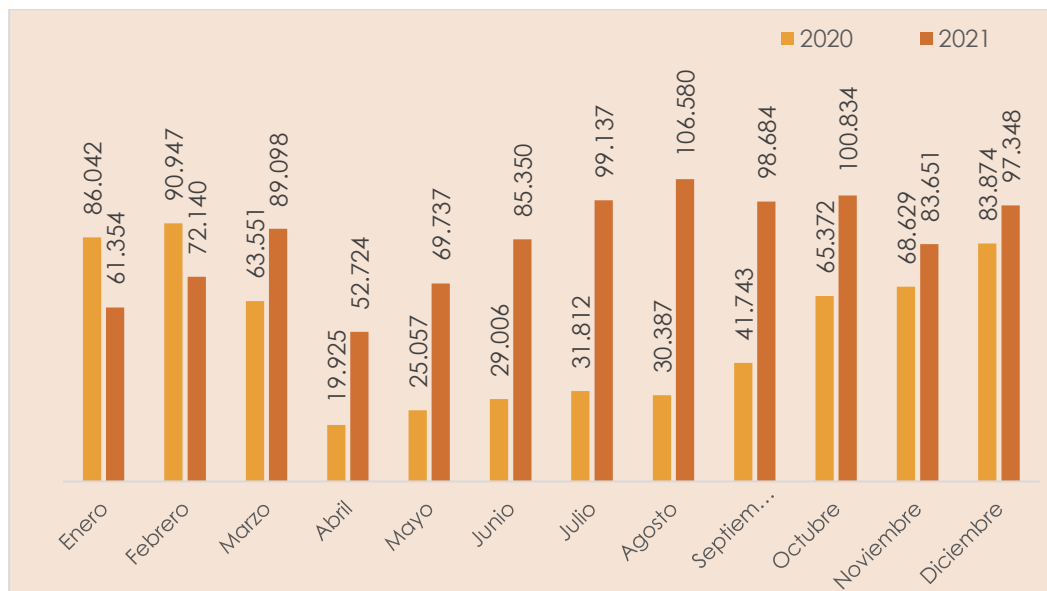
A continuación, se presentan 2 mapas con el total de contenedores instalados a la fecha y desde el inicio del proyecto, en las diferentes comunas y corregimientos de la ciudad de Medellín.



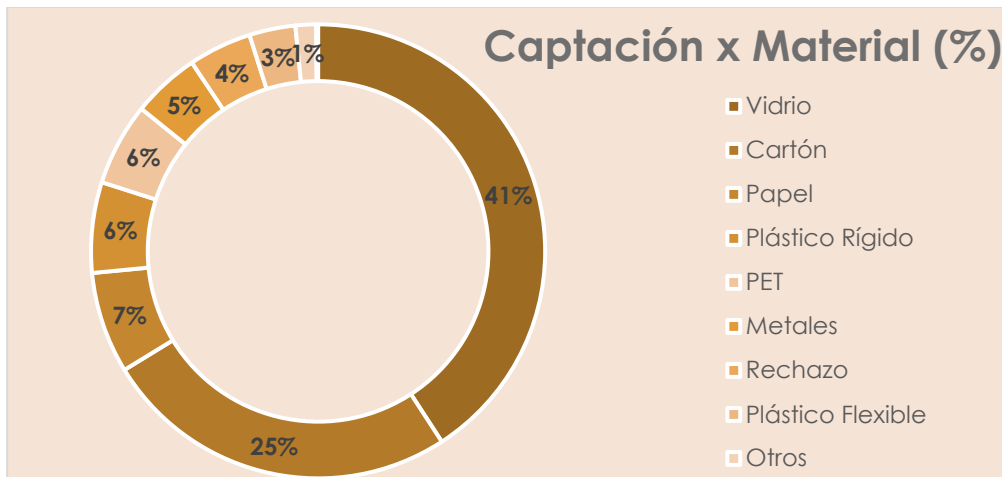
5.1.2 Proyecto Ruta Recicla

En la actualidad Emvarias presta la actividad complementaria de aprovechamiento en el marco del servicio de aseo en las comunas 10, 11, 12, 14 y 16 de Medellín a través del esquema de Puerta a Puerta y Punto Naranja y mediante la ruta selectiva “Ruta Recicla” con 15 Microrrutas trazadas en la comuna 14. Durante el 2021 se recolectaron y transportaron hasta nuestra Estación de Clasificación y Aprovechamiento **1,016.6** Toneladas de Residuos Aprovechables. Las toneladas gestionadas representan un aumento del **60%** con relación al año 2020.

Captación (kg)	Año (Toneladas)		
Mes	2019	2020	2021
Enero	22.7	86.0	61.4
Febrero	26.3	90.9	72.1
Marzo	31.3	63.6	89.1
Abril	15.4	19.9	52.7
Mayo	57.2	25.1	69.7
+Junio	61.4	29.0	85.3
Julio	71.1	31.8	99.1
Agosto	98.2	30.4	106.6
Septiembre	74.1	41.7	98.7
Octubre	88.9	65.4	100.8
Noviembre	82.3	68.6	83.7
Diciembre	97.9	83.9	97.3
Total general	726.8	636.3	1,016.6

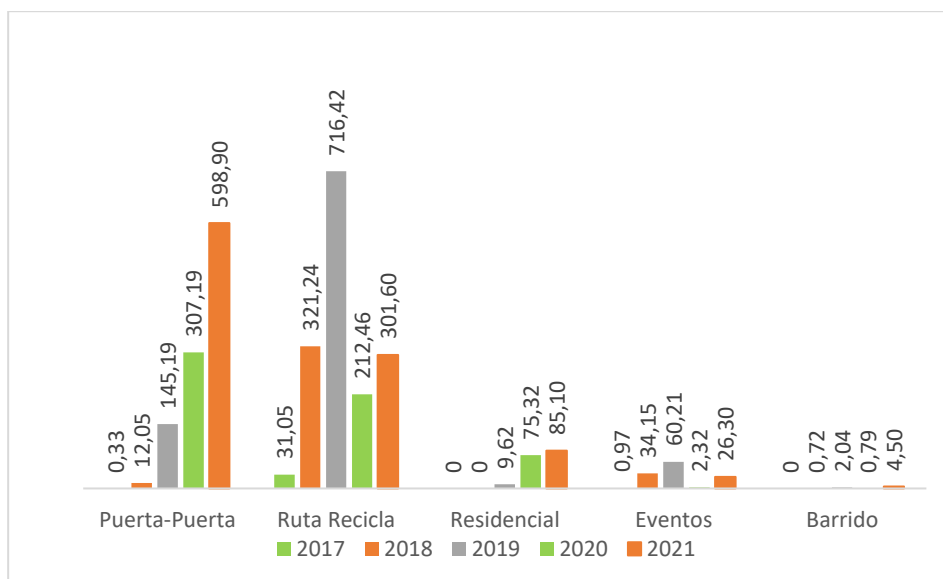


Esta captación corresponde a materiales recuperados como: Cartón, Papel, PET, Plásticos, Vidrio, Icopor (otros) y metales.



Durante el 2021, en todas las líneas de captación implementadas en el esquema de Aprovechamiento se presentaron aumento frente al año 2020. Las líneas que mayor captación presenta son las actividades de Puerta a Puerta con el 59%, la ruta recicla con 30% y el sector residencial con 8%.

Aunque para el 2021 se lograron atender algunos eventos de ciudad en los últimos meses del año, la captación no alcanzó los niveles que se tenían antes de la emergencia sanitaria por la COVID 19.



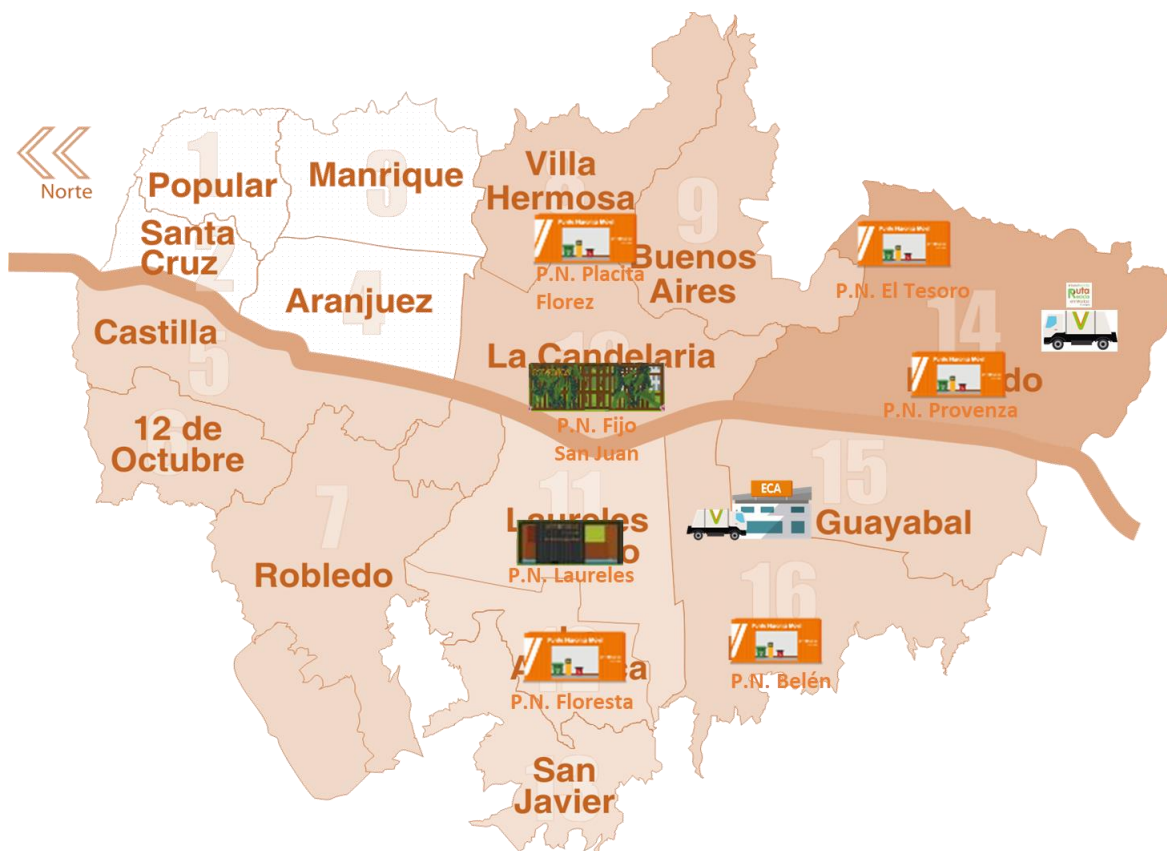
Grafica 1. Relación por líneas de captación

Posconsumo

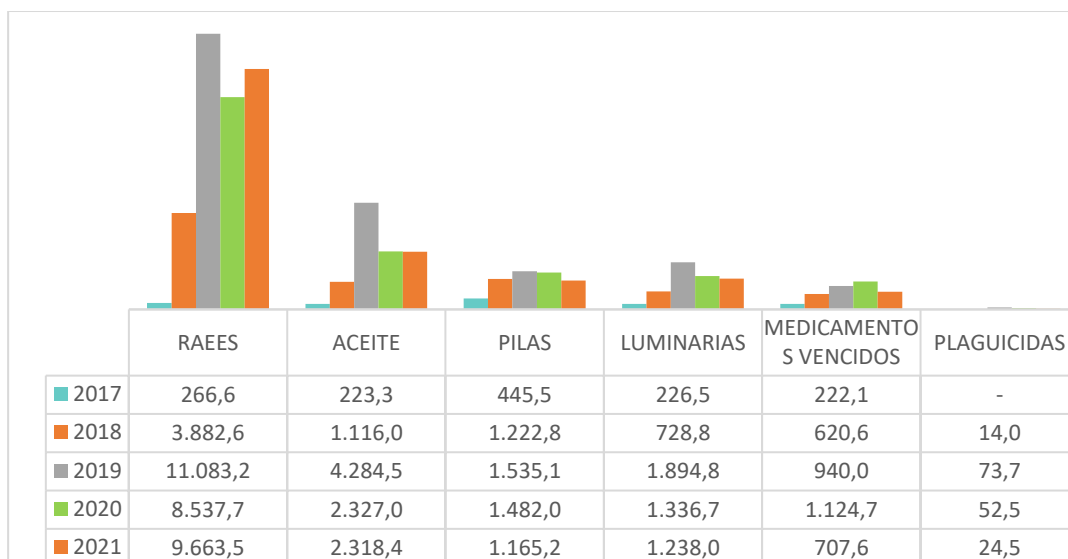
EMVARIAS dentro de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial ha venido desarrollando desde el 2017 el proyecto Puntos Naranja mediante el cual gestiona diferentes residuos objeto de devolución posconsumo, brindando al ciudadano la posibilidad de gestionar sus residuos posconsumo de manera ambientalmente responsable.

