

**ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN EMVARIAS 2019**

1

**EMVARIAS GRUPO EPM**

**MEDELLÍN 2019**

## Contenido

### INTRODUCCIÓN

- **ELEMENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PASO A PASO METODOLÓGICO MIPG Y EL PLAN ACTICORRUPCIÓN**
- **DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EMVARIAS 2019**
- **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EMVARIAS**

2

#### **Paso 1. Preparación**

- Definir el área o grupo interno responsable de la estrategia de rendición de cuentas.
- Caracterizar los grupos de valor con los que se realiza rendición de cuentas.
- Identificar las necesidades de información de los grupos de valor.
- Análisis de las debilidades y fortalezas de la estrategia de rendición de cuentas del año anterior.

#### **Paso 2. Diseño de las actividades para la producción, publicación y divulgación de la Información.**

- Caracterizar los grupos de valor
- Designar el equipo responsable de producir la información para rendición de cuentas.
- Capacitar al equipo que va a producir la información
- Asociar las metas y actividades de la planeación institucional con los derechos y objetivos de Desarrollo Sostenibles ODS
- Priorizar los temas de interés que los grupos de valor
- Definir el procedimiento de adecuación, producción de la información a difundir, atendiendo a los requerimientos de cada espacio de diálogo.
- Identificar en qué estado está la información de su entidad (lenguaje, formato, accesibilidad, disponibilidad, etc.).
- Identificar si la entidad tiene obligaciones directas para el cumplimiento del Acuerdo de paz y realizar las acciones que de allí se desprenden.
- Adaptar la información a las necesidades de los grupos de valor, teniendo en cuenta los atributos que debe tener la información pública (Comprensible, actualizada, oportuna, disponible, completa).
- Producir la información sobre la gestión, presupuesto y contratación, resultados y sobre el avance en la garantía de los derechos.

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

- Elaborar el informe general de rendición de cuentas

#### **Paso 3. Defina e implemente actividades de Diálogo**

- Caracterizar los grupos de valor
- Designe el equipo responsable de desarrollar los ejercicios de diálogo
- Diseñar y divulgar el cronograma que identifique los espacios de dialogo presenciales y virtuales.

- Programe las fechas en las cuales se llevarán a cabo los espacios presenciales y virtuales, y divulgarlos con anticipación
- Defina las acciones de convocatoria y difusión de información, para garantizar la participación de la ciudadanía en los espacios de diálogo programados
- Si su entidad cuenta con obligaciones directas para el cumplimiento del Acuerdo de Paz, programe a las personas responsables de su desarrollo.
- Establezca los objetivos específicos en el desarrollo de los espacios de diálogo
- Definir el procedimiento para implementar la ruta antes, durante y después para el desarrollo de los espacios de diálogo
- Definir y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada espacio de dialogo
- Implementar los espacios de diálogo

## INTRODUCCIÓN

En el presente documento se presenta la estrategia de Rendición de Cuentas de Emvarias Grupo EPM para el año 2019.

Esta estrategia se define teniendo en cuenta los parámetros exigidos por el Departamento Nacional de la Función Pública y consignados en la 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 pública<sup>1</sup>.

## **ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PASO A PASO METODOLOGICO SEGÚN EL MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN PÚBLICA Y EL PLAN ACTICORRUPCIÓN**

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).

### **Actividades sugeridas para producir, publicar y divulgar la información.**

1. Caracterizar los grupos de valor\*<sup>ii</sup>
2. Designar el equipo responsable de producir la información para el proceso de rendición de cuentas.
3. Capacitar 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.
4. 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\*.
5. 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\*.
6. Definir el procedimiento de adecuación, producción de la información a difundir, atendiendo a los requerimientos de cada espacio de diálogo.
7. Identificar en qué estado está la información de su entidad (lenguaje, formato, accesibilidad, disponibilidad, etc.).
8. Identificar si la entidad tiene obligaciones directas para el cumplimiento del Acuerdo de paz y realizar las acciones que de allí se desprenden.
9. Adaptar la información a las necesidades de los grupos de valor, teniendo en cuenta los atributos que debe tener la información pública (Comprensible, actualizada, oportuna, disponible, completa). Con base en la priorización de necesidades de información de los grupos de valor, se debe producir información de manera permanente sobre los temas de interés identificados. La información producida en el informe general puede ser un insumo básico para el desarrollo de los posteriores escenarios de información y diálogo, por lo que es fundamental que su contenido responda al interés ciudadano.
10. Producir la información sobre la gestión, presupuesto y contratación, resultados y sobre el avance en la garantía de los derechos en los temas de interés priorizados por los grupos de valor, en los espacios de dialogo establecidos en el cronograma.
11. Definir los canales para publicar y divulgar, de manera permanente, la información de las temáticas de rendición de cuentas. La entidad debe divulgar la información a través de diferentes medios y canales, acercando al ciudadano para posteriormente garantizar su participación en escenarios de diálogo. Para ello, se debe tener en cuenta la identificación de los canales idóneos según los grupos de valor, así como qué información contenida en los informes pueden ser insumo para desarrollar

