

Estrategia anual de Rendición de Cuentas 2021

envarias®
Grupo•epm



1) Introducción

En el presente documento se presenta la estrategia de Rendición de Cuentas de Emvarias Grupo EPM para el año 2021.

Esta estrategia se define teniendo en cuenta los parámetros exigidos por el Departamento Nacional de la Función Pública y consignados en la Política de Rendición de Cuentas en el marco del MIPG.

Así mismo, da cumplimiento a las acciones definidas en el Programa Anticorrupción y Atención al Ciudadano, a los compromisos en materia de Gobierno en Línea en el componente de acceso a la información pública y transparencia y a los lineamientos de Transparencia por Colombia suscritos por Emvarias y que se orientan a que las instituciones de servicio público fortalezcan su gestión en relación con sus grupos de valor o interés.

Según lo expresa el Modelo Integrado de Gestión Pública, su propósito es que las entidades tengan claro su horizonte a corto y mediano plazo, con el objetivo de que se focalicen los procesos de gestión para materializar las decisiones de su planeación institucional y la consecución de resultados, permitiendo garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos.

La dimensión de Gestión con Valores para Resultados aborda los aspectos más importantes que debe atender una organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas por mandato legal, por ejemplo, aquellas políticas orientadas a mejorar la relación del Estado con los ciudadanos.

Estas políticas tienen como objetivo permitirles a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Uno de los elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es el proceso de rendición de cuentas, que busca facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión públicaⁱ



2) Elementos que conforman la rendición de cuentas y paso a paso metodológico según MIPG Y PAAC

El proceso de rendición de cuentas de las entidades debe cumplir con tres elementos centrales, que permitan garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión, así:

1. **Información:** Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
2. **Diálogo:** Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.
3. **Responsabilidad:** Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.

La estrategia de rendición de cuentas debe cumplir con una serie de pasos y elementos, según la metodología propuestas por MIPG:

Paso 1. Preparación

- **Definir el área o grupo interno responsable del diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas.** Delegar el liderazgo para motivar e influir en los miembros de la organización, de una manera ética, positiva y democrática, el logro de los objetivos establecidos en el proceso de rendición de cuentas. Dicha área o grupo interno será responsable de liderar el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y facilitar su ejecución, seguimiento y evaluación.
- **Caracterizar los grupos de valor** con el fin de garantizar que a los escenarios de rendición de cuentas acudan personas interesadas en conocer los avances de su gestión.
- **Identificar las necesidades de información de los grupos de valor**



- **Analizar las debilidades y fortalezas de la estrategia de rendición de cuentas del año anterior**

Paso 2. Diseñar las actividades para la producción, publicación y divulgación de la Información.

Las actividades de producción de información, en el proceso de rendición de cuentas, deben dar razón sobre:

- Informar públicamente sobre las decisiones, la gestión pública y sus resultados, mostrando el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional, dando razón de las responsabilidades asignadas a cada entidad en las normas o planes de gobierno.
- El avance en la atención y garantía de los derechos ciudadanos a través de la gestión institucional, así como la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Paso 3. Defina e implemente actividades de Diálogo

Las entidades deben definir actividades para implementar escenarios de diálogo presencial. Recuerde que si no desarrolla actividades de información y diálogo de manera permanente deberá efectuar, como mínimo dos audiencias públicas, sin perjuicio de los modelos de diálogo que adicionalmente deberán desarrollar las entidades que están involucradas con la implementación de obligaciones del Acuerdo de Paz, que serán las establecidas por el Sistema de Rendición de Cuentas.

Los espacios se podrán complementar con el uso de medios virtuales como chat, foros electrónicos, etc. Sin embargo, es importante recordar que el escenario virtual no sustituye los espacios presenciales tales como: audiencias, foros, mesas de trabajo, ferias de rendición de cuentas, reuniones, etc.

La participación efectiva de los ciudadanos y grupos de valor, en los escenarios de diálogo de rendición de cuentas, debe estar garantizada. Para ello, se sugiere promover ejercicios colaborativos que garanticen la evaluación ciudadana de la gestión pública y el desarrollo de propuestas de mejora.

Paso 4. Defina actividades de Responsabilidad

Se deben definir actividades que permitan fortalecer las capacidades institucionales para aplicar correctivos y acciones de mejora, así como asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas. Este elemento cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.



3) Identificación de las condiciones del entorno social, económico, político, ambiental y cultural

La Rendición de Cuentas se fundamenta principalmente en los siguientes factores o elementos del entorno social, económico, político, ambiental y cultural del año 2019 y 2020.

Tendremos un 2020, con un entorno social influenciado por la contingencia del covid19, situación que afectará directamente la **realización de eventos presenciales de rendición de cuentas y diálogo**, dada la prohibición por parte del gobierno nacional para la realización de eventos y el contacto social, y el posterior confinamiento solicitado a los ciudadanos en todo el país. Dicha situación obliga a hacer una **estrategia de rendición de cuentas con eventos y espacios de diálogo digitales**, desde el mes de marzo en adelante. En los primeros 3 meses dadas las condiciones normales, se realizan eventos presenciales con varios grupos de interés. Los eventos presenciales se volverán a realizar en relación con las decisiones tomadas por el Gobierno Nacional.

Igualmente, es importante tener en cuenta entre los factores del **entorno ambiental**, que esta Rendición de Cuentas 2020, que se deberán habilitar diferentes espacios a través de los espacios digitales de Emvarias, de manera que puedan conectarse con los mismos, la mayor cantidad de grupos de interés de la empresa. Por lo mismo, se identificará cuál medio digital es el más adecuado para cada grupo de interés, y se les convocará por los diferentes medios y canales institucionales. Así mismo, se toma en cuenta que con ciertos grupos de interés (especialmente comunidades vulnerables o de zonas de difícil acceso) se podrían presentar dificultades por conectividad en internet, por de falta de uso o conocimiento de internet y herramientas digitales, brechas digitales por edad o desconocimiento, entre otros, constituyéndose esto en **factores de tipo económico y cultural** que pueden afectar la rendición de cuentas. Frente a ello, Emvarias convocará con anticipación dichos espacios, buscando que las comunidades cuenten con tiempo para encontrar un espacio de conectividad.

A nivel político no se identifican unas condiciones particulares que puedan afectar la Rendición.



4) Diseño de la estrategia de rendición de cuentas Emvarias 2021

Dado que la rendición de cuentas es uno de los compromisos más importantes de las entidades que trabajan con recursos públicos y se deben al servicio a la ciudadanía, en Emvarias se dio prioridad a la elaboración y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas en la Empresa, dando cumplimiento a los requerimientos del Modelo Integrado de Gestión Pública y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Desde la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas se formuló la estrategia.

Estrategia De Rendición De Cuentas Emvarias

Paso 1. Preparación

Definir el área o grupo interno responsable del diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas.

- El Comité Directivo definió que la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas fuera el área responsable para el diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas de la empresa y facilitar su ejecución, seguimiento y evaluación.

Además, estableció un equipo institucional de rendición de cuentas conformado por colaboradores de las diferentes áreas encargadas de brindar información acorde al relacionamiento con los grupos de interés definidos como sujeto de la rendición de cuentas y quedó constituido por las siguientes personas:

Profesional	Área de la empresa	Grupos de Interés
Fernando Villegas	Operaciones de Aseo	Comunidad
Carlos Simancas	Operaciones de Aseo	Comunidad
Sergio Bedoya	Operaciones de Aseo	Comunidad
Oswaldo calle	Operaciones de Aseo	Comunidad
John Cardona	Operaciones de Aseo	Comunidad
John Bedoya	Operaciones de Aseo	Comunidad
Edwin Jaramillo	Operaciones de Aseo	Comunidad
Lina Marcela Montoya	Secretaría General	Junta y Asamblea
Estefanía Cuartas	Comunicaciones	Comunidad
Jonathan Álvarez	Comunicaciones	Colaboradores / Clientes y usuarios



Francisco Agudelo Mesa	Auditoría	Entes de control
Luis Fernando Álvarez Piza	Servicios Corporativos	Colaboradores
Jorge Iván Tabares	Suministro y Soporte	Proveedores y contratistas
María Regina Montes	Suministro y Soporte	Proveedores y contratistas
Catalina María García Sierra	Gestión Operativa	Clientes y usuarios
Catalina Hernández León	Gestión Operativa	Colegas (Recicladores) Comité de Conciliación de Cuentas de Aprovechamiento
Sara Correa	Gestión Operativa	Comunidades RSLP
Claudia María Molina	Gestión Operativa	Estrategia de sostenibilidad con todos los grupos de interés.