Durante el año 2021, se instaló 1 nuevo Punto Naranja ubicado en la Placita de Florez, en el cual se presta tanto el servicio de recepción de residuos posconsumo, como la actividad

de recolección de residuos aprovechables Puerta a Puerta en el área de influencia del sector de Boston.



Durante 2021, gestionamos de manera integral **15,2 ton** de residuos objeto de devolución Posconsumo como: RAEE´s (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos), Aceite Usado de Cocina, Pilas y baterías, Luminarias y bombillas, Medicamentos Vencidos y Plaguicidas domésticos. Así mismo, se entregaron a los Programas Posconsumo **73 unidades** de baterías de Plomo Ácido y **36.749 unidades** de llantas usadas.



Estas cantidades aportan a las metas establecidas por el gobierno nacional mediante la Estrategia Nacional de Economía Circular y contribuyen al cumplimiento de los ODS 6, 11, 12 13 y 17.



Así mismo, durante la vigencia 2021 se destaca la instalación y puesto en funcionamiento del Punto Naranja de Boston.



5.1.3 FLOTA VEHICULAR

Se destaca la incorporación a la flota de vehículos eléctricos, los cuales están atendiendo la operación de ruta hospitalaria y recicla.

Ingreso de vehículos y equipos

Durante los años 2020 y 2021 ingreso a la Empresa Los siguientes equipos y vehículos:

VEHICULO/EQUIPO	CANTIDAD
MOTO	2
MINICARGADOR	4

CAMABAJA	4
BARREDORA	2
AMPLIROLL	1
LIVIANOS ELÉCTRICOS	4
LIVIANOS RECOLECTORES GNV	6

Proceso en curso para la renovación de flota

Se adjudicó el contrato del proceso CRW 153579 “ARRENDAMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO”. El cual traerá la siguiente flota vehicular:

Tipo de Vehículo	Cantidad
Vehículo compactador 6x4 GNV, emisiones EURO VI o superior; 20 yd ³ cargue trasero	25
Vehículo compactador 6x4 GNV, emisiones EURO VI o superior; 20 yd ³ cargue trasero con sistema lifter	25

- Esta flota vehicular contará con 6 vehículos Stand by.
- El contratista es Renting Colombia.
- Estos vehículos comenzarán su ingreso a la operación en el segundo semestre del 2022.

Alertas

En el área de mantenimiento se generan las siguientes alertas para su definición y gestión:

- Comenzar en el primer trimestre del 2022 el proceso de renovación de la flota vehicular del contrato CT 2014 -051. Cuya fecha de terminación es octubre del 2023. Con una flota vehicular de 40 compactadores de cargue trasero.
- Evaluación de la pertinencia o no de poseer la flota vehicular tipo compactadores bajo la modalidad de arrendamiento operativo
- Incremento de la flota vehicular dada la operación real del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos en la ciudad. Para este tema es crucial el resultado de la calibración de rutas y la entrada en operación de la Estación de Transferencia
- Seguimiento, supervisión y gestión de los contratos de arrendamiento operativo
- Consecución e implementación del software integrado de Gestión de Flota Vehicular.

5.1.4 Cajas autocompactoras

Finalizando el año 2020 se hizo la compra de dos cajas autocompactoras con las cuales se buscaba obtener mayor eficiencia en el transporte y recolección de los residuos en clientes grandes generadores. Estas 2 cajas, se suman a las otras 2 que ya tiene operando la empresa actualmente en la Plaza Minorista y la Universidad de Antioquia.



5.1.5 Certificación al Sistema de Gestión De Calidad, con alcance al proceso de disposición final

Tabla 3. Resumen de proceso de disposición final bajo norma ISO 9001:2015

Descripción	Observación
Estado del certificado	Activo
Indicadores de gestión	<p>De Disposición final (Indicador de compactación y del sistema de tratamiento de lixiviado Caudal y Calidad, con corte a diciembre del 2021</p> <p>En este último proceso de revisión por parte del organismo certificador se destaca las mejoras en el proceso.</p>

6. OBRAS PUBLICAS:

6.1 RELLENO SANITARIO LA PRADERA - VASO ALTAIR

A continuación, se relacionan las obras ejecutadas en el Vaso Altair en el Relleno Sanitario La Pradera, en la vigencia 2020-2021.

Obras ejecutadas Relleno Sanitario La Pradera 2020-2021

Nombre proyecto	2020	2021	Total 2021-2022
Adecuación Etapa E2 zona norte del Vaso Altair		\$ 717.648.149	\$ 717.648.149
Adecuación Etapa E3 zona occidental del Vaso Altair		\$ 2.273.861.268	\$ 2.273.861.268
Construcción 500 ml Canal Perimetral aguas lluvias Vaso Altair		\$ 1.553.418.266	\$ 1.553.418.266
Cobertura Terrea de residuos en las zonas del Vaso Altair que llegaron al nivel de residuos de diseño.		\$ 615.713.652	\$ 615.713.652
Construcción Dique Norte para ampliación de la capacidad del Vaso Altair	\$ 3.819.674.722		\$ 3.819.674.722
Instalación defensas viales (barandas metálicas o de protección) en la Vía Superior El Zancudo -	\$ 1.577.016.490		\$ 1.577.016.490
Construcción vía Superior El Zancudo para ingreso a la parte alta del Vaso Altair	\$ 10.152.905.789		\$ 10.152.905.789
TOTAL	\$ 15.549.597.001	\$ 5.160.641.334	\$ 20.710.238.335

6.2 VASO LA PIÑUELA

El 12 de enero de 2021 se radicó ante CORANTIOQUIA la solicitud de modificación de licencia ambiental que permita realizar la construcción y operación del nuevo vaso de disposición denominado La Piñuela. La totalidad de la información radicada reposa en plataforma TEAMS, en grupo denominado D.F. EMVARIAS LA PIÑUELA / ENTREGA FINAL CORANTIOQUIA.

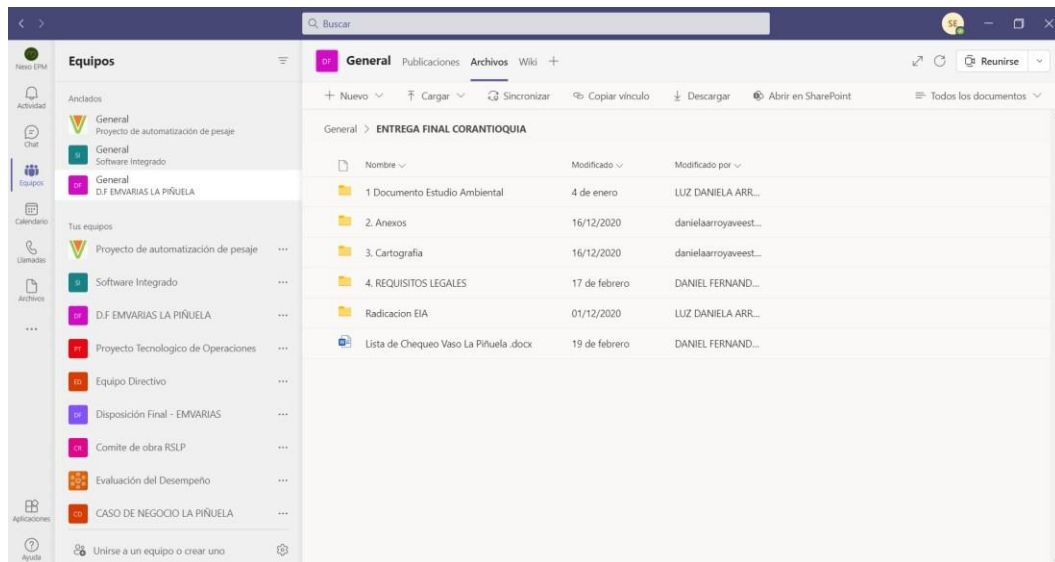


Imagen 8. Ubicación de información vaso piñuela

Mediante Acto administrativo 160TH-ADM2102-733, con fecha febrero 11 de 2021, emitido por CORANTIOQUIA se ha iniciado el trámite de modificación de licencia ambiental para la construcción y operación del nuevo vaso.

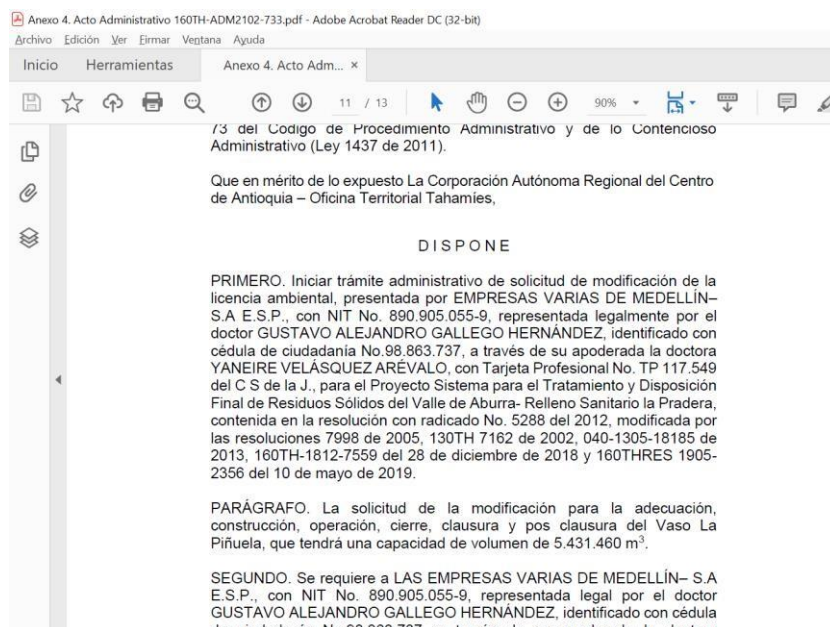


Imagen 9. Apartes de documento donde CORANTIOQUIA inicia trámite

La Gerencia del Proyecto esta designada, por parte de la Gerencia General, en la actual Subgerente de Operaciones de Aseo, quien es la encargada de todos los temas gerenciales relacionados con el mismo.

6.3 ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA



Render Estación de Transferencia

Línea de Tiempo Estación de Transferencia



Comprende la construcción de una estación de transferencia de residuos sólidos que consta de: Hangar de transferencia, patio de maniobras, obras de urbanismo, edificio administrativo, amueblamiento, dotación de equipos, bascula, brazo mecánico, sistemas hidráulicos, zonas comunes y demás obras complementarias; adicionalmente incluye la adecuación de una áreas del lote como parque con zonas de recreación y de parqueaderos públicos y privados,

construcción del nuevo edificio estación de bomberos con amueblamiento, área de parqueo, las obras de urbanismo, adecuación viales en la calle 75B entre la autopista norte y regional y demás obras complementarias.

Logros vigencia 2020-2021:

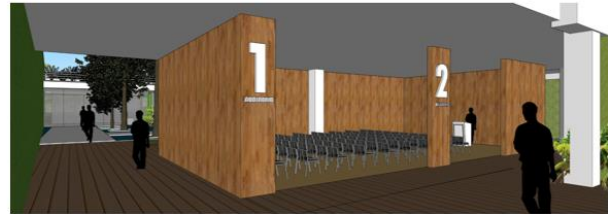
- Firma del convenio Marco interadministrativo entre Municipio, Terminales y EMVARIAS, el cual habilitó a EMVARIAS para hacer gestiones en la liberación del predio de Terminales
- Se suscribió el Acta de Transacción con EMVARIAS para el Gerenciamiento en la fase de desarrollo del proyecto durante los años 2022 y 2023.
- Se realizó la adquisición del predio APEV cumpliendo con los trámites legales.
- Se cumple con la elaboración de los diseños con ingeniería de detalle para el inicio de los procesos precontractuales (está pendiente información de los componentes hidrosanitarios y eléctricos).

Alertas:

- Después de la sensibilidad del caso de negocio el nuevo CAPEX del proyecto es de \$ 97,022 Millones pesos corrientes, este se debe de llevar al Comité de Núcleo para recomendación y posteriormente aprobación a la Junta Directiva y así realizar el control de cambios (cronograma y presupuesto).
- Trámite de desafectación de vía: Requiere aprobación del Concejo Municipal y actualmente estaría afectando el cronograma.
- Obtención de licencias y permisos, liberación pañoleta, licitaciones públicas, actividad que debe cumplirse a junio del 2022.
- Obras civiles, actividad que debe iniciar en agosto de 2022.
- Puesta en operación, actividad que debe cumplirse en noviembre de 2023.