piezas comunicativas tales como: boletines, notas, infografías, noticias, cuñas radiales, etc.

12. Elaborar el informe general de rendición de cuentas que integre como mínimo los siguientes contenidos:

- **Introducción:** Describe de forma breve todo el contenido del informe.
- **Descripción de contexto** Da razón del periodo de tiempo objeto de rendición de cuentas, indicando el diagnóstico encontrado de la situación actual de los temas sobre los que la entidad va a rendir cuentas. Para ello, presente información relacionada con la entidad (misión, sector, naturaleza jurídica, orden territorial, etc.) y las principales tendencias e indicadores que muestran la evolución de la gestión institucional frente a sus temas misionales.
- **Avances y resultados de la gestión con enfoque en derechos humanos.** La entidad deberá explicar en detalle la forma mediante la cual cumplió con los objetivos propuestos, dando razón de planes, programas y proyectos; población atendida; recurso humano; contratación; presupuesto; trámites; alianzas; acciones de mejora; control interno; planeación y las demás que considere la entidad (siempre teniendo presente el modelo de operación del MIPG)
- **Adicionalmente, deberá indicar el avance en la garantía de derechos** que ha logrado con las acciones efectuadas y relacionar las mismas con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a los cuales aporta su gestión.
- **Finalmente, debe informar:** a) los diferentes espacios de participación ciudadana que desarrolló, adicionales a los ejercicios de rendición de cuentas tales como: ejercicios de formulación participativa, colaboración abierta, diagnósticos participativos, ejecución participativa, etc.; b) los escenarios de diálogo que habilitará en el marco del proceso de rendición de cuentas permanente, señalando fechas, temas, metodologías, etc.
- **Conclusiones:** Desarrollar argumentaciones, a partir de la información contenida en el informe, que de forma lógica, breve y consistente describan logros, retos y oportunidades de la gestión institucional de la entidad
- **Aporte en la construcción de paz:** El enfoque de paz en la rendición de cuentas implica, necesariamente, la aprehensión de la construcción de paz como un proceso vivo, dinámico y orientado permanentemente al desarrollo de la sociedad.

### 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.

### **Sugerencias para definir e implementar actividades de Diálogo**

1. Caracterizar los grupos de valor
2. Designe el equipo responsable de desarrollar los ejercicios de diálogo tanto de los espacios permanentes previamente identificados, así como entorno al informe general.
3. Diseñar y divulgar el cronograma que identifique los espacios de dialogo presenciales y virtuales, que se emplearán para rendir cuentas.
4. Programe las fechas en las cuales se llevarán a cabo los espacios presenciales y virtuales, y divulgarlos con anticipación.
5. Defina las acciones de convocatoria y difusión de información, para garantizar la participación de la ciudadanía en los espacios de diálogo programados.
6. Si su entidad cuenta con obligaciones directas para el cumplimiento del Acuerdo de Paz, consulte el flujo de diálogo establecido en el Sistema de Rendición de Cuentas y programe a las personas responsables de su desarrollo.
7. Establezca los objetivos específicos en el desarrollo de los espacios de diálogo.
8. Definir el procedimiento para implementar la ruta antes, durante y después para el desarrollo de los espacios de diálogo.
9. Definir y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada espacio de dialogo.
10. Implementar los espacios de diálogo.