Caracterización de los grupos de valor con los que se defina realizar escenarios de rendición de cuentas.

Emvarias ha acogido la definición de Grupos de Interés propuesta por el Grupo EPM, para la cual se tuvieron en cuenta tres criterios¹:

1. La legitimidad del grupo de interés se evalúa en el marco de las acciones deseables, propias o adecuadas dentro del sistema de normas, valores, creencias y definiciones de la sociedad. En términos operativos, el nivel de legitimidad se estima en función de la existencia de normas, contratos, convenios y acuerdos, de cara a los temas que lo relacionan con la organización.
2. El poder se evalúa en términos de poder coercitivo (el de la fuerza o las armas), poder utilitario (el económico directo o indirecto sobre la organización; indirecto es, por ejemplo, el poder de la información y el conocimiento) y poder simbólico (el de las relaciones, el apoyo político y el reconocimiento social y cultural).
3. La urgencia o dependencia se evalúa en términos de criticidad de la urgencia (magnitud de la dependencia o de la demanda de respuesta que tiene sobre la organización), y de la velocidad requerida de respuesta ante la urgencia.

Los grupos de interés son categorías dentro de las que se pueden identificar actores asociados con asuntos prioritarios específicos, que se denominan subgrupos de interés. Existen además otras categorías de actores que constituyen un componente del complejo tejido social en el que la empresa se desenvuelve, con las cuales necesariamente se debe interactuar.

¹ Extraído del Informe de Sostenibilidad de 2016 de EPM.



A partir de la definición de Grupos de Interés realizada por EPM, el equipo de Gestión Operativa de Emvarias realizó una adaptada a las condiciones específicas del negocio de aseo y específicamente de Emvarias, que se presenta en el siguiente cuadro:

Grupo de interés	Composición (Emvarias)	Objetivo de relacionamiento	Líder relacionamiento EMVARIAS
Clientes y usuarios	Personas, empresas y otras organizaciones con las que se tiene una relación a partir de la prestación del servicio público de aseo y sus actividades asociadas. Para efectos de la relación comercial, en particular de facturación, la Organización asocia un servicio suscrito a la dirección del inmueble donde los clientes y usuarios reciben el servicio.	Facilitar el acceso y el disfrute de los servicios públicos mediante la promoción de acciones conjuntas con diferentes actores legítimos, para incidir en el desarrollo humano sostenible de los territorios donde el Grupo EPM tiene o proyecta su presencia.	Gestión Operativa
Colegas	Conformado por los gremios, asociaciones y empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos domiciliarios, e instancias donde se discuten, comparten e intercambian experiencias y temas de interés común en términos de desarrollo y sostenibilidad, de interés para el sector.	Formular y desarrollar una estrategia coordinada de sostenibilidad del entorno económico, social y ambiental, con la que se promueva un comportamiento responsable por parte del sector de servicios en el marco de una relación de colaboración con los integrantes	Gestión Operativa
Comunidad	Población ubicada en las zonas donde Emvarias tiene presencia a través de sus proyectos y operaciones.	Establecer compromisos multidireccionales con un sentido compartido entre la comunidad, las autoridades estatales y otros actores legítimos en los territorios donde Emvarias tienen presencia, para cogestionar dinámicas permanentes y pertinentes en la sociedad y el medio ambiente, que se traduzcan en equidad y en una mejor calidad de vida para las	Comunicaciones



		personas en el marco de lo que establecen las políticas y el direccionamiento de Grupo.	
Dueño	Se refiere al dueño de Emvarias, que es EPM y su junta directiva	Fortalecer en el modelo de Gobierno Corporativo el compromiso de la Administración de EPM con la excelencia de la Administración de Emvarias y de su autonomía en forma estable y continua, condicionado a la aplicación efectiva del modelo de Responsabilidad Empresarial de EPM, de base ética y no asistencialista en busca de la sostenibilidad ambiental, social y económica.	Secretaría general
Estado	Entidades del orden nacional, departamental y municipal de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial, así como entidades estatales de otros países y organismos supranacionales.	Promover la articulación interinstitucional con el Estado para el desarrollo regional, de cara a la sostenibilidad económica, social y ambiental del Emvarias, actuando de forma transparente y cercana, sin dar lugar a actuaciones que suplanten la responsabilidad de las instituciones estatales	Gerencia
Gente Emvarias	Servidores, beneficiarios, jubilados, pensionados, aprendices del SENA y estudiantes de práctica de Emvarias	Fortalecer la relación Gente Emvarias-Organización para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, y así lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.	Servicios corporativos



Inversionistas	Colectivo formado por los actores determinantes para la provisión de recursos financieros de largo plazo para Emvarias, que actúan de manera directa o indirecta en el mercado de capitales, y de manera completamente ajena a la de compartir propiedad en EPM o en sus filiales. Entre ellos se encuentran tenedores de bonos nacionales e internacionales, proveedores de financiación de largo plazo, facilitadores y entes gubernamentales.	Consolidar confianza con los inversionistas y demás actores del mercado de valores, nacional e internacional, con el fin de garantizar el propósito empresarial.	Financiero
Proveedores y contratistas	Este grupo de interés está conformado por personas naturales y jurídicas de carácter nacional e internacional que están en capacidad de proveer bienes y servicios a Emvarias	Establecer esquemas de relacionamiento alineados con el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, para convertir la contratación en palanca de los objetivos estratégicos y del desarrollo sostenible y competitivo de territorios, mediante el fortalecimiento del tejido productivo local, el fortalecimiento y desarrollo de proveedores, y las condiciones de los trabajadores indirectos que favorezcan su desarrollo humano sostenible.	Suministros y soporte administrativo
Accionistas (socios)	Personas naturales y jurídicas que tienen derecho de propiedad no controlante en Emvarias	Mantener confianza a partir del cumplimiento estricto de derechos y compromisos.	Secretaría general

A partir de esta primera clasificación general de Grupos de Interés, para la estrategia de rendición de cuentas de Emvarias para el año 2021, se priorizó realizar los escenarios de información, diálogo y responsabilidad solo con cinco de estos grupos, teniendo en cuenta como criterios de priorización: 1) Grupos de interés con quienes se tienen más contacto en acciones de relacionamiento en función de las iniciativas del Direccionamiento Estratégico y la operación de aseo, 2) Con quienes ya se tienen escenarios de encuentro y participación activos y que pueden ser potenciados como escenarios de rendición de cuentas, 3) la



capacidad de la empresa de poner en marcha de manera adecuada los aspectos requeridos en la metodología de rendición de cuentas, para poder dar cumplimiento a lo planificado y que pueda ser una base para los planes de rendición de cuenta de los años futuros.

Los grupos de valor a los que va dirigida la estrategia de rendición de cuentas durante el 2021 son:

- **Usuarios del servicio público de aseo:** ciudadanos de Medellín, clientes estado, líderes sociales y organizaciones asociadas a las zonas de prestación del servicio.
- **Colaboradores Gente Emvarias**
- **Comunidad:** Líderes sociales asociados a los proyectos de la empresa y población habitante en la zona de influencia del Relleno Sanitario La Pradera.
- **Dueños:** Junta Directiva y Asamblea.
- **Proveedores y contratistas:** Personas naturales y jurídicas que proveen bienes y servicios a la empresa.
- **Recicladores.**

Identificación de las necesidades de información de los grupos de valor

Teniendo en cuenta los tres aspectos que MIPG establece para la rendición de cuentas, es decir, información sobre la toma de decisiones, gestión del resultado, y garantía de derechos, y que la empresa no cuenta con un estudio metodológicamente valido que contemple un sondeo de necesidades de información de los grupos de interés, las definiciones sobre éstas se realizaron a partir de un análisis interno de la empresa, y de información recogida en la rendición de cuentas de 2019 por los diferentes grupos de interés, a los que en diferentes espacios se les indagó por temas de interés frente a la empresa. Así las necesidades de información definidas fueron:

- **Usuarios del servicio público de aseo:** todos los temas relacionados con el servicio público, es decir, decisiones que tienen que ver con la operación de aseo de la empresa, definición de tarifas, rutas, horarios y frecuencias de recolección, proyectos e iniciativas de innovación del servicio y que aporten a la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, entre otros temas asociados al servicio.