6.4 PROYECTO NUEVA SEDE ADMINISTRATIVA





El proyecto de construcción de la Sede Administrativa de EMVARIAS, tiene como objeto dotar a la empresa de una sede administrativa atendiendo las necesidades actuales de la organización y sus empleados, mejorando la condición accesibilidad, seguridad, salud en el trabajo cumpliendo con todos los requisitos establecidos en el reglamento Colombiano de la Construcción Sismo resistente NSR-10, con amplios estándares arquitectónicos, tecnológicos y ambientales que generen confort en sus instalaciones.

Logros:

- Levantamiento de necesidades
- Planos arquitectónicos (básicos) Sede Centro B.
- Elaboración borrador del caso de negocio.

Alertas:

- Consolidar caso de negocio con revisión financiera de EPM.
- Este se debe de llevar al Comité de Núcleo para recomendación y posteriormente aprobación a la Junta Directiva.
- Contratación para construcción siguiendo el modelo de negocio planteado, por ley de garantías de no realizar la contratación antes del 29 de enero se desplazaría dicha contratación hasta después de junio de 2022.

6.5 RELLENO SANITARIO CURVA DE RODAS

Las actividades de postclausura se desarrollan a través del CONTRATO CW-122030 ejecutado por la JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL VEREDA LA PRADERA (DONMATIAS) cuyo objeto es: "DESARROLLO DE DIFERENTES ACTIVIDADES OPERATIVAS Y DE SOSTENIMIENTO EN EL RELLENO SANITARIO LA PRADERA PROPIEDAD DE EMPRESAS VARIAS DE MEDELLIN S.A E.S.P. Y/O ZONAS ALEDAÑAS Y/O SITIOS QUE SE DEFINAN SI ASÍ LO REQUIERE EL GRUPO EPM"

6.6 INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y OTRAS APLICACIONES DE INVERSIÓN

Nombre del proyecto	Valor del proyecto por vigencia presupuesto (cifras en millones)		Valor del proyecto ejecutado por vigencia	
	2020	2021	2020	2021
Vaso Altaír	31.059	13.216	15.967	9.444
Planta de tratamiento de lixiviados	140	0	99	0
Edificaciones y adecuaciones Pradera	500	937	498	0
Estación de Transferencia	3.884	15.151	206	15.362
Sede Administrativa	2.050	1.374	0	0
PTAR Base de Operaciones	0	945	0	25
Otras aplicaciones de inversión	11.821	10.610	5.138	5.045

7. EJECUCIONES PRESUPUESTALES:

A continuación, se presenta la ejecución presupuestal para las vigencias 2020 y noviembre de 2021. (valores en millones de pesos)

Vigencia Fiscal año 2020 comprendida entre el 1 de enero al 31 de diciembre			
CONCEPTO DEL INGRESO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Aportes de la nación			
Recursos propios	403,484	406,944	101%
Otros conceptos			
Total	403,484		
CONCEPTO DEL GASTO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Funcionamiento	183,723	169,753	92%
Servicio de la deuda			
Inversión	183,652	130,243	71%
Otros conceptos	36,109	106,948	
Total	403,484	406,944	2

Vigencia Fiscal año 2021 comprendida entre el 1 de enero al 30 de noviembre			
CONCEPTO DEL INGRESO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Aportes de la nación			
Recursos propios	427,673	376,782	88%
Otros conceptos			
Total	427,673	376,782	88%
CONCEPTO DEL GASTO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Funcionamiento	147,846	124,895	84%
Servicio de la deuda	1,667	1,312	79%
Inversión	216,823	154,520	71%
Otros conceptos	61,338	96,054	
Total	427,673	376,782	88%

8. CONTRATACION:

Para responder a esta solicitud, anexamos planes de contratación de 2020 – 2021.

8.1 GESTIÓN CONTRACTUAL

Con el fin de actualizar el sistema y atender las directrices del grupo empresarial finalizando el año 2018 se implementó en la Empresa “ARIBA”, un sistema de información con capacidad para soportar el proceso de adquisición de bienes y servicios del Grupo EPM, en el cual se puedan administrar las relaciones con los proveedores y contratistas, generación de los documentos que constituyen un contrato.

Contratos celebrados por modalidad

En la vigencia 2021 se celebraron 234 contratos (164 contratos y 70 compras operativas) en las diferentes modalidades de contratación que contempla la empresa.

MODALIDAD	2019 por N°	2020 por N°	2021 por N°	2019 por valor	2020 por valor	2021 por valor
Solicitud Pública de Ofertas	21	18	14	\$ 37,888,459,782	\$ 11,498,683,520	\$ 6,744,409,618
Solicitud Privada de Ofertas	3	9	6	\$ 2,788,434,533	\$ 13,648,635,965	\$ 19,748,256,229
Solicitud Única de Oferta	86	114	58	\$ 100,853,688,078	\$ 36,579,450,330	\$ 21,450,227,386
Renovaciones que viene de Pública	19	25	17	\$ 3,265,656,179	\$ 18,803,737,797	\$ 63,595,878,451
Renovaciones que viene de Privada	4	4	3	\$ 3,524,111,495	\$ 3,014,875,801	\$ 3,128,682,631
Renovaciones que viene de Única	27	45	66	\$ 31,056,118,544	\$ 85,973,888,901	\$ 93,633,292,414
Compras Operativas Públicas	38	40	36	\$ 519,582,408	\$ 661,463,370	\$ 753,591,555
Compras Operativas de Única	58	60	34	\$ 847,739,719	\$ 1,049,903,810	\$ 451,006,457
TOTAL	256	315	234	\$ 180,743,790,738	\$ 171,230,639,494	\$ 209,505,344,741

Tabla. Gestión contractual por modalidad.

Adicionalmente se realizaron 122 modificaciones, entre ellas adiciones por valor de \$6.437'990.976.

Plan de contratación en detalle Anexo 4. Gestión contractual.

ÁREAS	Solicitud privada de ofertas	Solicitud pública de ofertas	Solicitud única de oferta	Total general
14616100 - Auditoría			1	1
14616500 - Área Suministros y Soporte Administrativo	1	5	6	12
14618000 - Subgerencia Operaciones Aseo		1	1	2
14618100 - Área Servicios Aseo	5	1	47	53
14616400 - Área Servicios Corporativos	3		15	18
14616000 - Gerencia General		1	13	14
14618200 - Área Disposición Final	3	13	3	19
14616200 - Área Finanzas			23	23
14617100 - Área Gestión Operativa		4	4	8
14616300 - Secretaría General			1	1
14618300 - Área Mantenimiento Vehículos	5	4	5	14
Total general	17	29	119	165

9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

Relacione a la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, los reglamentos internos y/o manuales de funciones y procedimientos vigentes en la entidad.

Reglamento Interno de Trabajo, puede consultarse en:

Manuales de funciones: se adjunta carpeta, aclarando que la mayoría de manuales de funciones se encuentran actualmente en revisión y actualización.

Procedimientos vigentes: pueden consultarse en el Sistema de Gestión de Calidad:

<https://epmco.sharepoint.com/mcas.ms/sites/evm-sgc/SitePages/Inicio.aspx>

10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

10.1 GESTIÓN DE LA AUDITORÍA

El propósito del área de auditoría es mejorar y proteger el valor de la organización, a través de las actividades de aseguramiento y consultoría de los riesgos, controles y gobierno. Durante el periodo comprendido entre 2016 y 2019 se ha logrado así:

El desempeño de la Actividad de Auditoría Interna en Emvarias ha evolucionado, lo cual se evidencia en los resultados de los indicadores para el período objeto de rendición, como se ilustra a continuación:

Indicadores de desempeño en Emvarias 2020

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MARZO	JUNIO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
Desempeño de la Auditoría Corporativa	4,50	N.A.	N.A.	N.A.	4,80
Calidad del trabajo de auditoría interna	4,20	N.A.	4,50	N.A.	4,75
Cumplimiento del plan acumulado trimestre empresa sola	100%	75%	50%	121%	107,1%
Cumplimiento del plan anual- Empresa sola	100%	11%	14%	61%	107,1%
Cumplimiento del plan anual- Empresa sola + apoyo EPM + apoyo otras empresas	100%	75%	44%	87%	103,3%
Eficacia del control	80%	100%	100%	100%	100%

Indicadores de desempeño en Emvarias 2021

NOMBRE DEL INDICADOR	META	ABRIL	AGOSTO	DICIEMBRE
Desempeño de la Auditoría Corporativa	4,30	SD	SD	4,56
Calidad del trabajo de auditoría interna	4,20	SD	4,53	4,30
Cumplimiento Plan Anual de Auditoría basado en riesgos	100%	19%	44%	100%

Eficacia del control	90%	100%	96%	99%
Trabajos Corporativos con Alcance de Grupo	100%	NA	NA	NA

Los logros más relevantes del período mencionado fueron los siguientes:

- Continuación a la consolidación de la actividad de auditoría en Emvarias, bajo el Modelo de Auditoría Corporativa del Grupo Empresarial EPM, enmarcada en las actividades de aseguramiento y consulta, evaluando y mejorando la eficacia del control, del Gobierno Corporativo y de la gestión de riesgos, apoyando de manera permanente a la administración de Emvarias en el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Continuación con la homologación de las políticas y lineamientos de la Auditoría Corporativa del Grupo Empresarial EPM, en correspondencia con el modelo de Gobierno Corporativo establecido.
- Continuación de la incorporación en Emvarias de los elementos del Modelo de Gestión Ética del Grupo Empresarial EPM.
- Seguimiento al canal de denuncias del Grupo Empresarial EPM Línea Ética Contacto Transparente. Se realiza recepción y gestión de estas a través del Área de Auditoría.
- Implementación de análisis de datos y minería de datos a través de la herramienta ACL, lo cual ha facilitado el desarrollo de las evaluaciones.
- Implementación de mesas de trabajo para realizar seguimiento a los planes de mejoramiento del sistema, realizando un acompañamiento y capacitación permanente a los líderes de procesos y diferentes funcionarios de la organización, lo que permitió un avance significativo en la gestión de planes de mejoramiento.
- Continuación de realización de encuestas para el diseño de planes de auditoría, donde se tiene en cuenta los grupos de interés como Junta Directiva y Comité Directivo Emvarias.
- Incremento del recurso y de la productividad del equipo auditor, aumentando el número de auditorías anuales y logrando un cumplimiento del plan anual.
- Gestión para el fortalecimiento de la cultura del control al personal operativo y administrativo.
- Continuación de la aplicación del Modelo de Auditoría bajo normas internacionales, los planteamientos organizacionales y de grupo, teniendo en cuenta la priorización de los riesgos para los diferentes macroprocesos.
- Fortalecimiento de la cultura de mejoramiento continuo a través de la formulación e implementación de planes de mejoramiento.
- Monitoreo al cumplimiento de los planes de mejoramiento en procesos y proyectos, derivados del proceso auditor.

- Retroalimentación permanentemente al Comité Directivo y Junta Directiva con los resultados de las evaluaciones, contribuyendo de manera efectiva al mejoramiento continuo del riesgo, control y gobierno.
- Interacción con el equipo de auditores del Municipio de Medellín (Comité de enlace).
- Interacción con entidades externas de control y proveedores de aseguramiento, aportando para lograr la adecuada marcha de su proceso auditor y contar con una mirada integral de la actividad de aseguramiento.

Continuidad en la celebración y participación

El desempeño de la Actividad de Auditoría Interna en Emvarias ha evolucionado, lo cual se evidencia en los resultados de los indicadores para el período objeto de rendición, como se ilustra a continuación:

10.2 GESTIÓN JURÍDICA

A continuación, se describe la gestión realizada por la Secretaria General en entre los años 2020 y 2021:

Asesoría, apoyo y acompañamiento en la toma de decisiones:

Durante los años 2020 y 2021, se realizaron por parte de la secretaria general, además de los trámites corrientes del proceso jurídico, las siguientes actividades registradas en el aplicativo maya:

TIPO DE ACTIVIDAD	CANTIDAD 2021	CANTIDAD 2022
Tutelas	17	14
Asesoría Jurídica	193	406
Derecho de Petición	2	8
Consultas	11	8
Bienes	54	24
Trámite de Carácter Administrativo	16	2
Conciliaciones	6	5
Demandas	20	5
Asamblea de Accionistas y juntas	17	16
Contratos	163	111
Estudio acción a instaurar	2	5

Proceso Disciplinario Segunda Instancia	12	5
Revisión procesos contractuales	228	275
TOTAL	741	609

Tabla. Tramites proceso jurídico 2021-2022.