### **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.



## **Sugerencias para definir e implementar actividades de Responsabilidad**

1. Realizar acciones de preparación previa de los espacios de diálogo definidos en el cronograma.
2. Establecer temas de interés de los organismos de control para su participación en el proceso de rendición de cuentas.
3. Establecer el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas, que como mínimo contenga: actividades realizadas, grupos de valor involucrados, temas o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas, observaciones y recomendaciones de los grupos de valor, resultados de la participación, compromisos adquiridos.
4. Establecer procedimientos y responsables para atender las inquietudes formuladas en los procesos de diálogo de los ejercicios presenciales, y que no puedan ser atendidas durante el desarrollo del mismo.
5. Publicar en el sitio web de la entidad, las respuestas de todos los ejercicios de diálogo.
6. Llevar un control de los acuerdos o compromisos asumidos con los grupos de valor en el proceso de rendición de cuentas, identificando las áreas, responsables y tiempos.
7. Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos. En caso de inviabilidad en su aplicación, explique y justifique la situación.
8. Publicar en el sitio web las acciones que llevó a cabo la entidad, con base en el diálogo desarrollado en cada uno de los ejercicios de rendición de cuentas presencial y virtual.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos.
10. Identificar la existencia de mecanismos de corrección de las acciones.
11. Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para identificar:
  - a) La estrategia
  - b) El resultado de los espacios que como mínimo contemple: 1. Número de espacios de participación adelantados, 2. Grupos de valor involucrados, 3. Metas institucionales priorizadas sobre las que se rindió cuentas, 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas, 5. Estado actual de los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía, 6. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de rendición de cuentas.
12. Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.

13. Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma.

### DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EMVARIAS 2019

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 asumió la formulación de la estrategia, la cual fue revisada y aprobada por el equipo directivo, en el Comité de Gerencia realizado el 14 de enero.

### 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.

El equipo fue seleccionado por los jefes de área y quedó constituido por las siguientes personas:

Profesional	Área de la empresa	Grupos de Interés
Verónica Arango	Auditoría	Estado (Entes de control)
Francisco Agudelo	Auditoría	Estado (Entes de control)
Maruff Abdalá	Secretaría General	Dueños (Junta Directiva)
Natalia Amaya	Financiera	Dueños (Junta Directiva)
Diana Bedoya	Servicios Corporativos	Gente Emvarias
Luis Fernando Álvarez	Servicios Corporativos	Gente Emvarias
Catalina Vázquez	Servicios Corporativos	Gente Emvarias

Luis Arbey Torres	Suministros	Proveedores
Jorge Tabares	Suministros	Proveedores
Fredy Hernán Sánchez	Suministros	Proveedores
Juan Pablo Fonseca	Jefe Servicios de Aseo	Comunidad
Isabel Ximena Arias	Servicios de Aseo	Comunidad
Catalina González	Comunicaciones	Comunidad
Sara Correa	Gestión Operativa	Comunidad
Hildebrando Quintero	Jefe de Gestión Operativa	Clientes y Usuarios del servicio público de aseo
Nora Álvarez	Gestión Operativa	Clientes y Usuarios del servicio público de aseo

**Caracterizar 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 criterios<sup>1</sup>:

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.

<sup>1</sup> 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:

<b>Grupo de interés</b>	<b>Composición (Emvarias)</b>	<b>Objetivo de relacionamiento</b>	<b>Líder relacionamiento EMVARIAS</b>
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 personas en el marco de lo que establecen las políticas y el direccionamiento de Grupo.	Comunicaciones

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 2019, se priorizó realizar los escenarios de información, diálogo y responsabilidad solo con cuatro 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 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.

### Identificar 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 válido que contemple un sondeo de necesidades de información de los grupos de interés, las definiciones sobre éstas se realizaron a partir de la percepción que el equipo de comunicaciones y relaciones corporativas tiene al respecto mediante experiencias de trabajo de campo y relacionamiento directo con dichos grupos, y con algunos de los equipos de profesionales que trabajan directamente en las áreas que se relacionan con éstos.

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**

16

Para el año 2017 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 2018- 2022 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 2017
- Presentación del informe de gestión en la Junta Directiva y la Asamblea de Socios.
- Elaboración de carpeta pedagógica del informe de gestión y entrega a los diferentes grupos de interés.
- 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 realizó un proceso de sistematización de los resultados del año 2017, reportados por las diferentes áreas, con un esquema de trabajo desprendido desde la gerencia y con la participación de los directivos y sus equipos de trabajo, que sirvió como base para la elaboración del Informe de Gestión, documento central de la rendición de cuentas, y que recoge principales resultados derivados del negocio.



