

# Informe anual de Rendición de Cuentas con Grupos de Interés

Diciembre de 2020



envarias®  
Grupo-epm

## Introducción

Emvarias Grupo EPM, desarrolló a lo largo del año 2020, su proceso de Rendición de Cuentas, correspondiente a la vigencia del año 2019, y así mismo a la vigencia e curso del año 2020. El mismo, contó con el liderazgo de la Gerencia de Emvarias Grupo EPM y con diferentes estrategias de información y diálogo dirigidas a los diferentes grupos de interés.

La base conceptual y fundamento metodológico, permitieron desprender a través de diferentes estrategias, información pertinente y de interés para los grupos de interés, que tiene como base principal el Informe de Sostenibilidad de Emvarias Grupo EPM, y los temas priorizados hacia los diferentes grupos de interés, en la [Estrategia Anual de Rendición de Cuentas](#).

Cabe destacar que, como principal novedad en la vigencia 2020, Emvarias Grupo EPM comenzó a reportar su [Informe de Sostenibilidad 2019](#), a diferencia de los años anteriores cuando se venía elaborando exclusivamente un informe de gestión. Esto representa un mejoramiento del proceso, en el que se incluyen nuevas temáticas respecto a la gestión sostenible de la empresa frente a sus grupos de interés, así como indicadores frente a temas materiales asociados a sostenibilidad y que están incluidos dentro de las mejores metodologías para el reporte de indicadores GRI. El proceso de rendición de cuentas, incluyó los componentes requeridos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

A) La información presentada a través de las diferentes estrategias, incluyó contenidos de la gestión empresarial, y entregó información de interés identificada en los diferentes grupos de interés.

B) Se generaron espacios de diálogo con los grupos de interés.

Con este fundamento y base conceptual y normativa, se llevaron a cabo las acciones que se detallan a continuación.



## 1) Estrategia de Rendición de Cuentas

Emvarias Grupo EPM, diseñó e implementó una Estrategia Anual de Rendición de Cuentas, que incluye todos los aspectos normativos solicitados por el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC – y por Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – además de otros fundamentos exigidos desde el Manual Único de Rendición de Cuentas y de la Política de Rendición de Cuentas, que son normados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La estrategia detalla los momentos, responsables, metodologías, entre otros aspectos relevantes que fueron ejecutados a lo largo del 2019.

[https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/Informes%20empresariales/ESTRATEGIA\\_RENDICION\\_2020.pdf?ver=2020-05-20-151800-293](https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/Informes%20empresariales/ESTRATEGIA_RENDICION_2020.pdf?ver=2020-05-20-151800-293)

## 2) Informe de Sostenibilidad 2019

El Informe de Sostenibilidad, es la base fundamental del proceso de Rendición de Cuentas de Emvarias. Para su desarrollo, se partió de las categorías temáticas o temas materiales que se presentan a continuación, en un proceso de entrega, sistematización, validación y diseño de contenidos asociados a evidenciar los resultados de la empresa. Para su construcción, se contó con la participación de todas las áreas, quienes, además de reportar información de la gestión, posteriormente y estando publicado el informe, acompañan los espacios de diálogo generados en la rendición de cuentas, e interactúan con los grupos de interés en el proceso. El producto final, fue presentado y aprobado en la sesión de Junta Directiva del 21 de febrero de 2020 y posteriormente presentado a los socios de la empresa, en la Asamblea de Socios, llevada a cabo el 14 de marzo, constituyéndose estos, en los primeros espacios de rendición de cuentas de la empresa con sus grupos de interés.

- **Gestión empresarial:**
  - ✓ Prestación del servicio público de aseo y servicios especiales.
  - ✓ Gestión social: inversión en comunidades y Cultura Ciudadana del Aseo.
  
- **Gestión sostenible:**
  - ✓ Solidez financiera
  - ✓ Estrategia climática:
    - Aprovechamiento de residuos
    - Emisiones de gases de efecto invernadero



- ✓ Agua y biodiversidad:
  - Tratamiento de Lixiviados.
  - Gestión del recurso hídrico.
  - Gestión de flora y fauna en el RSLP.
- ✓ Calidad y seguridad de los productos y servicios:
  - Desarrollo y avance de proyectos estratégicos
  - Sistema de Gestión de Calidad.
  - Operación segura.
- ✓ Contratación responsable para el desarrollo local:
  - Gestión con proveedores y contratistas
- ✓ Derechos humanos.
- ✓ Clima Organizacional.
- ✓ Transparencia.
- ✓ Acceso y comprabilidad
- ✓ Tarifas y precios.