Secretaría ejecutiva Junta Directiva.

	2020	2021
TOTAL, SESIONES	18	21
ORDINARIAS	9	9
EXTRORDINARIAS	2	1
VOTO ESCRITO	6	9
CONJUNTA	1	2

Tabla. Sesiones Junta Directiva

Planes de mejoramiento.

Durante el periodo del 2020 se cerraron 13 planes de mejoramiento y 7 acciones de mejora y durante el 2021 se cerraron 15 planes de mejoramiento y 15 acciones de mejora, a la fecha no se tienen pendientes ni planes de mejoramiento ni acciones de mejora.

	Planes	Acciones
2020	13	7
2021	15	13

Tabla. Acciones Planes de Mejoramiento cerrados

Temas Judiciales relevantes años 2020 y 2021

Durante estos dos años se terminaron seis (6) procesos de reparación directa contra la entidad que pretendían el pago de perjuicios a favor de terceros por la suma de \$

12.900.664.498. lo que indica que EMVARIAS SA ESP evitó el daño antijurídico y afectación de sus finanzas en la cuantía referida.

PROCESOS JUDICIALES RELEVANTES PARA EMVARIAS				
TIPO DE PROCESO	DEMANDANTE	DEMANDADO	VALOR DE LA PRETENSIÓN	DESCRIPCIÓN
Contrato Realidad	249 (Demandantes)	EMVARIAS S.A. E.S.P.	\$ 9.030.000.000	Se declare la Existencia de Contrato Realidad con EMVARIAS S.A E.S.P.
	48(Demandas)			

Actualmente se encuentra en trámite el cumplimiento de una condena en uno de los procesos anteriormente relacionado, en el cual se pretende que se declare la existencia de Contrato Realidad con EMVARIAS S.A E.S.P.; teniendo en cuenta lo descrito por el apoderado del proceso, conforme a sentencia desfavorable para la Entidad que resolvió:

1. (...) "DECLARAR la existencia de un contrato realidad entre las EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN S.A. E.S.P y los demandantes, ERNEY ENOC BRAN GARCÍA, RAMÍRO DE JESÚS GALEANO AGUIRRE y REINEL DE JESÚS CASTRILLÓN SALAZAR, desde el 1 de junio de 2010, el 1 de mayo de 2012 y el 13 de octubre de 2013, respectivamente; y en consecuencia, ORDENAR que a partir del 1 de febrero de 2018 se tenga como trabajadores oficiales vinculados a la entidad." (...)

Otros temas relevantes en materia ambiental y regulatoria

En la modificación de licencia ambiental, para a construcción y operación del vaso La Piñuela en el relleno sanitario La Pradera, se requiere de manera prioritaria la modificación toda vez que, el Relleno atiende a más de 40 prestadores del servicio público de aseo en su calidad de relleno regional, el vaso Altair en operación termina su capacidad a mediados del año 2023, y el proceso contractual y constructivo se demora en promedio dos años. Actualmente el trámite se encuentra a cargo de la Empresa pues está corriendo el término para aportar la información adicional requerida por la Corporación.

Modificación de tarifa. La modificación de tarifa se requiere para obtener los recursos necesarios para la construcción del vaso La Piñuela, el trámite actualmente se encuentra en análisis por parte de la CRA de la información adicional requerida por la Comisión.

Proceso sancionatorio ambiental por incumplimiento de requerimientos y contaminación de la quebrada la Música por la ruptura de la geomembrana en el vaso del mismo nombre. Actualmente estamos en término para contestar pliego de cargos. Es importante mencionar que en el pasado la empresa fue sancionada por hechos similares con una cuantía de \$1.900.000.000.

Proceso sancionatorio ambiental por contaminación a la quebrada la Bohemia por la presencia de gallinazos que vienen a alimentarse al Relleno. La investigación se encuentra en análisis por parte de la Corporación de los descargos presentados por EMVARIAS.

Requerimiento efectuado por parte del Municipio, donde señala que la Empresa tiene una clasificación de los usuarios que no es legal, y le pide que los reclasifique y devuelva los recursos a los usuarios facturados indebidamente. Se remitió correo al área de regulación de EPM para que conceptúe y posteriormente se lleve para el análisis del Comité de Conciliación.

Alertas tempranas

- **MINERIA ILEGAL EN ZONAS DE INFLUENCIA DIRECTA E INDIRECTA DEL RELLENO SANITARIO LA PRADERA.** La zona de influencia del relleno sanitario directa, esto es, la parte del río Medellín, las quebradas laureles, piñuela y bohemia, han sido objeto de actividad ilegal de minería. Por lo que desde la Secretaría general se han adelantado acciones policivas, ambientales y penales. Las respuestas han sido parcialmente favorables a la entidad, pero subsiste un problema social en dichas áreas que debe ser contenido por las autoridades correspondientes ante lo cual se sigue insistiendo por parte de la Empresa.
- **OCUPACION DE PREDIOS CON SIEMBRAS EN AREAS DEL RELLENO SANITARIO LA PRADERA, AMPAROS POLICIVOS Y DEBER DE CUIDADO DE EMVARIAS S.A E.S.P.** Este es otro tema relacionado con la ocupación ilegal de áreas o predios de EMVARIAS y la presencia de personas que alegan posesiones y cobro de mejoras. La entidad ha realizado las gestiones jurídicas tendientes a lograr los amparos policivos de ley, obteniendo la protección y recuperación de algunas zonas como son en el sector de la carrilera, centro poblado y bohemia y se encuentra pendiente el tema de Cumbres.

10.3 GESTIÓN COMERCIAL, MERCADEO Y OTROS (ÁREA GESTIÓN OPERATIVA)

10.3.1 SUBPROCESO ASEGURAMIENTO DE INGRESOS

INICIATIVAS ASEGURAMIENTO DE INGRESOS	TOTAL 2020
Homologación de Estratificación	
Servicios Suscritos No Migrados a Open	
Gestión de Direcciones que No Facturaban Aseo	
Homologación Comercial a Industrial	
Homologación Residencial a Comercial	\$ 1,351,344,931
Nuevos Usuarios No Residenciales	
Actualización de Aforos	
Gestión de Manifiestos	
Homologación de bases de datos	\$ 283,998,523
Gestión Cartera	
Gestión de Direcciones que Facturan Aseo DFA	
Proyecto Centros Comerciales	
	\$ 1,635,343,454

En el primer trimestre del 2020 se hizo empalme del cargo (inicio 20 enero 2020), en el trimestre 2 se realizó la implementación y seguimientos de las medidas covid-19. Esta recuperación corresponde al segundo semestre de 2021.

INICIATIVAS ASEGURAMIENTO DE INGRESOS	TOTAL 2021
Homologación de Estratificación	\$ -
Servicios Suscritos No Migrados a Open	\$ -
Gestión de Direcciones que No Facturan Aseo DNFA	\$ 49,758,889
Homologación Comercial a Industrial	\$ -
Homologación Residencial a Comercial	\$ 638,576,586
Actualización de Aforos	\$ -
Gestión de Manifiestos	\$ -
Homologación de bases de datos	\$ 1,000,817,310
Gestión de Rechazos	\$ 53,199,528
Gestión Cartera	\$ -
Gestión de Direcciones que Facturan Aseo DFA	\$ 25,392,093
Proyecto Centros Comerciales	\$ -
	\$ 1,767,744,407

-  Meta Diciembre 2021
\$ 3,000 Millones
-  Ingresos a Diciembre 2021
\$ 1,767 Millones
-  Proyección a Diciembre 2021 AI
\$ 1,750 Millones
-  Cumplimiento
101%

INGRESOS MENSUALES POR INICIATIVAS												
INICIATIVAS ASEGURAMIENTO DE INGRESOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Homologación de Estratificación												
Servicios Suscritos No Migrados a Open												
Gestión de Direcciones que No Facturan Aseo DNFA					\$ 5,905,566	\$ 5,905,566	\$ 5,905,566	\$ 5,905,566	\$ 8,712,208	\$ 8,712,208	\$ 8,712,208	
Homologación Comercial a Industrial												
Homologación Residencial a Comercial		\$ 52,077,646	\$ 52,077,646	\$ 52,077,646	\$ 59,401,763	\$ 59,401,763	\$ 59,401,763	\$ 59,401,763	\$ 59,401,763	\$ 59,401,763	\$ 59,401,763	\$ 66,531,307
Actualización de Aforos												
Gestión de Manifiestos												
Homologación de bases de datos			\$ 111,201,923	\$ 111,201,923	\$ 111,201,923	\$ 111,201,923	\$ 111,201,923	\$ 111,201,923	\$ 111,201,923	\$ 111,201,923	\$ 111,201,923	
Gestión de Rechazos				\$ 6,287,234	\$ 6,287,234	\$ 6,287,234	\$ 6,287,234	\$ 6,287,234	\$ 6,287,234	\$ 7,254,453	\$ 7,254,453	\$ 967,219
Gestión Cartera												
Gestión de Direcciones que Facturan Aseo DFA								\$ 8,464,031	\$ 8,464,031	\$ 8,464,031		
Proyecto Centros Comerciales												
TOTAL	\$ -	\$ 52,077,646	\$ 163,279,569	\$ 169,566,803	\$ 182,796,486	\$ 182,796,486	\$ 182,796,486	\$ 191,260,517	\$ 194,067,159	\$ 195,034,378	\$ 186,570,347	\$ 67,498,526

La meta general dada por EPM fue de \$3.000 millones, el compromiso desde aseguramiento de ingresos fue de \$1.750 millones, estos se estimaron con el número de instalaciones a gestionar en cada iniciativa con su respectivo valor en tarifa de acuerdo a la estratificación y los \$1.250 millones restantes lo cubrirían las iniciativas comerciales (Eventos/servicios especiales, Sumideros y Piloto grandes generadores) se recuperó una facturación anual total por \$1.750 millones con un cumplimiento al 101%

- ✓ En AI se realizan mesas de trabajo semanales en conjunto con facturación, apoyo de TI y EPM
- ✓ Se gestionaron en total 9035 instalaciones divididas así:
 - Homologación general de datos 4936
 - Homologación BD Residencial a Comercial 2970
 - Gestión Direcciones que no facturan aseo DFNA 417
 - Gestión Direcciones que facturan aseo DFA 409
 - Gestión Cartera 258
 - Gestión Rechazos 45
- ✓ En la iniciativa *Homologación residencial a comercial* se hizo verificación en campo al 100% de la zona 4 y 6 por parte del grupo de aforos

10.3.2 SUBPROCESO GESTION COMERCIAL

Relacionamiento con clientes y usuarios

Gestión atención PQRS

1. Canal telefónico

Se da continuidad al canal línea amiga del aseo 444 56 36, 018000410400, contamos con 9 asesores que atienden las llamadas de los usuarios que presentan sus PQRS a través del canal telefónico, los horarios y días de atención son de lunes a viernes en un horario de 7:00am a 7:00pm y los días sábado y domingo de 7:00am a 12:00pm, recibimos las peticiones de los usuarios por la prestación del servicio y orientaciones pertinentes, se tiene el 40% del personal con trabajo en casa y el 60% restante en la sede de operación del contratista.

Se recibe en promedio mensual de 5.300 llamadas al mes.

2. Canal escrito

Se tiene como canal, el email corporativo contacto@emvarias.com.co y a través de este correo, los ciudadanos pueden presentar sus PQRS por facturación o prestación del servicio, estos se radican en la plataforma mercurio y se registra a través de nuestro sistema comercial de información SCI. En este canal se cuenta con 5 personas para la atención back de reclamaciones relacionadas con la facturación del servicio.

3. Canales Web

Accesibilidad para los ciudadanos al formulario web a través de la página www.emvarias.com.co, lo que permite enviar las PQRS de forma virtual. <https://wapp.emvarias.com.co/evmNetV2PQR/PQR/FormularioPQR>

El chat como herramienta que permite a los ciudadanos interactuar en tiempo real con Emvarias a través de un asesor en línea que orienta y recibe los requerimientos del usuario a través de este medio. <https://servicio.asistenciachat.com/website/emvariaschat/>

Se está realizando el proceso de implementación del WhatsApp corporativo que permitirá a los usuarios acceder desde su celular a la atención de Emvarias

Durante los años 2020 y 2021 se ha incentivado el uso de los medios de atención como chat, email, redes sociales, línea amiga del aseo, página web, para esto se realizaron piezas publicitarias que invitan a los ciudadanos a presentar sus PQRS a través de los diferentes canales de atención.

emvarias
Grupo-epm

**En las calles
somos tus manos** 

#QuédateEnLaCasa

Por tu salud, te ofrecemos atención
a través de nuestros canales digitales:

Línea Amiga del Aseo:
444 56 36

Chat en línea y Formulario PQRS:
www.emvarias.com.co

Correo:
reclamos@emvarias.com.co

emvarias
Grupo-epm

**En las calles
somos tus manos** 

#QuédateEnLaCasa

¡Atención!