- **Comunidad de la zona de Influencia del Relleno Sanitario:** cumplimiento de los compromisos asociados a la licencia ambiental del relleno, inversiones en el territorio, programas y proyectos sociales y ambientales y su impacto (de Emvarias y a los que estamos obligados por la licencia), información sobre mitigación de impactos negativos generados por la operación, inversiones y procesos de innovación a desarrollar en el relleno, entre otros temas asociados.
- **Dueños:** Toda la información contenida en el informe de gestión referida a la gestión financiera de la empresa, iniciativas del plan de empresa, desempeño, inversiones, resultados de CMI y aplicación efectiva del modelo de Responsabilidad Empresarial de EPM en Emvarias, que busca la sostenibilidad ambiental, social y económica de la empresa y del Grupo EPM.
- **Colaboradores Emvarias:** Además de los resultados de la gestión empresarial en términos generales, a los colaboradores les interesa conocer el cumplimiento de los compromisos convencionales y sindicales, la gestión en relación con las iniciativas de desarrollo y bienestar de los empleados de la empresa y sus familias, y las decisiones que impactan el futuro y la sostenibilidad de Emvarias.
- **Proveedores y contratistas:** Resultados generales de la gestión, proyectos a ejecutar, plan de inversión, plan de contratación ejecutado y plan de contratación proyectado para la siguiente vigencia.

Analice las debilidades y fortalezas de la estrategia de rendición de cuentas del año anterior

Para el año 2020 se estableció el proceso de rendición de cuentas que contó con varias acciones de difusión, que permitieron desprender información pertinente y de interés para los grupos de interés, clasificada de la siguiente forma:

- Los resultados derivados del negocio, especialmente las cifras generadas desde el Cuadro de Mando Integral, principal sistema de indicadores de Emvarias Grupo EPM, en relación al Direccionamiento Estratégico.
- Gestión ambiental
- Gestión financiera
- Gestión a nivel de innovación e infraestructura
- Gestión social: con diferentes grupos de interés como colaboradores, comunidades de influencias de los proyectos empresariales, comunidades digitales, comunidades de Medellín impactadas por el Programa de Cultura Ciudadana del Aseo.
- Retos asociados al Plan de Empresa 2020- 2023 que se encuentra en proceso de construcción.

Para la rendición de la cuenta se llevaron a cabo las siguientes acciones:



- Elaboración del Informe de Gestión 2020
- Definición de una estrategia anual de rendición de cuentas.
- Realización de un espacio principal de rendición de cuentas y posteriormente de unos espacios de diálogo en línea con lo planteado en la estrategia.
- Presentación del informe de gestión en la Junta Directiva y la Asamblea de Socios.
- Campaña de difusión de los principales resultados de la empresa en redes sociales Facebook, Instagram, twitter y en la página web de la empresa.

Fortalezas

- Se diseñó, implementó y ejecutó una estrategia anual de rendición de cuentas, que incluyó todos los aspectos solicitados por MIPG, PAAC, y los aspectos legales de gobierno digital. En la estrategia se planearon espacios de entrega de información, diálogo y retroalimentación de los grupos de interés y se cumplió a cabalidad con lo planeado.
- Para la producción de la información la empresa contrastó las cifras con años anteriores, evidenciando los avances que se presentan en los indicadores empresariales en el periodo administrativo.
- Se realizó el espacio presencial con Inversionistas y Dueños.
- El plan de rendición de cuentas por medios digitales propuesto desde el componente de gobierno digital se llevó a cabo en las redes sociales y página web de la empresa, canales en los que Emvarias cuenta con presencia de sus grupos de interés. La gestión en estos canales posibilitó además de la difusión la interacción con los usuarios, generando un proceso que generó mayor cercanía con la gestión empresarial y fortalece nuestro valor de la transparencia, consignado en el Código de Ética de la empresa. La rendición de cuentas usó el hashtag #rendicióndecuentas
- Por primera vez se diseñó e implementó un espacio de rendición de cuentas con comunidad en las 7 zonas en que está dividida la operación de Emvarias, con la presencia de líderes comunitarios, fortaleciéndose este componente de transparencia con el grupo de interés comunidad.

Debilidades



- La oportunidad en la entrega y definición de la estrategia inicialmente para cumplir con las fechas requeridas.
- Hubo una debilidad en los espacios de retroalimentación de los grupos de interés, posterior a los espacios de diálogo.
- Todavía hay grupos de interés con los que se dificulta el proceso, es poco constante o sólido.

Paso 2. Diseñar las actividades para la producción, publicación y divulgación de la Información.

- Caracterizar los grupos de valor

Como se mencionó en el apartado de preparación los grupos de valor a los que va dirigida la estrategia de rendición de cuentas durante el 2019 son: **Usuarios del servicio público de aseo:** ciudadanos de Medellín, clientes estado, líderes sociales y organizaciones asociadas a las zonas de prestación del servicio; **Colaboradores Gente Emvarias;** **Comunidad:** Líderes sociales y población habitante en la zona de influencia del Relleno Sanitario La Pradera; **Dueños:** Junta Directiva y Asamblea; **Proveedores y contratistas:** Personas naturales y jurídicas que proveen bienes y servicios a la empresa.

Si bien Emvarias no cuenta con un estudio de caracterización y definición de segmentos de sus grupos de interés, se pueden ofrecer algunas características generales de los mismos, de acuerdo al conocimiento que las áreas responsables del relacionamiento tienen de los mismos. A continuación, se señalan algunas de estas descripciones con datos estadísticos y cualitativos.

Usuarios del servicio público de aseo: los usuarios del servicio público de aseo de Emvarias están constituidos por los habitantes de la ciudad de Medellín, definida como la zona de prestación de dicho servicio. Entre los residentes de Medellín se pueden diferenciar diferentes tipos de usuarios clasificados por el volumen de residuos que generan. En este sentido, el mayor número de usuarios pertenece al segmento residencial o domiciliario constituido por hogares a los que Emvarias les presta el servicio de recolección de residuos; otros de los tipos de usuarios son: comerciales, industriales, instituciones públicas, entre otras.



Comunidad de la zona de Influencia del Relleno Sanitario: cumplimiento de los compromisos asociados a la licencia ambiental del relleno, inversiones en el territorio, programas y proyectos sociales y ambientales y su impacto (de Emvarias y a los que estamos obligados por la licencia), información sobre mitigación de impactos negativos generados por la operación, inversiones y procesos de innovación a desarrollar en el relleno, entre otros temas asociados.

Dueños: Toda la información contenida en el informe de gestión referida a la gestión financiera de la empresa, iniciativas del plan de empresa, desempeño, inversiones, resultados de CMI y aplicación efectiva del modelo de Responsabilidad Empresarial de EPM en Emvarias, que busca la sostenibilidad ambiental, social y económica de la empresa y del Grupo EPM.

Colaboradores: el grupo de interés colaboradores está constituido por todos los empleados públicos que se encuentran vinculados a la empresa y prestan sus servicios en labores operativas, técnicas y administrativas para el cumplimiento de la responsabilidad y compromisos de la empresa 200 personas. Así mismo, está constituido por el personal contratado en misión y por prestación de servicios quienes ascienden a aproximadamente 60 personas; practicantes y pasantes aproximadamente 20, y personal en cargos de coordinación y jefatura de libre nombramiento y remoción, 20 persona. Actualmente el grupo de colaboradores es de aproximadamente 300 personas.

Proveedores y contratistas: Los proveedores son personas naturales y jurídicas que realizan servicios para la empresa aliados de Emvarias para el cumplimiento de sus compromisos de servicios, en las diferentes líneas de trabajo de la empresa. Actualmente Emvarias cuenta con 140 proveedores aproximadamente.