El informe puede consultarse en:

[https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/Informes%20empresariales/INFO\\_RME\\_SOSTENIBILIDAD\\_2019.pdf?ver=2020-04-15-150109-807](https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/Informes%20empresariales/INFO_RME_SOSTENIBILIDAD_2019.pdf?ver=2020-04-15-150109-807)

### 3) Difusión y comunicación

Emvarias Grupo EPM, llevó a cabo el diseño y producción del informe de gestión, entregado a la Junta Directiva y la Asamblea de Socios, este fue divulgado a través del sitio web [www.emvarias.com.co](http://www.emvarias.com.co) y a través de correo electrónico dirigido a sus colaboradores.

Posteriormente, se diseñaron, diversas piezas gráficas y audiovisuales dirigidas a diferentes grupos de interés, que dan cuenta de los principales resultados y gestión del año 2019 y divulgadas a través de las redes sociales, canales digitales y medios internos de Emvarias.



## 4) Evento principal de Rendición de Cuentas

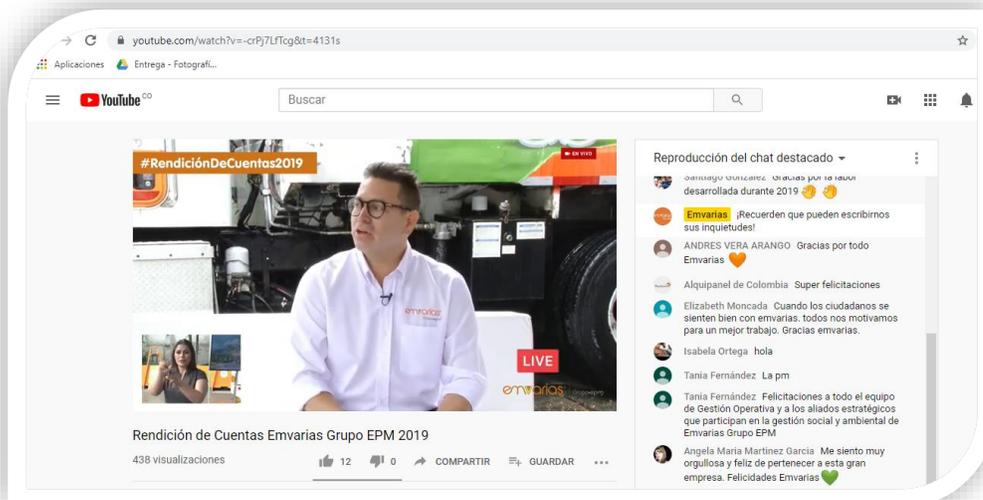
El 28 de mayo de 2020, se llevó a cabo el evento principal de Rendición de Cuentas que congrega a todos sus grupos de interés, en el que se presentó a los asistentes toda la gestión realizada por la empresa en el año 2019 y que incluye la información del Informe de Sostenibilidad realizado por la empresa. Cabe anotar que, si bien este en un espacio que regularmente se realiza en formato presencial, para el año 2020, se debió realizar en formato virtual, decisión derivada de la contingencia de la COVID-19 que imposibilitó las reuniones presenciales.

De esta manera, Emvarias Grupo EPM garantizó un espacio virtual, de doble vía, con transmisión por las redes sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/emvarias.medellin/videos/277421656720489/>

Instagram: las transmisiones en Instagram no quedan guardadas.

YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=-crPj7LfTcg>



La transmisión por estos canales posibilita el diálogo con los usuarios que se conectan al mismo. Así mismo, frente a este espacio principal, destacamos:

- ✓ Se contó con 657 personas conectadas en vivo a través de las diferentes redes sociales: Junta directiva, gobierno y entes de control, comunidad, clientes y usuarios, proveedores y contratistas, colaboradores, entre otros.  
YouTube: 301 reproducciones en vivo, y otros 263 que vieron el video en diferido, para un total de 564 usuarios impactados.  
Instagram: 50 usuarios conectados.  
Facebook: 306 reproducciones.
- ✓ El siguiente documento presenta un completo informe de las temáticas presentadas durante el evento, con enlaces a videos presentados, información entregada y otros ítems relevantes.  
[https://www.emvarias.com.co/Portals/0/documentos/INFORME\\_RENDICION\\_CUENTAS\\_2020.pdf?ver=2020-09-07-170003-960](https://www.emvarias.com.co/Portals/0/documentos/INFORME_RENDICION_CUENTAS_2020.pdf?ver=2020-09-07-170003-960)
- ✓ Así mismo, el documento anterior da cuenta del espacio de diálogo realizado con los grupos de interés asistentes, así como de la respuesta de la empresa a las inquietudes de los mismos.
- ✓ En dicho evento, la empresa no sólo presentó información de la gestión 2019 contenida en el Informe de Sostenibilidad, sino también otros resultados asociados a la gestión empresarial hasta lo corrido del 2020.