Con motivo de la emergencia sanitaria, habrá cierre de
nuestro canal presencial de atención de PQRS en el Edificio
Inteligente, a partir de este 18 de marzo. Te seguiremos
atendiendo a través de nuestros canales virtuales.

Línea Amiga del Aseo:
444 56 36

Chat en línea y Formulario PQRS:
www.emvarias.com.co

Correo:
reclamos@emvarias.com.co



Aquí los rostros de nuestro
equipo de atención en la

Línea Amiga del Aseo:
444 56 36



Xiomara Toro | Luis Carlos Gómez | Julissa Briceño

¡Desde casa te siguen atendiendo con amor!

#QuédateEnLaCasa

emvarias® Grupo-epm

emvarias® Grupo-epm



✓ Recuerda

Nuestro único correo electrónico
oficial para presentar
tus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes es:

contacto@emvarias.com.co

 Línea Amiga del Aseo:
444 56 36

Adicionalmente se crearon mensajes disuasivos en los canales, campaña de sensibilización para contingencia covid-19 *“En las calles somos tus manos, por eso te invitamos a promover el uso de nuestros canales digitales por la salud de todos”*.

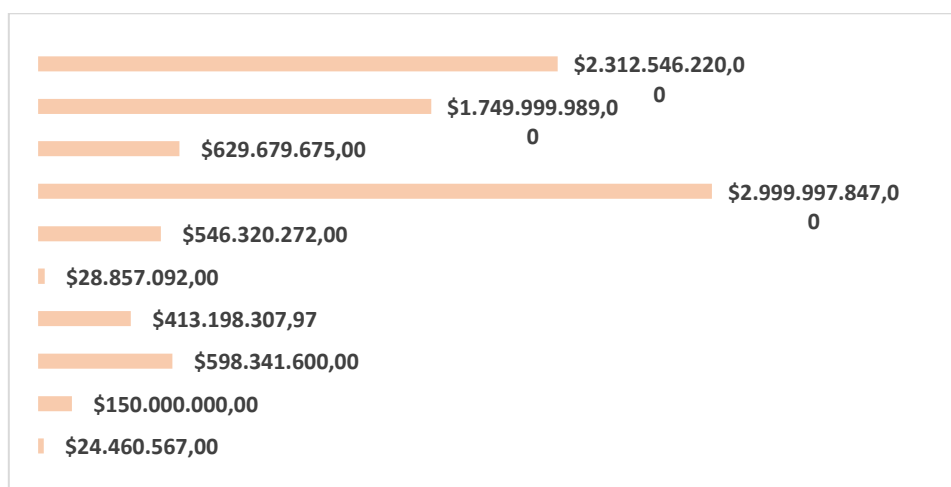
Por pandemia y teniendo en cuenta la situación, donde no era pertinente realizar las visitas de campo, se realizó la suspensión de términos a las peticiones que requieren verificación en campo, con el fin de dar cumplimiento a los términos de respuesta.

10.3.3 GESTION COMERCIAL

1. Gestión contratos entidades públicas

CONTRATO No. 4600086240 de 2020. Contrato interadministrativo para realizar la gestión de residuos sólidos abandonados y clandestinos en vías y áreas públicas de la ciudad.	\$ 2,312,546,220.00
SECRETARIA DE SEGURIDAD. CONTRATO N° 4600085538 DE 2020 "Prestación de servicios para realizar la desinfección de áreas y superficies para prevenir el COVID-19 en el municipio de Medellín"	\$ 1,749,999,989.00
CONTRATO No. 4600086314 de 2020. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO CON SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA DESINFECCIÓN DE INMUEBLES Y VEHÍCULOS DE LOS ORGANISMOS DE SEGURIDAD Y JUSTICIA CON ASIENTO EN LA CIUDAD Y LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA"	\$ 629,679,675.00
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA - CONTRATO No. 4600086262 de 2020. Contrato interadministrativo para el mantenimiento de la Infraestructura de la ciudad a partir del servicio de lavado y actividades complementarias.	\$ 2,999,997,847.00
SECRETARIA DE MOVILIDAD - CONTRATO No. 4600085403 de 2020. Contrato Interadministrativo para la limpieza de señalización vial en la Ciudad de Medellín y sus corregimientos.	\$ 546,320,272.00
EPM PTAR SAN FERNANDO - Facturación por cuenta de servicios	\$ 28,857,092.00
EPM ACTA DE TRANSACCIÓN CT-2013-002297-A384 GESTIÓN LODOS PLANTAS DE POTABILIZACIÓN	\$ 413,198,307.97
EPM ACTA DE TRANSACCIÓN CT - 2013 - 002297 -A 548. Prestación de los servicios de limpieza de sumideros que hacen parte de la Infraestructura de alcantarillado de EPM	\$ 598,341,600.00
EPM Servicio Carro Tanque CT-2013-002297-A565. "Prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, mediante carro-tanque(s)	\$ 150,000,000.00
ISVIMED CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 423 de 2020. CELEBRADO ENTRE ISVIMEDY EMPRESAS VARIAS DE MEDELLIN S.A.E.S.P. –EMVARIAS	\$ 24,460,567.00
TOTAL CONTRATOS 2020	\$ 9,453,401,569.97

Presupuesto ejecutado



Otras características

Valor Total 2020	\$ 9,453,401,569.97
Margen Ebitda	23,88%
Incluido en Tarifa	No
Presupuestado en Ingresos	No
Adición Pptal Costo y Gasto	Si

CONTRATOS 2021	
ACTA DE TRANSACCIÓN CT-2013-002297-A384 GESTIÓN LODOS PLANTAS DE POTABILIZACIÓN	\$ 407,032,359.00
ACTA DE TRANSACCIÓN CT - 2013 - 002297 -A 548. Prestación de los servicios de limpieza de sumideros que hacen parte de la Infraestructura de alcantarillado de EPM	\$ 611,720,997.00
Servicio Carro Tanque CT-2013-002297-A565. "Prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, mediante carro-tanque(s)	\$ 150,000,000.00
RESPEL EPM CT2013002297-A627. Prestación del servicio de Gestión Integral de Residuos Peligrosos	\$ 200,523,432.43
PTAR SAN FERNANDO - Facturación por cuenta de servicios	\$ 29,867,640.00
ACTA DE TRANSACCIÓN # CT-2013-2297-AT-001-2021 - Prestación del servicio de Gestión Integral de Residuos Peligrosos Generados en la PTAR Aguas Claras.	\$ 22,067,234.50
CONTRATO N° 567 DE 2021 PRESTAR EL SERVICIO DE ROCERIA, DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS, ESCOMBROS Y SIMILARES PARA EL INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HABITAT DE MEDELLIN - ISVIMED	\$ 18,733,219.00
Contrato Interadministrativo No 4600090402 de 2021. Contrato Interadministrativo para la limpieza de señalización vial en la Ciudad de Medellín y sus corregimientos.	\$ 406,071,314.00
Contrato Interadministrativo No 4600090706 de 2021. Contrato interadministrativo para el mantenimiento de la infraestructura física de la ciudad a partir del servicio del lavado y actividades complementarias.	\$ 1,701,812,162.00
Contrato Interadministrativo No. 4600088698 DE 2021. Contrato Interadministrativo para realizar la gestión de residuos sólidos abandonados y clandestinos en vías y áreas públicas de la ciudad	\$ 2,300,000,000.00
Contrato Interadministrativo No. 4600090812. Contrato interadministrativo para la recolección transporte, desnaturalización, disposición final y/o incineración de productos líquidos y sólidos especiales.	\$ 43,431,155.70
ACTA CT-2013-002297-A698. Limpieza de cuencas	\$ 97,438,133.00
TOTAL CONTRATOS 2021	\$ 5,988,697,646.63

En el año 2020 se ejecutó un presupuesto correspondiente a **\$9.453.401.569.97**, equivalente a un 37% más vs el año 2021, esto se debe principalmente a:

- La contingencia sanitaria por la COVID 19, presentándose dos contratos para realizar actividades de desinfección por valor de **\$ 2.379.679.664** – representando un **25%** del presupuesto 2020.
- Disminución en el 2021 en un **43% (\$1.298.185.685)** del presupuesto destinados por parte de la Secretaria de Infraestructura para las actividades de lavado definidas en el PGIRS.

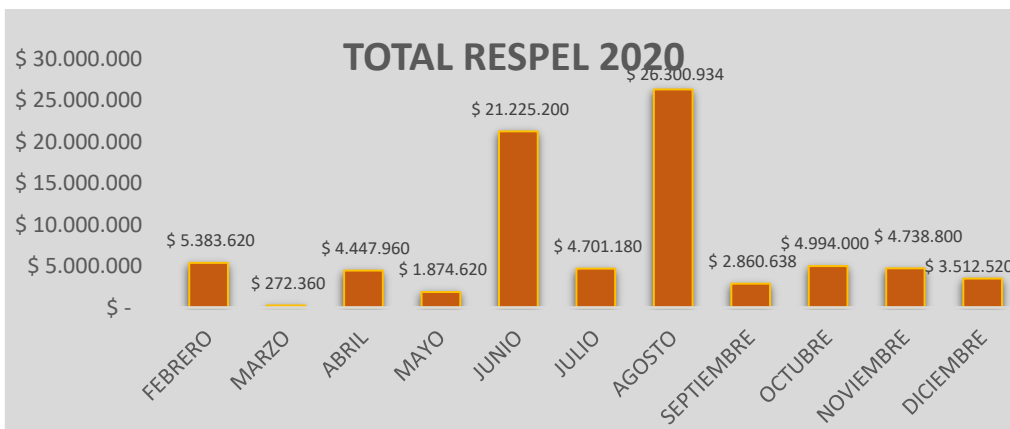
2. Gestión clientes

Industriales y Comerciales

Se realizaron visitas comerciales a clientes industriales y comerciales, con el fin de establecer contacto y determinar las necesidades en el servicio.

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Visitas a Grandes Generadores	54
Visitas a Clientes Disposición final, firma de contratos y percepción del servicio	22

Ingresos por recolección Respel



Para el año 2020 se obtuvo unos ingresos por concepto de recolección de residuos RESPEL de **\$80.311.832**



Para el año 2021 se obtuvo ingresos por concepto de recolección RESPEL, por un valor de \$48,234,414

Gestión Ruta Hospitalaria

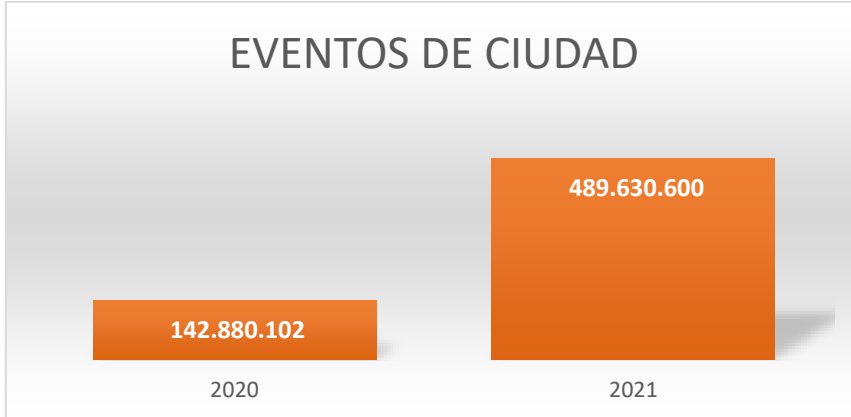


En el año 2019 se atendían 440 clientes, para el año 2020 se incrementó a 480 y el año 2021 termina con un resultado de 508, esto representa un aumento en cada vigencia de aproximadamente 6%.

Gestión ruta carpintería

Se realizó visitas de verificación en sitio a un 70% de los clientes, actualmente se tiene un mercado atendido de 68 usuarios.

Eventos de ciudad



Para el año 2021 se presenta un aumento en ingresos por concepto de barrido y limpieza en eventos de ciudad del 242%.