- 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.
- Se destaca la elaboración de la carpeta de indicadores, material pedagógico de síntesis, ya que este fue un entregable fácil de proporcionar a grupos de interés como Asamblea de Socios, Estado: Administración Municipal, Concejo de Medellín, Entes de control locales, Dueños: directivas del Grupo EPM, organización de la que hace parte Emvarias, Colegas: entidades aliadas a Emvarias Grupo EPM, proveedores, contratistas y colaboradores, en un ejercicio de transparencia y acercamiento con los Grupos de Interés.
- 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

### **Debilidades**

- La estrategia documentada de rendición de cuentas solo abarca la rendición de cuenta presencial con dueños e inversionistas, y con la ciudadanía a través de canales electrónicos, en ese sentido, se carece de una estrategia documentada que asuma de manera general las recomendaciones de MIPG y abarque la totalidad de aspectos de la rendición que la normatividad exige.
- La empresa no ha establecido de manera específica una política de participación, que enmarque y de lugar a los procesos de rendición de cuentas que implican diálogo, responsabilidad, garantías de derechos.
- La estrategia no contempló espacios presenciales de encuentro, ni recogió inquietudes, preguntas o sugerencias que pudieran permitir explicar y mejorar la gestión.
- No se hace un análisis y evaluación del ejercicio que permita asumirlo de manera institucional y generar los mejoramientos necesarios.

Aspectos que debemos tener en cuenta para la próxima rendición de cuentas:

1. Reconocer y documentar la estrategia de acuerdo a los criterios solicitados por la norma y los diferentes procesos que la empresa ha acogido en relación con la gestión transparente, anticorrupción, y de información pública.
2. Incluir los aspectos de equipo responsable, grupos de interés a los que es pertinente entregar información, espacios de diálogo, participación, y retroalimentaciones presenciales.
3. Transcender el alcance de la rendición de cuentas en varios aspectos: entenderla como un ejercicio permanente, que va más allá de la difusión del informe de gestión y debe transversalizar la ejecución del plan de empresa.

## **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 de 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
<b>Información para la toma de decisiones</b>	Equipo responsable de brindar este tipo de información para la rendición de cuentas es el equipo de Operaciones de Aseo encabezado por Juan Pablo Fonseca (Jefe del área) y Isabel Ximena Arias profesional delegada al proceso de rendición de cuentas). En algunos temas como proyectos de infraestructura, innovaciones de equipos y otros, el área responsable es el área de Gestión Operativa en
Con relación a los grupos de interés usuarios del servicio, comunidad, colaboradores, dueños y proveedores y contratistas se propone brindar información sobre <b>toma de decisiones</b> 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	

<p>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</p>	<p>cabeza del Hildebrando Quintero (Jefe del área) y los profesionales de su área que defina.</p>
<p><b>Información sobre gestión pública y los resultados</b></p>	<p>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 desde el componente de rendimiento encargado a la profesional Nora Álvarez.</p>
<p>Con relación a los grupos de interés usuarios del servicio, comunidad, colaboradores, dueños y proveedores y contratistas se propone brindar información sobre la <b>gestión pública y los resultados</b>, 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.</p>	
<p><b>Avances en la garantía de derechos</b></p>	<p>El equipo responsable es la jefatura de Servicios Corporativos en cabeza de Diana Bedoya y los profesionales Luis Fernando Álvarez y Catalina Vázquez; y de Gestión Operativa encabezada por Hildebrando Quintero y con las profesionales Nora Álvarez, Sara Correa y Claudia Molina.</p>
<p>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 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.</p>	

## Producción de información para la rendición de cuentas

La información de base para la elaboración del informe de gestión la solicita la gerencia, 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 gerente. 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.

21

La información necesaria para elaborar el informe de gestión y la rendición de la cuenta 2018 fue:

Información	Área responsable
<b>Preámbulo</b>	Gerencia y Comunicaciones
<b>Perfil de Emvarias Grupo EPM</b>	Comunicaciones y Gestión Operativa
<b>GESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO</b>	Subgerencia de operaciones y sus tres dependencias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recolección y transporte de residuos ordinarios</b></li> </ul>	Servicios de aseo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recolección: total de toneladas recogidas</b></li> </ul>	
✓ Párrafo explicativo del comportamiento de la actividad de recolección	
✓ Gráfico comparativo de la actividad de recolección 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en toneladas.	
✓ Cifra de porcentaje de aumento de la actividad de recolección entre 2015 y 2018	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Barrido manual: total de kilómetros barridos</b></li> </ul>	Servicios de aseo
✓ Párrafo explicativo del comportamiento de la actividad de barrido manual	
✓ Gráfico comparativo de la actividad barrido manual 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en kilómetros.	
✓ Cifra de porcentaje de aumento de la actividad de barrido manual entre 2015 y 2018	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Barrido mecánico: total de kilómetros barridos</b></li> </ul>	Servicios de aseo
✓ Párrafo explicativo del comportamiento de la actividad de barrido mecánico	
✓ Gráfico comparativo de la actividad barrido mecánico 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en kilómetros.	
✓ Cifra de porcentaje de aumento de la actividad de barrido mecánico entre 2015 y 2018	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consolidado de la información de barrido en total</b></li> </ul>	Servicios de aseo

✓ Párrafo explicativo del comportamiento de la actividad de barrido total (sumando el barrido manual y el barrido mecánico)	
✓ Gráfico comparativo de la actividad barrido total (sumando manual y mecánico) 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en kilómetros.	
✓ Cifra de porcentaje de aumento de la actividad de barrido total entre 2015 y 2018 expresada en kilómetros.	
• <b>Recolección, transporte y disposición de residuos de Construcción y Demolición (RCD)</b>	Servicios de aseo
✓ Párrafo explicativo de la actividad de recolección, transporte y disposición de residuos de Construcción y Demolición (RCD)	
✓ Gráfico comparativo de la actividad 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en metros cúbicos (m <sup>3</sup> ).	
✓ Párrafo explicativo los resultados de la actividad, especificando: 1) cuántos escombros se captaron en los CATE (toneladas); 2) cuántos escombros clandestinos se levantaron (toneladas); cuántos escombros se recogieron mediante servicio ofrecido por la línea amiga del aseo de la actividad de recolección, transporte y disposición de residuos de Construcción y Demolición (RCD) (toneladas).	
• <b>Corte de césped, poda y tala preventiva de árboles</b>	Servicios de aseo
✓ Párrafo explicativo del comportamiento de la actividad de corte de césped, poda y tala preventiva de árboles.	
✓ Gráfico comparativo de la actividad de <u>corte de zonas verdes</u> 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en metros cuadrados (m <sup>2</sup> )	
✓ Cifra de porcentaje de aumento de la actividad de <u>corte de zonas verdes</u> entre 2015 y 2018 expresada en metros cuadrados (m <sup>2</sup> )	
✓ Gráfico comparativo de la actividad de <u>poda de árboles</u> 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en metros cúbicos (m <sup>3</sup> )	
✓ Cifra de porcentaje de aumento de la actividad de <u>poda de árboles</u> entre 2015 y 2018 expresada en metros cúbicos (m <sup>3</sup> )	
✓ Gráfico comparativo de la actividad de <u>tala de árboles</u> 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en metros cúbicos (m <sup>3</sup> )	
• <b>Lavado de puentes y áreas públicas</b>	Servicios de aseo
✓ Párrafo explicativo del comportamiento de la actividad de lavado de puentes y áreas públicas durante el año 2018.	
✓ Gráfico comparativo de la actividad de lavado de puentes y áreas públicas 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en millones (m <sup>2</sup> )	
✓ Gráfico comparativo de la actividad de lavado de puentes vehiculares 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en metros cuadrado (m <sup>2</sup> ) o metros lineales.	
✓ Cifra de porcentaje de aumento de la actividad de <u>lavado de puentes y áreas públicas</u> entre 2015 y 2018 expresada en metros cuadrados (m <sup>2</sup> )	
• <b>Papeleras públicas</b>	