Como parte del proceso de Rendición de Cuentas, Emvarias realizó una evaluación entre los asistentes, de la cual destacamos lo siguiente:

- ✓ La encuesta fue realizada por 31 personas, distribuidas así en los grupos de interés: 3 clientes y usuarios, 1 de comunidad, 26 de gente Emvarias, 1 de proveedores y contratistas.
- ✓ Los 31 encuestados consideran que los temas tratados son temas de interés público para la ciudad de Medellín.
- ✓ 25 de los 31 encuestados considera que la intervención de los expositores fue muy clara y 6 clara.
- ✓ En cuanto a transmisión, presentación, logística y estructura, los encuestados consideran lo siguiente: Excelente: 18 personas, bueno: 10 personas, regular: 3 personas



✓ Así mismo, en la evaluación se recogieron algunas de las temáticas de interés de los grupos de interés, que son o serán tomadas en cuenta para presentarlas en futuros espacios de rendición de cuentas:

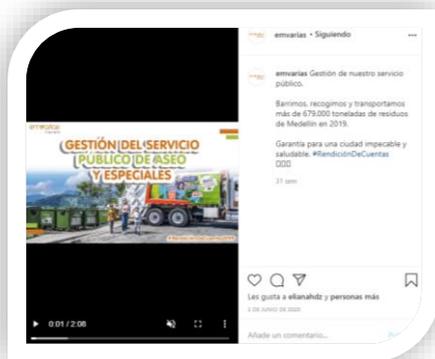
- Sobre la Ruta Recicla y la proyección que se tiene de esta para llegar a más zonas de la ciudad de Medellín.
- El relleno sanitario La Pradera, su tiempo de vida útil y estudios de nuevos sitios.
- Un pequeño homenaje a un trabajador o colaborador.
- Impacto Social.
- Número de empleos directos.
- 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.



## 5) Estrategia digital y en prensa

Como parte del proceso de Rendición de Cuentas, Emvarias Grupo EPM adaptó los contenidos presentados en el Informe de Sostenibilidad, a formato de redes sociales, medios digitales e impresos.

- Se realizaron 7 videos presentados durante la transmisión, que posteriormente fueron publicados y algunos de ellos pautados en diferentes redes sociales.
- Interacción y preguntas generadas por los usuarios de las redes sociales en torno a la gestión empresarial.
- Presencia en medios de comunicación de carácter local con noticias sobre el informe.
- Las acciones anteriormente mencionadas, permitieron ampliar con mucha más fuerza y a muchas más personas de los grupos de interés de la empresa, los contenidos del informe de gestión, generando así un proceso de transparencia, participación y acceso a la información



## 6) Rendición de Cuentas selectiva con grupos de interés

Emvarias Grupo EPM, desarrollo a lo largo de 2020, y posterior al escenario principal de Rendición de Cuentas, diferentes eventos virtuales y presenciales con sus grupos de interés que tuvieron como propósito entregar información de interés, según los temas de interés identificados y planteados en la Estrategia General de Rendición de Cuentas. Los siguientes fueron los espacios de diálogo generados, y los públicos de interés a los que se dirigieron:

Grupo de interés	Subgrupo de interés	Temas priorizados.	Tipo de espacio.	Mes	# de asistentes.
Dueños	Junta Directiva	Información contenida en el Informe Sostenibilidad -Avances de los proyectos estratégicos -Gestión Financiera de la empresa 2019 -Indicadores Claves de desempeño -Iniciativas del Plan de Empresa -Inversiones -Resultados de CMI	Evento presencial	Febrero	9
Accionistas	Asamblea de Socios	Información contenida en el Informe Sostenibilidad -Avances de los proyectos estratégicos -Gestión Financiera de la empresa 2019 -Indicadores Claves de desempeño -Iniciativas del Plan de Empresa -Inversiones -Resultados de CMI	Evento presencial	Marzo	7
Todos	Todos	Gestión empresarial servicio público de aseo. Solidez Financiera Gestión Sostenible y ambiental: estrategia climática, agua y biodiversidad, reciclaje, otros. Gestión Social	Evento virtual	Mayo	627