Gestión aforos

AÑO 2020

- Documentación técnica y elaboración manual de aforos.
- Monitoreo y seguimiento a 55 usuarios con aforo ordinario acogidos temporalmente a aforo permanente por pandemia.
- Realización de 152 aforos ordenados por comercial y operaciones
- Recategorización de 1656 usuarios de residencial a comercial, enviados por EPM
- Actualización 926 usuarios multiusuarios años 2005; 2006 y 2007.
- Usuarios recategorizados por visitas de verificación zonas 1 y 2 para un total de 2610

AÑO 2021

- Actualización aforos ordinarios zona 7 (centro): 1094 usuarios
- Realización de 304 aforos ordenados por comercial y operaciones.
- Recategorización de 631 usuarios zona 6 y corregimientos
- Actualización aforo ordinario zona 6: 592 usuarios
- Actualización y control de usuarios con aforo permanente: 220
- Actualización y ajuste al sistema de liquidación aforos a grandes generadores mayores de 50 metros cúbicos mensuales en SCI.
- Ajustes al sistema de información, plataforma aforos EVMNET

Año	Usuarios	Metros cúbicos aforo (antes)	Metros cúbicos aforo (después)	Aumento de metros cúbicos mensuales	Valor \$ incremento mes Tarifa dic 2021
2020	172	1.621,22	2.633,46	1.012,24	60.367.969
2021	829	6.236,32	10.033,84	3.767,52	224.687358

Dentro del plan de trabajo de aforos, se ha venido realizando la actualización de las mediciones a los clientes con una vigencia superior a dos años de aforo. En total se han realizado y aplicado 1.001 aforos en los años 2020 y 2021, con una diferencia de un mayor valor en cantidad de metros cúbicos de 4.780, equivalente en promedio a \$285.055.327 mes; lo que representa un incremento en los ingresos de los clientes grandes generadores, producto de las actualizaciones en la medición de los residuos.

De los clientes grandes generadores con vigencia de aforo superior a dos años se ha actualizado en la vigencia 2020- 2021, el 45%.

Durante la pandemia y teniendo en cuenta la operatividad de los establecimientos comerciales e industriales, se adoptó la estrategia de realizar aforos permanentes con el registro de la medición en cada frecuencia de recolección ante las peticiones de los usuarios, de tal forma que se cuente con el soporte que indique la generación de residuos en el período y así proceder a realizar el respectivo cobro de los residuos recolectados, esto como medida a instalaciones comerciales e industriales que cerraron o disminuyeron su operación durante la emergencia por la pandemia.

10.3.4 SUBPROCESO MERCADEO Y CANALES

Durante los años 2020 y 2021, estas fueron las principales iniciativas que se llevaron a cabo desde el área de mercadeo, entre otras actividades las cuales también apoyaron las estrategias de posicionamiento, fidelización y rentabilización de los productos y servicios de Emvarias.

1. **Campaña alivios Covid 19:** Se realizó una campaña de mitigación en tiempo Covid – 19 para clientes actuales de Emvarias, está comprendía diferentes medidas de alivios económicos. **“Queremos que sigas disfrutando de nuestro servicio público de aseo, por ello implementamos las siguientes medidas de alivio para clientes y usuarios”**

NORMA	NUMERO
Resolución	385
Decreto	417
Resolución	911
Decreto	441
Decreto	457
Decreto	DECGGL-2280 EPM
Decreto	528
Decreto	580
Resolución	915
Resolución	918
Decreto	819

- **10% de descuento en el valor del cargo fijo:** Para usuarios de estratos 1 y 2, y hasta por 3 facturas
- **Diferido:** Para las facturas emitidas desde el 17 de marzo, hasta el mes de Julio de 2020
- **Financiaciones:** Para el pago de las deudas anteriores a la declaratoria de emergencia.
- **Cambio de tipo de Aforo para Grandes Generadores:** Cambio de aforo ordinario a permanentes para los usuarios que por cambios en dinámica comercial tienen cambios significativos en la entrega de los residuos.

Resultados de Diferidos y Descuentos:

SUBSEGMENTO	MAYO		JUNIO		JULIO	
	S.S	Valor a diferir	S.S	Valor a diferir	S.S	Valor a diferir
RESIDENCIAL	162,899	4,250,119,680.50	326,899	7,154,969,830.86	372,565	10,172,506,072.18
ESTRATO 1	27,797	689,487,605.60	48,357	660,129,777.82	56,002	972,661,847.49
ESTRATO 2	86,238	2,242,613,392.94	139,229	2,815,063,694.26	152,363	3,707,826,360.95
ESTRATO 3	39,217	1,107,408,046.59	94,589	2,533,286,458.21	107,628	3,538,521,343.33
ESTRATO 4	4,903	112,649,217.13	24,815	640,419,307.79	31,270	1,107,270,136.40
ESTRATO 5	2,404	51,450,691.19	13,690	346,729,783.47	17,809	629,708,370.16

ESTRATO 6	2,340	46,510,727.05	6,219	159,340,809.31	7,493	217,518,013.85
COMERCIAL 2	4,748	222,046,762.20	20,993	931,391,847.66	24,906	1,698,753,813.51
INDUSTRIAL 3	463	20,295,080.57	1,791	79,602,131.39	2,135	139,303,274.10
OFICIAL 4	34	1,287,966.29	153	5,839,241.60	190	8,430,390.51
EXENTO 5	61	2,431,571.44	256	10,906,373.29	303	15,845,554.53
INDEFINIDOS					21	397,551.65
TOTAL	168,205	4,496,181,061.00	350,092.00	8,182,709,424.80	772,685.00	12,036,236,656.48

Estrato	Mes	Servicios Suscritos	Descuento Aplicado	Valor a Aplicar
1	MAY	321	156,751.12	141,865.95
1	JUN	345	176,572.06	153,114.45
1	JUL	30	17,679.60	13,256.70
2	MAY	129,765	32,361,553.64	76,465,323.90
2	JUN	145,143	37,277,832.88	85,888,370.25
2	JUL	17,956	4,567,857.41	10,579,495.64
Totales		293,560	74,558,246.71	173,241,426.89

2. Comité de pricing de productos: Se conformo por primera vez en Emvarias un comité de pricing para los productos especiales y poder modelar sus costos y tarifas; un comité interdisciplinario conformado por área de financiera, operaciones, comercial y liderado por mercadeo para la construcción de cada uno de los modelos y realizar un análisis a los informes de brechas entregados en el segundo trimestre del año.

- Este ejercicio permitió visualizar costos no reconocidos en la operación de los servicios.
- Se evidenciaron algunas ineficiencias en la operación y en la parte comercial que nos permitirán recomponer el enfoque comercial y ajustar procesos en la logística (La operación de RCD pagos y voluminosos cambios su esquema en agosto, luego de las reuniones adelantadas en revisión de brechas y modelos de tarifas), aun se siguen analizando otras alternativas que permitan mejorar los costos directos de estas 2 rutas.
- Este ejercicio permitió también encontrar que el producto de carpintería no está dando perdida como se consideraba, sino que había un error en los costos asociados a la ruta y el porcentaje de dedicación del vehículo que la opera.

- La idea de este comité es que siga funcionando y se haga revisión de los modelos construidos periódicamente cada 6 meses, con el fin de garantizar la rentabilidad en los productos y lograr eficiencias tempranas.
- Se recalcularon todas las tarifas y se aterrizaron a los costos de la operación de la compañía, teniendo en cuenta también factores de mercado como competencia para definir precios competitivos. A partir de este ejercicio, se está desarrollando la nueva estrategia para Ruta hospitalaria y Respel para atraer clientes con mayor generación de residuos.
- Se definió la capacidad instalada dentro de cada servicio con el final de trabajar en estrategias que permitan ocuparla al 100%

2. Comercialización de contenedores: En el año 2021 se desarrolló el caso de negocio para la comercialización de un nuevo producto tangible Contenedores de 360 y 1100 litros. El caso dio positivo y se comenzó con la comercialización a través de un piloto en segundo semestre del año, solo de manera orgánica atendido las solicitudes que han llegado a través de la línea amiga.

Para el año 2022 se realizará la licitación para la compra de 200 contenedores entre ambas referencias y se proyectó la meta de ventas mensual a los ejecutivos y campañas de salida por línea amiga para incentivar las ventas por segmentos como el residencial y entidades educativas.

El lanzamiento de campaña de comunicación para este nuevo producto saldrá al aire en primer trimestre de 2022

Proyección Mensual 2022	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Proyección Unidades Totales	310	13	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
Proyección Contenedores 1,100 L	232	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Proyección Contenedores 360 L	77	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Proyección Total Ingresos 2022	264,669,061	11,113,365	23,050,518	23,050,518	23,050,518	23,050,518	23,050,518	23,050,518	23,050,518	23,050,518	23,050,518	23,050,518	23,050,518
Proyección Ingresos Totales 2022-1100 L	102,652,551	4,310,346	8,940,200	8,940,200	8,940,200	8,940,200	8,940,200	8,940,200	8,940,200	8,940,200	8,940,200	8,940,200	8,940,200
Proyección Ingresos Totales 2022-360 L	162,016,510	6,803,019	14,110,317	14,110,317	14,110,317	14,110,317	14,110,317	14,110,317	14,110,317	14,110,317	14,110,317	14,110,317	14,110,317

3. Alianzas comerciales: Se realizaron acercamientos con la empresa Industrias Estra S.A para el diseño en alianza de un nuevo producto en el manejo de residuos para el mercado residencial y su comercialización apalancada entre ambas empresas. Se trata de puntos limpios residenciales acordes al nuevo código de colores y que pretende complementar el portafolio de productos y servicios de aseo.

Dentro de los avances ya esta el diseño del prototipo de los recipientes, el costeo inicial de producción y este año se continuará con los ajustes a estos dos y el desarrollo del caso de negocio para determinar su viabilidad.

4. Participación feria Medellín y sus aliados por invitación de la alcaldía de Medellín: El evento Medellín y sus Aliados Internacionales tenía como propósito presentar a la comunidad internacional las principales apuestas estratégicas de la ciudad y en el caso puntual de Emvarias, generar alianzas de valor con socios internacionales, e invitarlos a ser parte de la Medellín futuro (campana de la alcaldía actual).

Emvarias participó, llevando al evento las siguientes iniciativas:

- Aprovechamiento y la ruta recicla
- Biogás
- Construcción y operación vaso Piñuela

El evento se desarrolló los días 2 y 3 de septiembre de 2021, se realizó rueda de negocios con varias entidades, inversionistas internacionales, entre otros. Se entregaron fichas técnicas de cada tema, se expusieron de forma interactiva a través de videos explicativos y la intervención de los líderes de cada proyecto.

5. Estrategia de racionalización de tramites:

Objetivo: La Estrategia Anti-trámite para el año 2021 se enfocó en la eliminación de los documentos para la solicitud de los servicios especiales. (Fotocopia de Cédula de Ciudadanía y Fotocopia de Servicios Públicos).

Descripción del proceso: En conjunto con Eliana Uribe de Atención al Cliente se desarrolló la Estrategia Anti-trámites del año 2021. El cambio se vio reflejado en la eliminación de la solicitud de los documentos para la verificación de la identidad y servicios suscrito del usuario solicitante. Esto dará como resultado no solo el cumplimiento de la norma sino también un mejor servicio al cliente a la hora de la solicitud de algún servicio especial viéndose reflejado en un aumento de éstos.

A continuación, se mostrará el crecimiento en las solicitudes de servicios e ingresos de los servicios especiales desde julio que se empezó con la implementación de la Estrategia.

COMPARATIVOS MES DE JULIO Y DICIEMBRE	SERVICIO SOLICITADOS	INGRESOS X MES
CRECIMIENTO JULIO - DIC	17,56%	29,42%
PROMEDIO	553	\$ 54.246.995
INDICE DE VARIACION PROMEDIO	3,52%	5,50%

6. Pagos Electrónicos

Objetivo: Implementación de pagos electrónicos por medio de la página web, el cual le permita a los usuarios la posibilidad de realizar el pago de sus servicios especiales por medio del canal PSE.

Descripción del proceso: En el año 2021 se logró realizar el convenio con el banco Davivienda para la implementación de los pagos electrónico para Emvarias. Este servicio inicialmente se utilizará para el pago de solicitudes de servicios especiales posteriormente para el pago de otros productos, trámites y servicios. En el momento nos encontramos ultimando detalles de perfiles de usuario y responsabilidades para el manejo del módulo de la pasarela, esperamos poder estar al aire con este servicio a mediados del mes de febrero del presente año.

Beneficios del Servicio:

- Se espera que este servicio traiga un aumento en la solicitud de ventas en los servicios especiales, por ende, un crecimiento en los ingresos.
- Ampliación en los medios de pago de la compañía.
- Cumplimiento normativo en diversidad de pagos electrónicos para los usuarios.
- Pagos en línea totalmente identificados 24/7.
- Entre otros.