Equipo responsable de producir la información para la rendición de cuentas

El Modelo Integrado de Gestión Pública MIPG, define que a los diferentes grupos de interés se les debe dar información en 3 aspectos: *la toma decisiones, la gestión de los resultados empresariales, y la garantía de derechos*. En esa medida, para Emvarias se propuso atender estos tres tipos de información, de acuerdo a las necesidades de información de los grupos de interés, de la siguiente manera:

Tipo de información	Equipo responsable
Información para la toma de decisiones	
Con relación a los grupos de interés usuarios del servicio, comunidad, colaboradores, dueños y proveedores y contratistas se propone brindar	Equipo responsable de brindar este tipo de información para la rendición de cuentas es el equipo de Operaciones de Aseo. En algunos



información sobre toma de decisiones que tengan implicaciones en la prestación del servicio de aseo como incorporación de zonas de prestación, cambio de horarios y frecuencias, intervenciones arbóreas, adquisición y operación de equipos, la realización de obras de infraestructura en el territorio y que impacten a la comunidad, ejecución de proyectos nuevos, y otra información en cuanto a decisiones que sea definida y priorizada por el equipo directivo de la empresa o por las áreas que se relacionan con cada grupo de interés que defina la estrategia de rendición de cuentas	temas como proyectos de infraestructura, innovaciones de equipos y otros, el área responsable es el área de Gestión Operativa.
Información sobre gestión pública y los resultados Con relación a los grupos de interés usuarios del servicio, comunidad, colaboradores, dueños y proveedores y contratistas se propone brindar información sobre la gestión pública y los resultados, que se condensa principalmente en el Informe de Gestión que se elabora cada año y en el que se incluyen informe del avance en el plan de empresa y los proyectos e iniciativas de inversión, estados y resultados financieros, cumplimiento de indicadores operativos, resultados de los informes de control interno, informe de PQRSD y acceso a la información pública, informe de bienestar laboral, informe de contratación, informe sobre las principales acciones de gestión socio ambiental, e información sobre las acciones de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.	El equipo responsable de brindar esta información para la rendición de cuentas es cada uno de los jefes de área que procesa cada tipo de información, según las metas de la empresa. En especial el área de Gestión Operativa.
Avances en la garantía de derechos Con relación a los grupos de interés colaboradores y comunidades se plantea presentar la información concerniente a los avances en la garantía de derechos ciudadanos, a través de la gestión institucional, incluyendo las actividades de la gestión humana a nuestros colaboradores propios y extendidos. La información con relación a la manera como Emvarias aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Derechos Humanos (DDHH) se visualiza desde el	El equipo responsable es la jefatura de Servicios Corporativos; y de Gestión Operativa.



cumplimiento de los compromisos normativos en material ambiental y social y en las diferentes acciones en las que la empresa hace aportes, por ejemplo, al cuidado del medio ambiente, el aire, el agua, y aporta a la constitución de territorios urbanos sostenibles.	
--	--

Producción de información para la rendición de cuentas

La información de base para la elaboración del informe de sostenibilidad, la solicita la Gerencia, y las áreas de Gestión Operativa y Comunicaciones, la consolida y valida cada jefe del área, la organiza y adapta el equipo de la coordinación de comunicaciones y finalmente la valida y aprueba el jefe de Gestión Operativa y la Gerencia. Una vez está validada y aprobada la información, organizada y adecuada según el tipo de formato que se haya definido para el diseño gráfico del informe, se elabora el documento final de éste, que se constituye en la pieza institucional y comunicacional central de la rendición de cuentas.

La información necesaria para elaborar el informe de sostenibilidad, incluye la información jurídica exigida en los informes de gestión, e información considerada relevante y de interés para los grupos de interés que será entregada a todos los grupos de interés en el espacio principal de rendición de la cuenta 2019 y posteriormente segmentada por grupos.

Su definición obedece al interés de la empresa, por cumplir no sólo con la evidencia de la gestión de sus principales indicadores, sino otros exigidos por la ley, y los 10 temas materiales definidos por la empresa en su estrategia de sostenibilidad.

Información	Área responsable
1.Perfil del informe	Gerencia y Comunicaciones
2.Gobierno Corporativo	Secretaría General
3.Carta de la Gerencia	Gerencia
4.Estrategia	Gestión Operativa
5.Gestión Empresarial: 5.1 Prestación de la operación del servicio público de aseo y servicios especiales:	Subgerencia de operaciones y sus tres dependencias



• Recolección y transporte de residuos ordinarios • Recolección: total de toneladas recogidas • Barrido manual: total de kilómetros barridos • Barrido mecánico: total de kilómetros barridos • Consolidado de la información de barrido en total • Recolección, transporte y disposición de residuos de Construcción y Demolición (RCD) • Corte de césped, poda y tala preventiva de árboles • Lavado de puentes y áreas públicas • Papeleras públicas • Intervenciones de control al espacio público en toneladas • Disposición final de residuos • Residuos sólidos generados en Medellín y dispuestos en el Relleno Sanitario La Pradera • Residuos sólidos generados en Medellín y dispuestos en el Relleno Sanitario La Pradera 5.2 Gestión social: • Inversión en comunidades • Cultura Ciudadana del Aseo.	
6. Gestión sostenible • 6.1 Solidez financiera • 6.2 Estrategia climática • 6.3 Agua y biodiversidad • 6.4 Calidad y seguridad de los productos y servicios. • 6.5 Contratación Responsable para el Desarrollo Local • 6.6 Derechos humanos • 6.7 Clima organizacional • 6.8 Transparencia • 6.9 Acceso y comprabilidad • 6.10 Tarifas y precios • 6.11 Índice de contenido GRI	
7. Anexos • Información cumplimiento Ley 603	



A su vez, para cada uno de los diferentes espacios de rendición de cuentas presenciales y para cada uno de los medios y canales de información se definen los contenidos, mensajes y formatos en los que se presentará la información a la ciudadanía.

Capacitación al equipo que va a producir la información sobre la relación que tiene la gestión institucional, con la garantía de derechos y el cumplimiento de ODS.

Los momentos de formación al equipo de rendición de cuentas sobre la gestión institucional a lo largo de este año, serán:

Tema de la capacitación	Equipo	Fecha de capacitación	Evidencia sugerida
Generalidades RDC Espacios de diálogo Información institucional	Rendición de Cuentas	Junio-Julio	Actas y presentación
Formatos y reportes Medios digitales RDC 2020	Rendición de Cuentas	Junio-Julio	Actas y presentación

Asociar las metas y actividades de la planeación institucional con los derechos y objetivos de Desarrollo Sostenibles ODS que se garantizan a través de la gestión institucional*.

A continuación, se relacionan, desde la visión de la Coordinación de Comunicaciones y a partir de una lectura asociada al propósito de la empresa y sus proyectos estratégicos, los ODS a los que la empresa aporta con sus actividades. Esta elaboración deberá ser revisada una vez Emvarias implemente la política de Sostenibilidad, la cual no se había aun acogido en la empresa en el momento de diseñar la estrategia de rendición de cuentas.

1. Objetivos de sostenibilidad del Milenio

Estos son sin duda el marco filosófico de más amplio alcance para las entidades dedicadas al desarrollo humano y comprometidas con la sostenibilidad, por ello, Emvarias tiene el reto de



contribuir con el logro de los mismos al integrarlos en sus iniciativas, y de esta manera, hacer parte de un entorno empresarial global más equitativo, incluyente y que fomenta sociedades prósperas.

Entre los objetivos de sostenibilidad a los que la acción misional de Emvarias contribuye están:

Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. En relación con la misión de Emvarias al ser esta una empresa de servicios públicos vitales, el servicio de aseo debe propender por estar al alcance de toda la ciudadanía, en condiciones de equidad e igualdad para las personas sin distingo de su condición socioeconómica.

Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades. En consonancia con la misión de la empresa, Emvarias promueve una adecuada gestión de residuos sólidos en los hogares y en los espacios públicos urbanos y rurales, aspecto fundamental de la salud pública. A su vez, señala para la empresa, que sus procesos de recolección, transporte y disposición final de residuos deben ajustarse a los requerimientos normativos y técnicos necesarios para reducir la contaminación del agua y el aire, fundamentales para la vida de los entornos naturales y humanos.

Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua, su gestión sostenible y el saneamiento para todos. Hoy el agua potable se presenta como uno de los activos más importantes de los pueblos. Con las acciones de saneamiento que implica la adecuada Gestión de los residuos sólidos, y su acción en la movilización y disposición de residuos peligrosos, Emvarias contribuye a que los vertimientos en las fuentes de agua estén ajustados a la norma.

Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante. Para Emvarias constituye un reto la búsqueda de alternativas en el corto, mediano y largo plazo de alternativas de generación de energía limpia, mediante tecnologías que permitan la producción de éstas en diferentes momentos de la cadena de valor de la gestión integral de residuos sólidos.

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Emvarias contribuye mediante la generación de empleo, oportunidades y emprendimientos en relación con la gestión de los residuos sólidos, en los que se promueva la igualdad de género, la inclusión social y el trato justo.

Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles. Es una meta de las naciones unidas propender porque cada vez haya menos impactos ambientales negativos generados por el progreso en las ciudades, en este sentido, la acción de Emvarias contribuye de manera directa en la creación de condiciones adecuadas para el desarrollo, las oportunidades y una



mejor calidad de vida en la ciudad, y en la disminución de los impactos negativos de su operación, no solo para el ambiente sino también a nivel social.

Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. Como empresa Emvarias es también una organización que consume y utiliza recursos, por ello se ve abocada con mayor responsabilidad a establecer prácticas eficientes, con un enfoque sostenible, que se transversalicen en los diferentes procesos de trabajo y se promuevan entre su red de colaboradores, aliados y usuarios de sus servicios.

Objetivo 13: Acción por el clima. Medellín y el área metropolitana del valle de Aburrá en donde Emvarias realiza su operación, no están exentas de los efectos del cambio climático, por ello, emplear estrategias y usar tecnologías que disminuyan las emisiones de gases de efecto invernadero es un imperativo para la empresa.

Objetivo 14: Vida submarina. Si bien Emvarias no realiza labores directamente con influencia en ecosistemas marítimos, la gestión de los residuos sólidos de manera adecuada, la separación desde la fuente, la recolección de residuos posconsumo, y los mensajes asociados a evitar la generación de residuos y evitar el uso del plástico de un solo uso son contribuciones ambientales que de acogerse impactan las fuentes de agua y los océanos.

Objetivo 15: Vida en la tierra. La labor que Emvarias realiza en las acciones de disposición final, mediante la gestión de rellenos sanitarios, tiene un impacto directo sobre zonas de bosque en las que se encuentran especies vegetales y animales, por ello la empresa realiza con suma rigurosidad el inventario de dichas especies y toma las medidas propias para su protección y salvaguarda.

Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles. Al ser una Empresa que presta servicios públicos, Emvarias se debe al respeto y fortalecimiento del Estado de derecho, al respeto por las normas, la defensa de la legalidad y la promoción de la participación ciudadana desde y en su quehacer. En esa medida se justifican las acciones que promueven la transparencia, el control interno, y el compromiso anticorrupción.

Priorizar los temas de interés que los grupos de valor tienen sobre las metas del plan institucional para priorizar la información que se producirá, a partir de los resultados de la caracterización

Para la rendición de cuentas del presente año, no se cuenta con algún estudio que permita establecer las prioridades de información de los grupos de interés, como se mencionó anteriormente en la definición de los temas para la producción de información los temas



priorizados responden a los identificados por los diferentes equipos de trabajo de las áreas con dichos grupos y de la definición realizada por el equipo definido para realizar la rendición de cuentas y aprobada por el equipo directivo de la empresa.

Además de los temas ya definidos, surgen otros derivados de los planes de trabajo de la empresa y de la ejecución de los proyectos estratégicos que requerirán de ser socializados a grupos de interés específicos como:

Proyecto	Grupo de interés	Tema
Estación de Transferencia de residuos sólidos	Concejo de Medellín	Ubicación de proyecto y características técnicas del proyecto.
Estación de Transferencia de residuos sólidos	Comunidades vecinas de la zona de influencia de la ET	Características del proyecto, impactos sociales y ambientales, cronograma de ejecución.
Proyecto de contenerización en la ciudad	Comunidades y líderes de las zonas de influencia del proyecto	Ubicación de proyecto y características técnicas del proyecto.
Comité de conciliación	Recicladores	Reportes al SUI de material aprovechable
Comité de participación	Comunidades ubicadas en las zonas de influencia del relleno sanitario La Pradera.	Desarrollo de programas y actividades comprometidas en la licencia ambiental del relleno sanitario.

Definir el procedimiento de adecuación, producción de la información a difundir, atendiendo a los requerimientos de cada espacio de rendición de cuentas.

Procedimiento para la adecuación de la rendición de cuentas:

Cómo se mencionó el informe de gestión es el principal insumo para la rendición de cuentas y el procedimiento propuesto para su producción es el siguiente:

- **Paso 1.** El gerente general de Emvarias define los aspectos básicos de la información a presentar en el informe de gestión, de acuerdo a: los requerimientos normativos, el plan de empresa y los diferentes proyectos de la empresa.



- **Paso 2.** El gerente general define junto con el profesional de área de comunicaciones, la forma en la que se presentará la información en el informe, aspectos descriptivos, gráficos de barras, infografías, datos destacados, y fotografías.
- **Paso 3.** El equipo de comunicaciones envía a los directivos instructivo de cómo deben presentar la información.
- **Paso 4.** El equipo de comunicaciones recibe y consolida la información.
- **Paso 5.** El Gerente valida y aprueba el documento de consolidación que se llevará a diseño gráfico.
- **Paso 6.** El documento validado se pasa para corrección gramatical, ortográfica y de estilo.
- **Paso 7.** El gerente y el equipo de comunicaciones definen el concepto para el diseño gráfico, que se le presentará al equipo de diseño gráfico quien producirá el informe de gestión.
- **Paso 8.** Se pasan los insumos al equipo de diseño gráfico: textos, gráficos y fotografías.
- **Paso 9.** El equipo de comunicaciones realiza la primera revisión del documento producido con diseño gráfico y luego el gerente lo revisa y lo aprueba, y se pasa a producción (impresión) tanto a montaje digital como a producción de los materiales impresos.

Una vez producido el informe de gestión se elaboran:

- Presentaciones en power point para los espacios presenciales: La presentación la elabora el equipo de comunicaciones y la aprueba el gerente.
- Piezas de comunicación para publicar en redes sociales: se elaboran con la misma línea gráfica del Informe de Gestión y van acompañadas por el Hashtag #RendicióndeCuentas. El concepto de la campaña es propuesto por el equipo de comunicación digital y aprobada por el coordinador de comunicaciones y por el gerente.

Para los otros espacios de rendición de cuentas de carácter presencial, que se desarrollan por parte de los equipos técnicos el procedimiento es similar:

- El equipo técnico del proyecto (estación de transferencia, contenerización, entre otros) elabora una primera versión de la presentación para la socialización y rendición de cuentas del proyecto, la cual es enriquecida por el criterio del gerente o el directivo del área que tiene la relación con el grupo de interés (comunidad, usuarios, otros).
- La presentación es revisada por el equipo de comunicaciones en conjunto con los profesionales del proyecto y por el equipo social que acompañe el mismo.
- En reuniones de trabajo se define el lenguaje, el tono, y la información pertinente que se presentará en el espacio de trabajo, de acuerdo a las inquietudes o características que se hayan identificado en la comunidad o grupo de interés.
- Si se requiere y se considera pertinente se elaboran otras piezas de información como videos o plegables, entre otras.



Identificar en qué estado está la información de su entidad (lenguaje, formato, accesibilidad, disponibilidad, etc.).

Este paso se surte en las reuniones de preparación de la información teniendo en cuenta la priorización de necesidades de información de los grupos de valor. Se procura que a partir de la información general producida se vayan generando nuevos contenidos en las redes sociales de la empresa y en otros medios de comunicación, para el desarrollo de otros escenarios de información y diálogo.

En dichas reuniones participan los profesionales de los equipos técnicos de profesionales y el equipo de comunicaciones. Así mismo, se establecen los canales, la accesibilidad de la información, y los canales.

Además, tal como se menciona en los procedimientos descritos, se adapta la información a las necesidades de los grupos de valor, teniendo en cuenta los atributos que debe tener la información pública:

- Comprensible: que cuenta con un lenguaje y una presentación que facilitan su aprehensión.
- Actualizada: que refleja el comportamiento actual y verificable de los fenómenos que describe.
- Oportuna: que se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes.
- Disponible: que se puede acceder a través de diversos medios.
- Completa: contiene todos los datos relevantes para los ciudadanos.