✓ Párrafo explicativo de en qué consiste la actividad de ubicación y reposición de papeleras públicas y del comportamiento de la actividad durante el año 2018.	Servicios de aseo
✓ Gráfico comparativo de la actividad de ubicación y reposición de papeleras públicas 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras en unidades.	
✓ Cifra de porcentaje de aumento de la actividad de <u>ubicación y reposición de papeleras públicas</u> entre 2015 y 2018	
• <b>Intervenciones de control al espacio público en toneladas</b>	Servicios de aseo
✓ Párrafo explicativo de en qué consiste <u>Intervenciones de control al espacio público</u> y del comportamiento de la actividad durante el año 2018.	Disposición final
✓ Gráfico comparativo de la actividad de <u>Intervenciones de control al espacio público</u> 2016, 2017, 2018 expresado en toneladas recolectadas	
• <b>Disposición final de residuos</b>	
✓ Párrafo explicativo de en qué consiste la disposición final de residuos sólidos, cuáles fueron los aspectos que destacaron o marcaron la diferencia de la actividad durante el año 2018.	Disposición final
• <b>Residuos sólidos dispuestos en el Relleno Sanitario como solución ambiental regional</b>	
✓ Párrafo explicativo de en qué consiste la disposición final de residuos sólidos para la ciudad de Medellín y los 30 municipios a los que se les presta el servicio, cómo se comportó el servicio durante el año.	
✓ Gráfico comparativo del total de toneladas dispuestas en el relleno por año 2015, 2016, 2017, 2018 expresado en total de toneladas dispuestas y con sus respectivas cifras.	
✓ Cifra de porcentaje de aumento de la actividad de <u>toneladas dispuestas en el relleno sanitario</u> entre 2015 y 2018.	
• <b>Residuos sólidos generados en Medellín y dispuestos en el Relleno Sanitario La Pradera</b>	Disposición final
✓ Párrafo explicativo del comportamiento de la actividad, cifras de aumento o variaciones significativas, explicaciones de dichas variaciones, aspectos relevantes del año.	
✓ Gráfico comparativo del número de toneladas dispuestas de la ciudad de Medellín en el relleno por año 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras.	
✓ Cifra de porcentaje de aumento <u>toneladas dispuestas de la ciudad de Medellín en el relleno sanitario</u> entre 2015 y 2018.	
• <b>Plan de seguridad vial</b>	Mantenimiento
✓ Párrafo explicativo qué es el plan de seguridad vial, qué aspectos se trabajaron durante el 2018, y cómo se comportaron los aspectos en los que mide: (daños menores, daño a terceros, daño mayor, lesionados, daño interno y fallecidos).	

✓ Gráfico comparativo del comportamiento de los aspectos daños menores, daño a terceros, daño mayor, lesionados, daño interno y fallecidos durante los años 2015, 2016, 2017, 2018 con sus respectivas cifras.	
<b>INVERSIÓN EN INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b>	Gestión operativa recoge, consolida datos de varias áreas.
• <b>Datos de la generalidad del componente de inversión en innovación e infraestructura</b>	
✓ Párrafo explicativo sobre los aspectos que componen la innovación y la infraestructura de la empresa y cómo se avanzó durante el año 2018.	
✓ Gráfico que condensa los principales proyectos de innovación e infraestructura y sus respectivas cifras de inversión, con sumatoria del total de las inversiones realizadas	
• <b>Inversión en el Relleno Sanitario La Pradera 2018</b>	Disposición final y Gestión operativa
✓ Párrafo explicativo sobre los aspectos que componen la innovación y la infraestructura en el relleno sanitario La Pradera, presentando los diferentes aspectos en los que se presentan inversiones, como la infraestructura del relleno, el Vaso Altair, licenciamiento de nuevos vasos, planta de tratamiento de lixiviados, y cualquier otro aspecto que esté contemplado como inversión y que se haya realizado o avanzado durante el año 2018.	
✓ Cuadro comparativo de la inversión por cada uno de los aspectos o iniciativas, con sus cifras en millones de pesos, y considerando los años 2015, 2016, 2017, 2018.	
• <b>Inversión en Centro B (Nuevo Punto Limpio), Sede administrativa, Base de operaciones, Centros de acopio, hangar, entre otras instalaciones de la empresa durante el 2018</b>	Gestión operativa que recoge, consolida datos de varias áreas.
✓ Párrafo explicativo sobre los aspectos que componen la innovación y la infraestructura las diferentes sedes de la empresa o equipamientos, los principales aspectos abordados y logrados durante 2018, con los porcentajes de inversión.	
✓ Cuadro de la inversión por cada uno de los aspectos o iniciativas, con sus cifras en millones de pesos, si es pertinente presente comparativo 2017, 2018, si no lo es solo datos de inversión 2018.	
• <b>Adquisición de nuevos equipos para la operación durante el 2018</b>	Gestión operativa
✓ Párrafo explicativo sobre los aspectos que componen la innovación y la infraestructura en lo que se refiere a la <u>adquisición de nuevos equipos para la operación</u> , refiriendo las principales acciones desarrolladas, a qué necesidades de la operación plantean mejoras o soluciones, los principales durante 2018.	
✓ Cuadro de la inversión por cada uno de los equipos adquiridos, con datos de las unidades adquiridas, y los valores de inversión en millones de pesos.	