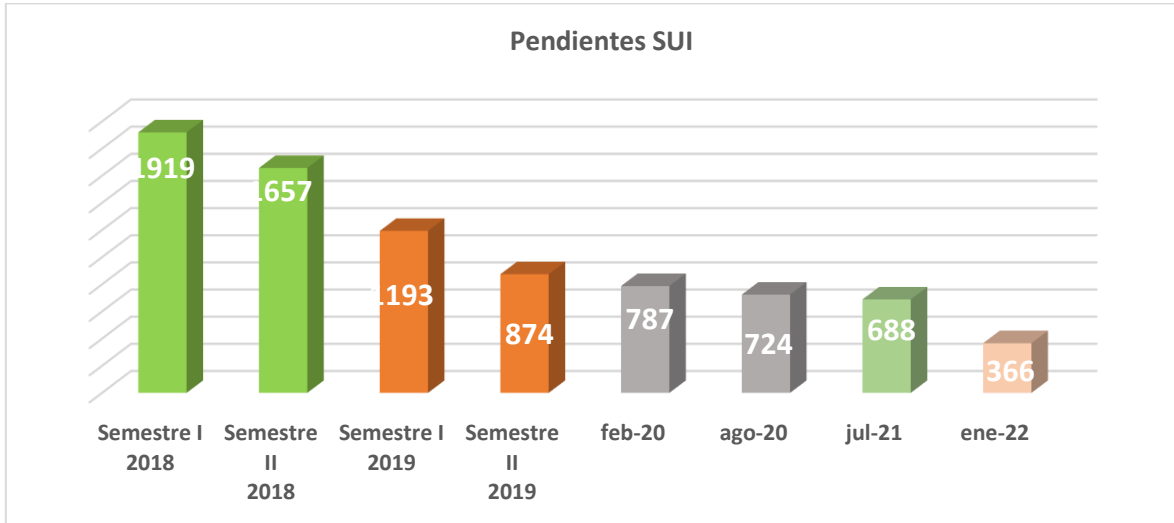
10.3.5 SUBPROCESO RENDIMIENTO

Cargues en la plataforma SUI

Con la expedición de la nueva metodología tarifaria definida en la resolución 720 de 2015, se definen unos nuevos cargues para las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, que empezaron a ser efectivos desde junio del 2018. Con los cambios en estos reportes, Emvarias SA ESP se vio obligada a realizar cambios en procesos, procedimientos y hasta Sistemas de Información, que a la fecha todavía se están trabajando.

Para salir a flote con este proceso, se han realizado mesas de trabajo con la SSPPD y se ha tenido permanente comunicación a través de los diferentes mecanismos definidos por el Ente, tales como mesas de ayuda y oficios y al interior de la organización se ha realizado un trabajo conjunto entre las diferentes áreas involucradas en la generación de la información requerida y Ti con el fin de ajustar los sistemas de información a los requerimientos.

A continuación, se muestra el proceso de evolución de los cargues pendientes en SUI, donde se visualiza, gracias a las gestiones realizadas, un avance significativo en el proceso.



10.3.6 SUBPROCESO SOSTENIBILIDAD

Envío el reporte por parte de sostenibilidad:

Logros en sostenibilidad 2021:

- Se logró una calificación del 81% para el cierre 2021 en el seguimiento a la Trayectoria en Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Se actualizó la línea base, con una calificación del 80% para la Trayectoria RSE.
- Se actualizaron los hitos para el seguimiento a la trayectoria RSE 2022.
- Se actualizó el mapa de riesgos en derechos humanos y se diseñaron estrategias para la prevención y corrección de cara a la mitigación de los impactos asociados a vulnerabilidades posibles y reales en derechos humanos.
- Se actualizaron los hitos asociados a la estrategia climática.
- Se logró la preaprobación de la propuesta presentada ante el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para la implementación de soluciones innovadoras en el sector de residuos sólidos por un monto de hasta US\$150.000.
- Articulación con la administración municipal para los procesos de planeación asociada a gestión integral de residuos y gestión del cambio climático, en el marco del sistema de gestión ambiental municipal-SIGAM.

Retos en sostenibilidad 2022:

- Consolidar informe de sostenibilidad 2021
- Planeación y articulación de la estrategia de sostenibilidad con los diferentes equipos de trabajo.
- Realizar el cálculo de emisiones en el relleno para el 2021, continuando con la metodología utilizada para el cálculo 2020.
- Continuar en la búsqueda de fuentes adicionales de financiación de proyectos.
- Incorporar metodología de análisis de riesgo climático para los proyectos EMVARIAS.
- Fortalecer una cultura empresarial de la sostenibilidad.
- Alcanzar metas e hitos establecidos para 2022.

10.4 GESTIÓN COMUNICACIONAL

10.4.1 COMUNICACIÓN DIGITAL Y PRENSA

Web

La comunicación web fue fortalecida en 2020 y 2021 con la generación de proyectos digitales orientados al cumplimiento de los lineamientos de Gobierno Digital. Según la herramienta Google Analytics para la data del sitio, durante el año hubo 68.974 usuarios conectados con 180.920 sesiones en 2020 y más de 182.000 sesiones activas en 2021.

Se implementaron herramientas como el chat en línea, mapas interactivos con los servicios

Entre 2020 y 2021 inició el proceso de renovación del sitio web para fortalecer aspectos de accesibilidad, usabilidad y experiencia de usuario desde este punto de contacto digital. Todo orientado con los lineamientos de accesibilidad y contenido incluyente.

Redes Sociales

Las redes sociales de Emvarias se han afianzado como un espacio fundamental para la articulación y respuesta ágil a la ciudadanía de inquietudes, quejas y solicitudes. Al inicio de 2020 la entidad contaba con 28.000 seguidores entre sus diferentes canales de *social media* disponibles (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Tik Tok), cerrando 2021 con más de 38.000.

En 2021 se incursionó en una nueva red social, Tik Tok, para activación de la marca y la gestión de contenido pedagógico, En la actualidad, esta naciente red cuenta con 127 seguidores para complemento de la comunidad digital de Emvarias en redes sociales.

Reporte de crecimiento en cada red social:

Red Social	Seguidores en 2020	Total seguidores
Facebook	13.602	17.911
Twitter	9.375	11.305
Instagram	5.489	8.841
YouTube	255	703
Tik Tok	0	127

Prensa:

Entre 2020 y 2021 la gestión de prensa también se fortaleció, pasando de la producción de 17 boletines de prensa en 2019 a 43 en los últimos dos años.

10.4.2 CULTURA CIUDADANA DEL ASEO

Emvarias Grupo EPM durante le apostó incansablemente al fortalecimiento de la cultura ciudadana del aseo, con el firme propósito de contribuir a la construcción del modelo de ecociudad. Gracias al equipo de gestores sociales y ambientales en campo y a nuestro elenco artístico de Linda Calle y su familia, se desarrollaron importantes iniciativas pedagógicas que consolidaron el programa como una fuente de educación ambiental en la adecuada gestión de los residuos sólidos

2020

El 2020 llevó al programa de CCA a acoplarse a las condiciones y traer nuevos formatos para comunicar, educar y formar a sus grupos de interés; los logros principales estuvieron direccionados en las siguientes acciones:

- 35 mesas de trabajo con líderes y actores claves en los territorios, para articular acciones e incrementar el impacto en las actividades sociales.
- 146 jornadas educativas para despertar la sensibilidad de las personas respecto al bienestar que les produce hacer una disposición adecuada de residuos.
- 43 talleres y capacitaciones para formar a la comunidad en temáticas como el nuevo código de colores, tipos de residuos y deberes y derechos de los usuarios.
- 23 jornadas de transformación de puntos críticos con arte, cultura y color en acompañamiento al equipo de guías ambientales de la Secretaria de Medio Ambiente.

Linda Calle, Pepe y su familia, personajes institucionales que inundaron Medellín con la magia del arte, la pedagogía, la música y un discurso lleno de compromiso con el planeta gracias al despliegue de diferentes estrategias, tales como:

- Lanzamiento de la **serie virtual de Linda Calle y Pepe**: 5 capítulos que expresan de forma pedagógica y divertida cómo gestionar los residuos desde casa.
- 65 jornadas artísticas itinerantes con el elenco de Linda Calle, por los barrios de Medellín, donde se conectaron con los habitantes desde la cultura, la lúdica y la pedagogía.
- Consolidamos el programa de clases virtuales para instituciones educativas con **Escuela Emvarias**, donde a través de clases sobre economía circular y las 3Rs, más de 1.300 estudiantes se certificaron como parte de la red de héroes por el planeta.

Campañas de ciudad y despliegue en medios de comunicación.

Se utilizaron mensajes pedagógicos como los principales aliados para enlazar diferentes tácticas de comunicación y educar a los ciudadanos en cultura del aseo, haciendo que el mensaje trascienda a través de los medios, las redes y las actividades experienciales con diferentes públicos. En el 2020 se resaltan campañas que se quedarán en nuestro ADN:

- **Plogging, corremos, recogemos y cuidamos a Medellín**, donde junto a la Secretaria de Participación y el Inder, se posicionó en la ciudad una tendencia mundial que vincula el deporte y la recolección de residuos.
- **En las calles somos tus manos**, se llevó durante la contingencia, pedagogía de la gestión adecuada de residuos en tiempos de COVID - 19, en formatos como: 15 transmisiones en vivo por canales digitales con nuestros mejores profesionales, 3 videos pedagógicos, diseño y producción de la cartilla infantil **En casa reciclamos**, 7 visitas a programas de televisión locales y 6 jornadas de activación pedagógica con las que logramos la movilización social de nuestros grupos de interés hacia el compromiso del autocuidado y la gestión de los residuos durante la pandemia.
- **Recicla y échala pa lante**, se une al compromiso de llevar recursos para que miles de niños y jóvenes de Medellín puedan continuar sus estudios. Esta campaña recupera responsablemente residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y los transforma gracias a la Fundación Puntos Verdes Lito, en recursos económicos para la adquisición de computadores para los estudiantes de Medellín.
- En alianza con Postobón y la campaña **“Reciclar es súper”**, se implementó una estrategia de posicionamiento del sistema de aprovechamiento que Emvarias dispone para la ciudad, donde los “Puntos Naranja, La Ruta recicla” y los operarios recolectores de reciclaje son los superhéroes para lograr los % de aprovechamiento de la ciudad.

- Emvarias se vinculó con colectivos de artistas grafiteros de Medellín, para darle una nueva cara a nuestros Puntos Naranja. Con la campaña **“Transformación de Puntos Naranja con arte y color”**, se conectó con los líderes de los sectores para realizar un taller de imaginarios y construir una propuesta innovadora para la imagen de estos puntos estratégicos en la ciudad.

Centro de experiencia y conexión educativa

Ubicada en el Relleno Sanitario La Pradera, en el 2020 Emvarias Grupo EPM, dio apertura a su Aula Ambiental, un centro educativo y de sensibilización en manejo adecuado de residuos, donde por medio de metodologías experienciales, se sensibilizó a más de 55 visitantes en sus primeras pruebas piloto y en el año 2021 tuvimos a 73 visitantes.

2021

El año 2021 se caracterizó por la gestión de iniciativas innovadoras, nuevas propuestas y adaptación de formatos que dinamizan la forma de llegarle a nuestros públicos.

El equipo socio ambiental de trabajo en campo en cada una de las zonas, enfoque relacionamiento e intervención pedagógica logro impactar a **50.000 personas en más de 200 jornadas y procesos pedagógicos.**

Una vez más, nuestra participación en espacios de ciudad incremento nuestra presencia de marca, fortalecieron lazos con diferentes entidades y entregamos contenido a valor **en 27 ferias ambientales**, donde nuestras acciones educativas tomaban relevancia al concientizar a más de **12.000 visitantes.**

Principales iniciativas:

1. Universo Literario de Linda Calle, “Monstruos y Héroes de Mi Ciudad”

*Con este programa, llamamos a la magia, fantasía y el conocimiento, para que niños y jóvenes puedan disfrutar mientras aprenden sobre adecuado manejo de residuos. El libro *Monstruos y Héroes de mi Ciudad*, en el que se agruparon 10 divertidas historias “reducidas, reciclables y reutilizables” fue la apuesta fundamental para transitar entre la lectura, la imaginación y el fortalecimiento de los hábitos.*

Se entregaron a través de diferentes actividades más de **2000 ejemplares**, donde personajes como el insensato *Bulto é piedra*, el malvado *Colchón Raja ó*, el cruel *Televizombie*, entre otros personajes, hacen parte de la apuesta literaria en la que se podrá comprender una ciudad en la que el aseo y los buenos hábitos para el cuidado del medioambiente son el camino para una mejor Medellín.

Los libros estuvieron acompañados por audiocuentos, 15 obras de teatro, videos, juegos temáticos digitales y acciones itinerantes en los barrios de nuestra ciudad .