Identificar si la entidad tiene obligaciones directas para el cumplimiento del Acuerdo de paz y realizar las acciones que de allí se desprenden

La entidad no tiene obligaciones directas para el cumplimiento del Acuerdo de Paz.

Definir los canales para publicar y divulgar, de manera permanente, la información de las temáticas de rendición de cuentas.

La empresa cuenta con una serie de canales propios como la página web, las redes sociales Facebook, Instagram, Twitter, el correo corporativo.



En términos de información impresa se produce el Informe de Gestión y una carpeta que recoge de manera simplificada y didáctica la información para la rendición de cuentas, y esta se entrega en encuentros de carácter presencial.

Además de los canales propios se dinamizan contactos en los medios de comunicación locales, mediante la realización de boletines de prensa o rondas de prensa, en las que se conciertan entrevistas con los medios de comunicación.

En este sentido:

- **Informe de Sostenibilidad:** El insumo principal para la rendición de cuentas es la producción del informe de Gestión, que es un documento de carácter impreso que también se publica a través de medios electrónicos.
- **Redes sociales y página web,** de acuerdo con la “Metodología para la Rendición de Cuentas A Través De Medios Electrónicos” ya definida en las actividades de Gobierno Digital.
- **Carpeta de indicadores de la empresa,** para entregar a los grupos de interés en los espacios de diálogo.
- **Video corporativo** en el que se expliquen los servicios de la empresa, principalmente para el segmento comunitario.
- **Medios de comunicación masivos** (prensa, televisión y radio) se elaborará un Boletín de prensa con los datos relevantes del informe de gestión y se movilizará para que los medios realicen entrevistas con el vocero de la empresa. Así también cuando los proyectos o iniciativas lo requieran.
- **Espacio de socialización principal:** en la que se entreguen el Informe de Gestión, la carpeta de indicadores, y se proyecte la presentación y el video.
- **Reuniones presenciales y socializaciones en territorio:** cuando el desarrollo de los proyectos e iniciativas lo amerite.

En el siguiente cuadro se relacionan los Grupos de Interés y los canales propuestos para las acciones de difusión de la información de rendición de cuentas:



Grupo de interés	Canales de publicación y difusión de información consultada	Canales de comunicación preferidos y consultados por los grupos de valor
Clientes y usuarios	Escenario principal y presencial de rendición de cuentas Documento Impreso del informe de gestión Carpeta con indicadores claves de gestión Acceso al informe publicado en Página web Reuniones presenciales y socializaciones en territorio Boletines de Prensa / Comunicados Redes Sociales (Trasmisión en vivo- Facebook Live)	Escenario principal virtual de rendición de cuentas Acceso al informe publicado en Página web Reuniones presenciales y socializaciones
Colegas	Comités de conciliación Audiencias Públicas Redes Sociales Boletines empresarias Participación en eventos gremiales Eventos de carácter Mesas de diálogo Carpeta con indicadores claves de gestión	Comités de conciliación Audiencias Públicas Redes Sociales Boletines empresarias Participación en eventos gremiales Mesas de diálogo
Comunidad	Escenario principal y presencial de rendición de cuentas Documento Impreso del informe de gestión Carpeta con indicadores claves de gestión Acceso al informe publicado en página web Reuniones presenciales y socializaciones en territorio Boletines de Prensa / Comunicados Redes Sociales (Trasmisión en vivo- Facebook Live) Sitio web Eventos de ciudad	Escenario principal y virtual de rendición de cuentas Reuniones virtuales y de ser posible presenciales y socializaciones en territorio Boletines de Prensa / Comunicados Redes Sociales (Trasmisión en vivo- Facebook Live) Sitio web Eventos de ciudad
Dueños	Asambleas de socios Reuniones mensuales de Junta Directiva Informe de gestión físico	Asambleas de socios Reuniones mensuales de Junta Directiva Informe de sostenibilidad físico
Estado	Acceso al informe Publicado en Página web Eventos del sector público Publicaciones Oficiales Boletines de Prensa Espacio de control político y público en el consejo de Medellín y en el comité de gobierno municipal	Acceso al informe Publicado en Página web Eventos del sector público Publicaciones Oficiales Boletines de Prensa Espacio de control político y público en el consejo de



Grupo de interés	Canales de publicación y difusión de información consultada	Canales de comunicación preferidos y consultados por los grupos de valor
		Medellín y en el comité de gobierno municipal
Gente Emvarias / Funcionarios	Correo Interno Informe de gestión Boletines electrónico mensuales / Semanales Grupos Primarios Eventos presenciales Acceso al informe Publicado en Página web Escenario principal y presencial de rendición de cuentas	Boletines electrónico mensuales / Semanales Escenario principal virtual y de ser posible presencial de rendición de cuentas
Proveedores y contratistas	Encuentro de proveedores Boletines electrónicos Redes sociales / Página Web Escenario principal y presencial de rendición de cuentas	Encuentro de proveedores
Accionistas (socios)	Asamblea anual de socios	Asamblea anual de socios

Elaborar el informe general de rendición de cuentas

Una vez se ejecuten las acciones de rendición de cuentas que se proponen en la estrategia de rendición de cuentas, se presentará un informe de ejecución y se elaborará de acuerdo a la orientación metodológica que ofrece MIPG y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Dicho informe se entregará en los seguimientos periódicos y finales de cumplimiento de la estrategia.

Paso 3. Defina e implemente actividades de Diálogo

Dentro de MIPG se plantea que la rendición de cuentas se debe de realizar no solo a través de canales digitales, sino también mediante escenarios presenciales, y que éstos deben ser por los medios dos encuentros en el año. Mediante estos escenarios presenciales de encuentro complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales se debe establecer un diálogo con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos.

Para la implementación de los espacios presenciales se proponen para la estrategia de Rendición Cuentas de Emvarias, por una parte, realizar el escenario de rendición de cuentas



principal, y además darle el carácter de rendición de cuentas a otros espacios de encuentro con los grupos de interés que existen en la empresa, esto por orientación de la gerencia, en virtud de optimizar dichos escenarios y de acuerdo con las capacidades y recursos de la empresa. En ese sentido los espacios de diálogo que entran en esta estrategia de rendición de cuentas son:

CRONOGRAMA Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIÁLOGO RENDICIÓN DE CUENTAS				
Actividades				Fecha
Grupo de Valor General	Grupo de Valor Específico	Temas Priorizados	Tipo de espacio	Mes
Dueños	Junta Directiva	Información contenida en el informe de gestión, y de manera mensual informe sobre la gestión empresarial.	Evento Presencial o virtual	Febrero
Dueños	Asamblea de Socios	Información contenida en el informe de gestión.	Evento Presencial o virtual	Marzo
General	Colaboradores Usuarios Estado Proveedores	Gestión en el servicio público de aseo Gestión Financiera Gestión Sostenible y ambiental Inversión en Infraestructura e Innovación Gestión Social y Gestión administrativa	Evento principal de Rendición de Cuentas (Digital)	Mayo
Usuarios del servicio público de aseo	Comunidad aledaña al Relleno Sanitario La Pradera	Acciones de mitigación Inversiones en el territorio Gestión del relleno y los compromisos de la gestión MA Elementos generales asociadas a la disposición final (toneladas, inversión, municipios) Socializar el desarrollo de la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Manejo Ambiental del componente social. Socializar acciones de la operación como es la planta de tratamiento de lixiviados, fauna, flora entre otros. Intervenciones de las autoridades ambientales Corantioquia y Cornare, desde diferentes ámbitos (por control y seguimiento o propias de las entidades).	Eventos presenciales o digitales según contingencia COVID19.	Julio, Octubre