		Calidad de los productos y servicios. Desarrollo local, derechos humanos, transparencia, clima laboral y otros definidos en el informe de sostenibilidad.			
Gente Emvarias	Colaboradores	Avances de la gestión realizada por la empresa en el 2020. Espacio de dialogo y encuentro. Gestión frente a la COVID-19	Evento virtual Con transmisión en vivo en las sedes operativas.	Agosto	285
Proveedores contratistas	Proveedores contratistas	Política de Derechos Humanos Evaluación de desempeño de contratistas Plan de contratación 2021 y pendientes vigencia 2020 Rendición de cuentas con enfoque de diálogo	Evento virtual	Noviembre	150
Estado	Alcaldía de Medellín y conglomerado público	Implementación de PGIRS en la ciudad de Medellín 2020 Logros Puntos de mejora Indicadores de éxito	Evento virtual	Diciembre	25
Comunidades (7 encuentros)	Comunidades (7 encuentros)	Gestión 2020 de la empresa en sus diferentes proyectos y operación. Operación en las 7 zonas de prestación del servicio público de aseo: funcionamiento de proyectos, puntos críticos, frecuencias y horarios, entre otros. Espacio de diálogo para preguntas, inquietudes, retroalimentación.	7 evento presenciales	Diciembre	270
Todos (9Transmisiones en vivo)	Todos	Reciclaje, gestión de residuos sólidos y temáticas asociadas a Cultura Ciudadana del Aseo.	9 Eventos virtuales	Todo el año	1095
<b>13 espacios generados</b>			<b>9 presencial 13 virtuales 21 total</b>	<b>2.468 participantes</b>	

Las repuestas a las inquietudes y/o compromisos adquiridos en estos espacios fueron respondidos en su mayoría en los mismos espacios



Rendición de cuentas comunidades, diciembre 2020.



Rendición de cuentas Proveedores y contratistas, en Encuentro de Proveedores, noviembre de 2020.



Transmisión en vivo sobre tarifas, julio 2020.

**En las calles somos tus manos!**

**#QuédateEnLaCasa**

¡Conéctate a nuestra transmisión en vivo!

**LIVE**  
[www.instagram.com/emvarias](https://www.instagram.com/emvarias)

**Mayra Alejandra Solano**  
Profesional de regulación en Emvarias

**Temas**  
Comprende la tarifa de aseo en tu factura de servicios públicos.

**Fecha:**  
Jueves 23 de julio

**Hora**  
10:30 a.m.



Rendición de cuentas colaboradores, agosto 2020



## 7) Conclusiones y acciones de mejoramiento

### Avanzamos en:

- Presentamos nuestro **primer Informe de Sostenibilidad con estándares GRI**, con lo cual estamos **haciendo uso de las mejores prácticas internacionales para reportar información acorde con indicadores estandarizados y rendición de cuentas** y nos permite continuar fortaleciendo la estrategia de gestión y relacionamiento con sus grupos de interés y su transparencia institucional.
- A pesar de la contingencia de la COVID-19 Emvarias Grupo **implementó y garantizó su Estrategia Anual de Rendición de Cuentas**, generando espacios de información, gestión y diálogo con sus grupos de interés.
- Aún en una situación tan compleja para la realización de eventos, Emvarias Grupo EPM **impactó a 2.468 personas en sus diferentes eventos** y estrategias de rendición de cuentas y espacios de diálogo, **aumentando el número** de personas impactadas en 2019.
- Importante destacar la participación **de 270 líderes comunitarios de las 7 zonas de prestación** del servicio público de aseo, en los diferentes encuentros zonales realizados en el mes de diciembre, realizados con todos los protocolos de bioseguridad y los aforos permitidos por el Gobierno Nacional. En estos espacios se fortaleció la transparencia institucional y el relacionamiento, pues la empresa pudo entregar información de primer nivel de la operación en estas zonas, al tiempo que generó espacios de diálogo y retroalimentación con sus grupos de interés.
- 2020 fue un año para continuar consolidando los canales digitales como espacios para el relacionamiento y el diálogo con los grupos de interés y la transparencia. Emvarias aprovechó y potencia una situación de entrada problemática para acercarse más a sus públicos.



## Debemos mejorar en:

- Fortalecer y promover más espacios de diálogo con los grupos de interés que posibiliten la entrega de información, el diálogo y la retroalimentación constantes, generando las condiciones para el encuentro virtual, como las comunidades del entorno del Relleno Sanitario La Pradera.
- Aunque en 2020, se avanzó mucho en la formación y capacitación de los colaboradores que tienen responsabilidades de rendición de cuentas, se deben continuar generando más espacios de formación dirigidos a los colaboradores, que permitan generar más capacidad instalada y cultura en torno a la rendición de cuentas.
- En 2021, deben proyectarse incentivos para colaboradores y ciudadanos asociados a la participación en la rendición de cuentas, puesto que este es un compromiso que no sólo favorece la rendición, sino que nos ayuda a cumplir con compromisos del PAAC.

## Metas e ideas proyectadas para 2021

- Acondicionar el sitio web de Emvarias Grupo EPM, con un espacio que permita la rendición de cuentas de manera constante, interactiva, participativa y dinámica, habilitando un espacio o micrositio con este fin.