Mas de 250 acciones lúdicas impactaron el 2022 con la presencia de nuestros personajes institucionales. Liderados por Linda Calle, la guardiana de la Limpieza de Medellin, entregamos contenido divertido y lúdico, mensajes sobre economía circular, buenos hábitos en la gestión de residuos, el código de colores y la conservación de los recursos naturales de la siguiente forma:

- Tomas pedagógicas itinerantes en los barrios de Medellín: 88 actividades y 24.100 personas en caravanas y tomas barriales con componente musical para hacer de la pedagogía una fiesta.
- Capacitaciones Lúdicas empresarias: 25 visitas a empresas y entidades con talleres lúdicos con un impacto de 1500 personas.

Un año más La incorporación de la virtualidad como herramienta de apoyo didáctica dinámica, moderna, participativa e innovadora, nos permitió la interacción con miles de personas.

- **Escuela Emvarias,**

Con el programa virtual de clases de escuela Emvarias, llegamos con 3 tipos de clases a 98 instituciones educativas y participaron del programa 3800 niños de la ciudad.

- Nuestra pedagogía llego a la red social Tik tok, esta nueva comunidad vanguardista con la que interactuamos con más de 50 publicaciones se consolido como una la nueva dinámica para generar contenido viral que lleve a un entretenimiento de nuestros usuarios mientras entregamos mensajes positivos del manejo adecuado de residuos.

Multiplicadores Ambientales:

Este programa promueve la participación y compromiso de la comunidad y diferentes actores sociales, en la realización de proyectos e iniciativas locales que contribuyan al mejoramiento y conservación del medio ambiente, este programa se desarrolló en 3 líneas de intervención:

1. Iniciativas comunitarias:

Por primera vez, Emvarias abrió convocatoria para recibir proyectos comunitarios que se puedan desarrollar con el fin de incrementar el conocimiento y enfoque pedagógico de las comunidades de influencia, con una participación de 51 iniciativas donde se seleccionaron las 5 mejores que cumplieron con todos los requisitos de la convocatoria siendo reconocidas con la entrega de insumos

representados en \$5´000.000 millones de pesos para el desarrollo de los proyectos en sus comunidades.

La ejecución de estas iniciativas se impactaron 9 territorios y más de 2500 personas, quienes, gracias a diferentes formas de pedagogía, fortalecieron la cultura ambiental de los sectores.

2. Alianza con el programa de Clubes Juveniles de la secretaria de la Juventud

Nos vinculamos a esta inciativa de ciudad con el fin de fortalecer a las juventudes a partir del acercamiento a la información, saberes y acciones que promuevan el adecuado manejo de residuos y la conservación del medio ambiente.

Se establecieron espacios de dialogo, participación ciudadana y comunicación con los 34 clubes juveniles de la ciudad con enfoque medio ambiental, para propiciar conversaciones en doble vía que permita unificar mensajes en pro de construir acciones que transformen las realidades de los barrios, propiciar iniciativas de formación y movilización comunitarias que permita el involucramiento de los jóvenes en acciones que generen cambios positivos en la ciudad.

3. Plan piloto con voluntariado social

Vinculamos a 10 jóvenes voluntarios para la realización de campañas y trasformación de Puntos críticos en espacios llenos de armonía y sostenibilidad. Estos jóvenes se capacitaron, conocieron la realidad de la empresa, los procesos y se convirtieron en agendas trasformadores y pedagógicos en sus comunidades.

Este programa se resulta de alta importancia toda vez que permitirá aprovechar la vitalidad de los participantes, el reconocimiento que tienen de sus propios territorios y el creciente interés de la juventud en aportar a temas de desarrollo ambiental y sostenibilidad del planeta.

10.4.2 COMUNICACIÓN INTERNA

Durante la vigencia 2021, la Coordinación de Comunicaciones, avanzó sustancialmente en la gestión de la comunicación interna dentro de Emvarias Grupo EPM. Los logros principales, son:

- Lanzamiento e implementación del whatsapp corporativo, posibilitando la cercanía y comunicación con la Gente Emvarias. Este canal permite la comunicación constante, la divulgación de temas estratégicos y normativos y el posicionamiento de temáticas y campañas estratégicas. Este medio tiene una usabilidad (es usado) del 85% según la última encuesta de comunicaciones, realizada entre diciembre de 2021 y enero de 2022.
- Lanzamiento e implementación del periódico La Zorrita, medio creado para crear conectarse más estratégicamente con el personal operativo. Este

medio es cercano, funcional, emotivo y llega mes a mes a los colaboradores de Emvarias. Este medio tiene una usabilidad del 77% según la última encuesta de comunicaciones, realizada entre diciembre de 2021 y enero de 2022.

- Lanzamiento e implementación del boletín electrónico La Frecuencia.
- Desarrollo de la campaña: A tu lado, todo es mejor, que aporta al posicionamiento de la marca Emvarias entre sus grupos de interés. Esta campaña tiene una recordación del 87% según la última encuesta de comunicaciones, realizada entre diciembre de 2021 y enero de 2022.
- Desarrollo de una estrategia de comunicación integral, para prevenir el virus COVID-19, llamada Distantes, pero no distintos, que ha venido aportando con la prevención del virus, y la concientización sobre prácticas de autocuidado. Esta estrategia tiene una recordación del 92% según la última encuesta de comunicaciones, realizada entre diciembre de 2021 y enero de 2022.
- Implementación de otras campañas de comunicación que aportan a la consolidación de la cultura organizacional, es aspectos como: control interno y autocontrol, TICS, control disciplinario, sistema de gestión de calidad, entre otros.

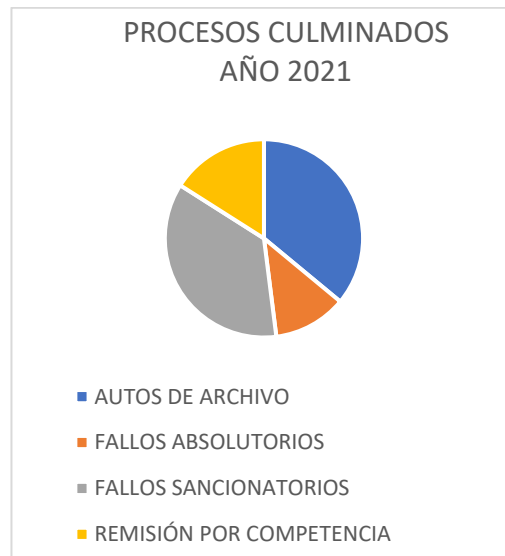
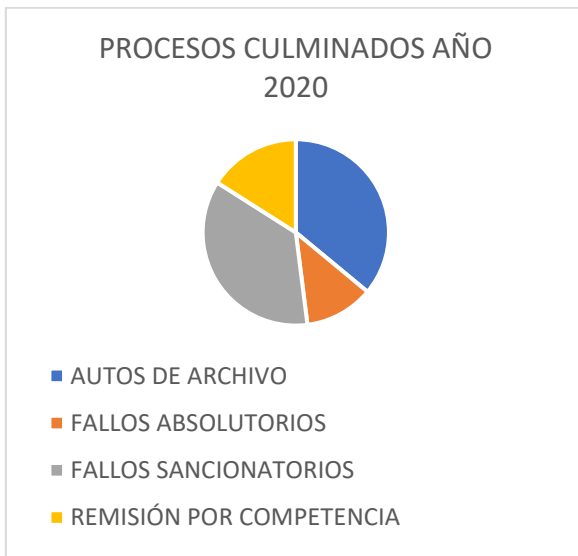
Otros logros comunicacionales

- Implementación de una estrategia de rendición de cuentas, que permite que la empresa cumpla en cuanto a lo normativo y genera una relación de confianza y cercanía con los grupos de interés.
- Desarrollo de estrategias de posicionamiento de marca, a través de la gestión del branding en las diferentes sedes y espacios.
- Apoyo y acompañamiento a las acciones y estrategias de mercadeo de la empresa que fortalecen el desarrollo comercial con los clientes y usuarios.

10.5 GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

GESTIÓN DEL CONTROL DISCIPLINARIO				
2020	Quejas e informes disciplinarios recibidos	15		
	Procesos abiertos	16		
	Procesos finalizados	Archivos	15	
		Fallos absolutorios	2	
		Fallos Sancionatorios	Multa	1
		Suspensión	6	

			Destitución	0
		Remisión por competencia	1	
2021	Quejas e informes disciplinarios recibidos	12		
	Procesos abiertos	12		
	Procesos finalizados	Archivos	9	
		Fallos absolutorios	3	
		Fallos sancionatorios	Multa	2
			Suspensión	7
			Destitución	0
Remisión por competencia	4			



Principales logros vigencias 2020 - 2021

- Totalidad de quejas e informes recibidos en la CAD debidamente tramitados y dentro de los términos de ley.
- 0% de congestión o atraso en el cumplimiento de términos procesales en el 100% de las actuaciones de la CAD.
- Permanente actualización de los abogados de la oficina en temas de interés para la Empresa y la CAD, para garantizar la calidad de las decisiones de cara a los cambios normativos y reglamentarios

- Cumplimiento cabal de la totalidad de compromisos administrativos de la oficina (Elaboración y permanente actualización del mapa de riesgos, jornada de gestión y transferencia documental, publicación de tips disciplinarios para reporte en el sistema Avanza; capacitación y cumplimiento de la política de ciberseguridad, entre otros).
- Proyección de decisiones de fondo en los procesos iniciados y que pudieran sufrir alguna afectación con la entrada en vigencia de la Ley 1952 de 2019.
- 114 servidores (operativos) de la Empresa capacitados en jornadas presenciales de sensibilización sobre asuntos disciplinarios realizadas en diferentes sedes durante las vigencias 2020-2021.
- Publicación de 22 tips disciplinarios en diferentes medios de difusión masiva de la empresa con el objeto de cumplir con los compromisos pactados en el sistema Avanza, consistentes en el fortalecimiento de la labor preventiva a cargo de esta Coordinación.

Alerta temprana

- Con el fin de realizar detección temprana y atención oportuna de situaciones de riesgo, garantizar la seguridad jurídica de los procesos en curso y los que llegaren e impactar positivamente las decisiones adoptadas por esta Coordinación, se requiere ampliar las coberturas de capacitación (virtual y presencial) al personal de esta Área teniendo en cuenta el tránsito normativo generado por la expedición de las Leyes 1952 de 2019 y 2094 de 2021, las cuales entrarán en vigencia a partir del 29 de marzo del presente año.

11. CONCEPTO GENERAL:

Durante los años 2020 y 2021, la Gerencia de Emvarias Grupo EPM, emprendió diferentes programas, proyectos, planes y estrategias que permitieron consolidar el trabajo de la empresa y garantizar la prestación de sus servicios.

La operación de la empresa contó con una intervención integral, constante y oportuna, haciendo posible la prestación del servicio público de aseo y los servicios especiales.

A nivel financiero, se dejan indicadores muy positivos y que muestran que la empresa cuenta con solidez financiera y dan cuenta, que viene siendo manejada de manera cuidadosa y responsable con los recursos.

Así mismo, Emvarias Grupo EPM cuenta con un modelo para la gestión integral de los residuos sólidos, compuesto por proyectos como la contenerización de residuos, que se viene ejecutando con la instalación constante de contenedores en diferentes comunas y barrios de la ciudad, la Ruta Recicla, que queda fortalecida con un nuevo Punto Naranja y un esquema de trabajo claro y estratégico.

A nivel de flota vehicular, la empresa queda con un esquema que incorporó nuevos vehículos eléctricos, lo que garantiza una ruta sostenible. En cuanto a la disposición final de residuos, se deja con grandes avances el licenciamiento del Vaso La Piñuela, y a la espera de la respuesta la autoridad ambiental. Al tiempo qué, se entrega un proceso de Sistema de Gestión de Calidad con alcance al proceso de disposición final recertificado.

Así mismo, la gestión administrativa realizada, ha permitido contar con una estrategia comercial y de mercadeo para fortalecer las relaciones con los clientes y usuarios; con un modelo para la gestión de la auditoría y el control interno; con una estrategia de comunicaciones y cultura ciudadana del aseo pensada en el territorio; con una cadena de suministro clara; con un esquema para la gestión del talento humano muy completo; y con un sistema para el control disciplinario robusto.

De esta forma, se viene cumpliendo con los objetivos trazados en el Plan de Empresa de Emvarias Grupo EPM y todos sus componentes, y con el propósito de prestar servicios de gestión integral de residuos, con calidad, eficiencia y sostenibilidad.

11. FIRMA:

Esta acta se firma en Medellín, a los diecinueve (19) días del Mes de enero del año 2022 por el Gerente General saliente de Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P. – Emvarias.



Gustavo Alejandro Gallego Hernández