CRONOGRAMA Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIÁLOGO RENDICIÓN DE CUENTAS				
Actividades				Fecha
Grupo de Valor General	Grupo de Valor Especifico	Temas Priorizados	Tipo de espacio	Mes
Proveedores y Contratistas	Proveedores y Contratistas	Direccionamiento Estratégico de EMVARIAS Grupo EPM Política de Derechos Humanos Evaluación de desempeño de contratistas Plan de contratación 2.020 y pendientes vigencia 2.019 Rendición de cuentas con enfoque de diálogo	Evento Presencial o digital según contingencia COVID19.	Octubre
Comunidad	Comunidades de Medellín	Presentación del proyecto Contenerización/Ruta Recicla/Reciclaje/Separación en la fuente / Reciclaje en casa y modelo de innovación Alcances en el territorio Elementos técnicos de la operación Conciliación de espacios de interacción Espacio de diálogo Garantía de Derechos (enfoque medioambiental de los proyectos y servicios)	Eventos virtuales y presenciales	Mayo a diciembre
Colegas	Prestadores de la actividad de aprovechamiento	Toneladas facturadas mes a mes que corresponde a los promedios del mes de anterior de 2019 Valores a trasladar recaudo de la actividad de aprovechamiento de cada mes Garantía de Derechos (Giros a empresas de reciclaje)	Evento Presencial/ virtuales a partir de marzo.	Según agenda de actividades acordada
Proveedores y contratistas	Proveedores y contratistas en general incluyendo JAC.	Gestión de la entidad Contratación Facturación Mejoramiento de procesos ARIBA. Garantía de Derechos (Derechos Humanos en el Grupo EPM, y Seguridad y Salud en la cadena de suministro)	Evento pres. Evento virtual	Octubre



CRONOGRAMA Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIÁLOGO RENDICIÓN DE CUENTAS				
Actividades				Fecha
Grupo de Valor General	Grupo de Valor Especifico	Temas Priorizados	Tipo de espacio	Mes
Gente EMVARIAS	Directivos Vinculados Personal en misión Profesionales Contratistas Sindicato Practicantes	Avances de la gestión realizada por cada área presentada por el mismo equipo y su jefatura asociada. Espacio de dialogo. Garantía de Derechos Humanos (Cumplimiento Convención Laboral)	Evento virtual	Julio



Defina las acciones de convocatoria y difusión de información, para garantizar la participación de la ciudadanía en los espacios de diálogo programados.

Acciones de convocatoria y difusión de información
Espacios de diálogo y Rendición de Cuentas

Actividades	Grupo de interés	Acciones de convocatoria	Difusión de información
Junta Directiva	Dueños	Correo electrónico Llamadas de confirmación	Presentación de Power Point
Asamblea de Socios	Dueños	Correo electrónico Llamadas de confirmación	Presentación de Power Point Informe de Gestión impreso Informe de Gestión Digital Carpeta de indicadores
Evento general de rendición de cuentas	Colaboradores Usuarios Estado Proveedores	Correo electrónico E-Card Llamadas de confirmación Banner en la página web de Emvarias E-Card en redes sociales	Presentación de Power Point Informe de Gestión impreso Informe de Gestión Digital Carpeta de indicadores
Evento de rendición de cuentas comité de participación	Comunidad aledaña al Relleno Sanitario La Pradera	Correo electrónico Avisos presenciales por parte del equipo de gestión social Llamadas de confirmación	Presentación de Power Point
Rendición de cuentas con Proveedores y Contratistas	Proveedores y Contratistas	Correo electrónico Llamadas de confirmación por parte del equipo de interventores y suministros	Presentación de Power Point



Rendición de cuentas con Proveedores y Contratistas	Juntas de Acción Comunal	Correo electrónico Llamadas de confirmación por parte del equipo de interventores de operaciones de aseo y suministros	Presentación de Power Point
Rendición de cuentas con comunidades	Comunidad Ciudadela Nuevo Occidentes	Correo electrónico Llamadas de confirmación por parte del equipo de interventores de operaciones de aseo y suministros Mensajes de whats app	Presentación de Power Point Videos sobre el proyecto de contenerización
Rendición de cuentas con Colegas	Prestadores de la actividad de aprovechamiento	Correo electrónico	Presentación de Power Point
Rendición de cuentas con colaboradores	Directivos Vinculados Personal en misión Profesionales Contratistas	Correo electrónico Mensaje en las carteleras Mensajes de whats app	Presentación de Power Point

Establezca los objetivos específicos en el desarrollo de los espacios de diálogo.

Grupo de Valor	Espacio de rendición de cuentas	Objetivos
Dueños	Junta Directiva	Tomar decisiones encaminadas al cumplimiento de los objetivos y los proyectos e iniciativas de carácter estratégico de la Empresa. Informar y rendir cuentas sobre las decisiones de carácter directivo y que impactan el cumplimiento de las metas y la obtención de resultados.
Dueños	Asamblea de Socios	Presentar a los accionistas y dueños de la empresa el balance de los resultados en materia financiera, administrativa y operativa de la gestión gerencial y directiva de la empresa.



Grupo de Valor	Espacio de rendición de cuentas	Objetivos
Colaboradores Usuarios Estado Proveedores	Evento general de rendición de cuentas	Fortalecer las relaciones con los diferentes grupos de interés, a partir de un dialogo constante sobre los alcances de la operación y proyectos de Emvarias. Rendir cuentas sobre la gestión realizada en el año 2018. Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre la empresa y los servidores, proveedores, ciudadanía, y demás grupos de interés. Recopilar información y percepciones que sirvan como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.
Usuarios del servicio público de aseo	Comunidad aledaña al Relleno Sanitario La Pradera	Promover espacios comunicativos y participativos con las comunidades del área de influencia de los proyectos estratégicos en los cuales, se implementen mecanismos de participación ciudadana, programas de información, sensibilización y divulgación del proyecto, al igual que permitan afianzar las relaciones de vecindad, espacios para conocer el desarrollo del proyecto, sus alcances, impactos, medidas de manejo, exponer sus inquietudes, recibir aclaraciones y presentar sus necesidades de acompañamiento y atención.



Grupo de Valor	Espacio de rendición de cuentas	Objetivos
Proveedores y Contratistas	Proveedores y Contratistas	Fortalecer el relacionamiento con los proveedores y contratistas y la comunicación efectiva con este grupo de interés, reforzando temas de su interés que reflejan la transparencia de las actuaciones de EMVARIAS y del Grupo EPM. Socializar el plan de contratación 2.020 y los procesos pendientes de la vigencia 2019, buscando que cada día se logre ampliar más la pluralidad de oferentes en los procesos de contratación de la Entidad. Escuchar sus inquietudes y sugerencias para emprender acciones que permitan mejorar cada día las relaciones con este grupo de interés, como un gran aliado para el logro de los objetivos empresariales. Generar un espacio de diálogo participativo con este grupo de interés, que identifique aspectos de mejoramiento en el relacionamiento y los temas priorizados con el mismo, en el marco de la estrategia de rendición de cuentas.
Proveedores y Contratistas	Juntas de Acción Comunal	Brindar todas las herramientas necesarias para que nuestros aliados estratégicos en la Contratación Social que adelanta la Empresa, puedan llevar ejecutar su contrato de manera adecuada de acuerdo a los lineamientos establecidos por los procesos de contratación del grupo EPM.
Comunidad	Comunidad (priorizada por proyectos estratégico en la zona)	Promover espacios comunicativos y participativos con las comunidades del área de influencia de los proyectos estratégicos en los cuales, se implementen mecanismos de participación ciudadana, programas de información, sensibilización y divulgación del proyecto, al igual que permitan afianzar las relaciones de vecindad, espacios para conocer el desarrollo del proyecto, sus alcances, impactos, medidas de manejo, exponer sus inquietudes, recibir aclaraciones y presentar sus necesidades de acompañamiento y atención.



Grupo de Valor	Espacio de rendición de cuentas	Objetivos
Colegas	Prestadores de la actividad de aprovechamiento	Generar un espacio de interacción con los prestadores de la actividad de aprovechamiento, donde se dé cumplimiento a lo establecido en el ARTÍCULO 2.3.2.5.2.3.6 del Decreto 596 de 2016
Gente EMVARIAS	Directivos Vinculados Personal en misión Profesionales Contratistas Sindicato Practicantes	Socializar con los colaboradores de la Empresa los principales resultados en materia financiera, administrativa y operativa de la empresa, durante el año 2018.
Comunidad	Comunidad (priorizada por proyectos estratégico en la zona)	Promover espacios comunicativos y participativos con las comunidades del área de influencia de los proyectos estratégicos en los cuales, se implementen mecanismos de participación ciudadana, programas de información, sensibilización y divulgación del proyecto, al igual que permitan afianzar las relaciones de vecindad, espacios para conocer el desarrollo del proyecto, sus alcances, impactos, medidas de manejo, exponer sus inquietudes, recibir aclaraciones y presentar sus necesidades de acompañamiento y atención.

Definición del procedimiento para implementar la ruta antes, durante y después para el desarrollo de los espacios de diálogo

Los espacios de encuentro directo con los Grupos de interés requieren de una muy buena preparación por parte del equipo de profesionales que atenderá el espacio. Esto debido a que están destinados a darle a los participantes la posibilidad de ser participación y expresión de inquietudes, quejas, propuestas, u otro tipo de manifestaciones.

Por esta razón se sugiere que los espacios de diálogo se preparen previamente así:

Antes:

Paso 1. El equipo responsable de la rendición de cuenta y el equipo responsable del relacionamiento con el grupo de interés debe identificar las características del grupo de interés que participará en el escenario de diálogo



Paso 2. Identificar sus intereses, necesidades, expectativas con relación a la empresa, sus servicios o sus proyectos.

Paso 3. El equipo responsable del espacio del diálogo realiza una reunión de preparación la línea discursiva y la metodología que empleará la empresa, es decir, el qué y cómo se comunicará. Según las directrices del Grupo EPM por lo general se establecen:

- a) aspectos de lectura del contexto,
- b) características de los participantes;
- c) el mensaje central y tres mensajes de apoyo que la empresa debe dejar claros entre los participantes;
- d) se elabora una lista de posibles preguntas y sus respuestas que pueden surgir en el espacio de diálogo.

Paso 4. Se elabora el diseño detallado de cada uno de los momentos que incluya la metodología del espacio de diálogo. Que pueden ser los siguientes momentos:

- a) Apertura del espacio, saludo, presentación de los participantes, construcción de acuerdos y presentación de la política de uso de datos personales.
- b) Sondeo de expectativas frente al espacio, definición de alcances y objetivos.
- c) Exposición de la temática del espacio por parte de la empresa (resultados de la gestión, proyectos, servicios, contratos, u otro tema a abordar en el espacio).
- d) Desarrollo del espacio de diálogo.
- e) Conclusiones, compromisos y cierre del espacio de rendición de cuentas.

Paso 5. Se preparan los aspectos de convocatoria, logística y registro para llevar a cabo el espacio. En este apartado se define:

- a) Los medios a utilizar para informar a los grupos de interés la realización del espacio de diálogo (correo electrónico, avisos, volantes, cartas de invitación, mensajes de texto, otros).
- b) Los aspectos logísticos como lugar de realización, los medios tecnológicos requeridos, refrigerios, materiales, entre otros.
- c) Las personas que moderarán en el espacio de diálogo y quiénes deberán ser voceros autorizados para dar respuestas y presentar la temática definida para el espacio.
- d) Se preparan la presentación de power point o de video que servirá para comunicar la información sobre decisiones, resultados o garantía de derechos que se tiene prevista, y se surte los procesos de revisión, validación y aprobación.
- e) Se elaboran los formatos a utilizar: asistencia, acta, evaluación, relatoría si se requiere, y otros que se requieran de acuerdo al espacio.

Durante

Paso 6. Se implementa el espacio teniendo en cuenta los momentos mencionados en la metodología:

- Preparación del escenario y los equipos a utilizar
- Registro y acomodación de los asistentes



- Saludo y presentación del espacio (Agenda, objetivos y acuerdos)
- Presentación de la temática central
- Espacio de diálogo (preguntas, inquietudes, sugerencias)
- Registro de acta con inquietudes, conclusiones, y compromisos
- Cierre.

Específicamente, el momento en el que se desarrolla la actividad de diálogo con los participantes de los grupos de interés, es importante considerar:

- La persona que conducirá el espacio debe tener experiencia en el manejo de grupos, tener capacidades de comunicación oral y corporal para generar empatía y ser clara en las intervenciones. A su vez, debe tener excelentes capacidades de escucha activa.
- Es importante presentar claramente la metodología, la agenda y los objetivos del espacio, para encuadrar claramente la dinámica de diálogo.
- Debe definir los apoyos que requerirá durante el diálogo, tales como relatores, voceros, manejo del tiempo, apoyos de medios audiovisuales y logísticos.
- Se sugiere la utilización de técnicas pedagógicas que permitan promover la participación, tales como preguntas generadoras, juegos de roles, presentación de casos, uso de tarjetas, entre otras, que se consideren oportunas de acuerdo al grupo de interés o los objetivos del espacio de rendición de cuentas.

Después

Paso 7. El equipo responsable del espacio sistematiza, evalúa y obtiene las conclusiones frente a la realización del espacio y elabora el informe de reporte.

Divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada espacio de diálogo.

Este documento se divulgará en el sitio web de la empresa para que pueda ser consultado públicamente, y durante el evento específico de diálogo

Presupuesto

Emvarias Grupo EPM, destinará un total de 25 millones de pesos, dirigidos a la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas para el año 2020, que serán distribuidos entre: eventos presenciales, virtuales, producción audiovisual y piezas de comunicación, material de apoyo, capacitación a equipo de rendición de cuentas, estrategias digitales y en medios de comunicación, entre otros.



Temáticas solicitadas por los grupos de interés

Las siguientes son temáticas identificadas como relevantes en la vigencia anterior que fueron solicitadas por los grupos de interés como temas de interés, que serán incluidas en los diferentes espacios de información y diálogo siempre y cuando sean afines y de responsabilidad directa de Emvarias.

- Sobre la Ruta Recicla y la proyección que se tiene de esta para llegar a más zonas de la ciudad de Medellín.
- El relleno sanitario La Pradera, su tiempo de vida útil y estudios de nuevos sitios.
- Un pequeño homenaje a un trabajador o colaborador.
- Impacto Social.
- Número de empleos directos.
- Proyectos de inversión
- Hablar más sobre Puntos Naranja.
- Campañas educativas sobre reducción en la generación de residuos e incremento en el reciclaje. Nuevas formas de gestionar los residuos, para dónde vamos, cómo vamos a crecer, cuándo nos expandimos a otras ciudades o municipios.
- Hablar de por qué no se realiza la recolección del material de aprovechamiento en toda la ciudad y con cuántos operadores se maneja el tema de aprovechamiento.
- Prevención de personal operativo en tiempo de contingencia.
- Avances del proyecto Estación de Transferencia.
- ¿Cómo va la competencia?
- Temas relacionados con gestión humana.
- Conocer la caracterización de los residuos en el Relleno Sanitario y hacer comparativos con la gestión en Medellín y los municipios que llevan sus residuos al Relleno. Comprometer a los demás municipios hacer una adecuada gestión
- Cómo va el proyecto para construcción de la sede propia.
- Experiencia y vivencias del entorno laboral del personal operativo.
- Los mismos temas que trataron en la presente rendición.

Evaluación y seguimiento:

Emvarias Grupo EPM hará seguimiento al cumplimiento de esta estrategia, de manera semestral, al tiempo que la misma se articula a los reportes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, y MIPG. Los indicadores principales para hacer seguimiento a la ejecución de la estrategia son: eventos realizados, personas impactadas, grupos de interés



impactados, temáticas abordadas y pendientes, piezas de comunicación generadas para rendir cuentas, y evaluaciones constantes de satisfacción en los eventos. Así mismo, al final del año se entrega un informe anual que da cuenta de lo ejecutado por la empresa en Rendición de Cuentas.

Formatos de evaluación y seguimiento: Emvarias Grupo EPM establece un formato para:

- Evaluación de los espacios de información y diálogo con los grupos de interés, en el cual además de opiniones de los eventos, se recogen las temáticas de interés para futuros espacios.
- Formato de reporte de eventos. Que incluye conclusiones, recomendaciones, sugerencias, datos de asistencias, y da cuenta de lo realizado en la actividad.

Plazos y tiempos

A partir de la terminación y publicación de esta estrategia en el sitio web de Emvarias, se divulgará entre algunos grupos de interés a los que se tenga acceso, buscando entre ellos: sus opiniones de mejora, sugerencias, recomendaciones, validación de cronograma propuesta con cada grupo de interés, temáticas adicionales de interés, entre otros. Para lo mismo la organización estipula 1 mes para la recepción de solicitudes a los grupos de interés, posterior fecha de publicación en el sitio web y otros canales disponible.



ⁱ <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/rendicioncuentas2018>