<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Inversiones en Tecnologías de la Información durante el 2018</b></li> </ul>	Servicios corporativos -TI
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre los aspectos que se contemplaron como fortalecimiento de TI durante el año 2018, con precisa y concisa explicación de cada logro.</li> <li>✓ Cuadro de la inversión por cada uno de los proyectos o iniciativas referidas, si tiene datos de inversión en cada uno de ellos referéncielos. (proyecto/inversión con datos en millones de pesos).</li> </ul>	
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Comportamiento macroeconómico</b></li> </ul>	Área financiera
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre los principales aspectos de la macroeconomía durante el 2018, a considerar para la explicación de los resultados de la empresa (al área financiera definirá cuales son los principales aspectos a destacar en este informe al respecto).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Resultados de Emvarias 2018</b></li> </ul>	Área financiera
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre el balance general de resultados de la empresa, señalar el comportamiento de los principales aspectos en los que se evidencian los resultados de la empresa (Ebitda, ingresos, utilidad neta), con valores y porcentajes de crecimiento con respecto al año anterior (2017) y aspectos a resaltar del comportamiento durante el año 2018.</li> <li>✓ Gráfico comparativo de los principales aspectos que se presentan en los resultados de Emvarias, comparativos 2015, 2016, 2017, 2018: Ebitda, Ingresos, Utilidad neta, con sus respectivas cifras presentadas en millones de pesos.</li> <li>✓ Cuadro que relacione lo presupuestado, lo ejecutado y el porcentaje de cumplimiento en cuanto a Ebitda, ingresos y utilidades.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Estado de la situación financiera</b></li> </ul>	Área financiera
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre la situación financiera e cuanto a activos, pasivos y patrimonio durante el año 2018.</li> <li>✓ Gráfico que ilustra los tres aspectos (activos, pasivos y patrimonio) comparativo 2016, 2017, 2018.</li> </ul>	
<b>GESTIÓN AMBIENTAL Y SOSTENIBLE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Aprovechamiento de residuos</b></li> </ul>	Gestión operativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre las actividades desarrolladas durante el año 2018 para avanzar y consolidar las actividades de aprovechamiento de la empresa.</li> <li>✓ Cuadro que relacione actividad o evento y toneladas aprovechadas (creo que se puede manejar datos comparativos de 2017 y 2018 allí donde los tengamos: ruta recicla, feria de flores, reciclaje en eventos, punto naranja).</li> <li>✓ Cifra global de toneladas de residuos sólidos que dejaron de ir al relleno sanitario y fueron aprovechadas.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Beneficios del arrendamiento operativo vehicular</b></li> </ul>	Mantenimiento

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre este aspecto de la operación de la empresa, cómo funciona. Incluir los beneficios reportados en cuanto a ahorro de combustible, disponibilidad de vehículos, mantenimiento y soporte, beneficios ambientales (cuadro de relación material que dejamos de emitir al ambiente comparativo años 2015, 2016, 2017, 2018) y otros beneficios del renting (operativos, técnicos y generales) <b>Ver el informe de gestión 2017.</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Innovación y gestión ambiental: tratamiento de lixiviados y quema de biogás.</b></li> </ul>	Disposición final
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tratamiento de lixiviados</b></li> </ul>	Disposición final
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre el tratamiento de lixiviados, explicando desde cuándo empezó, como se ha avanzado, que tipos de tratamiento se tiene, y otros aspectos que se consideren esenciales de contar de lo avanzado durante el 2018.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuadro que relaciona metros cúbicos (m3) tratados en tratamiento fisicoquímico y tratamiento biológico, reportando 2015, 2016, 2017, 2018, y haciendo la sumatoria de total en cada tratamiento y de los dos tratamientos para el total de metros cúbicos tratados.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gráfico de metros cúbicos tratados (biológico, fisicoquímico, total) y comparado por años.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cifra de total tratado.</li> </ul>	
<b>Quema de biogás controlada</b>	Disposición final
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre quema del biogás y los beneficios para el ambiente.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuadro que relaciona en unidades y cantidad el: volumen quemado, horas de quema, caudal medio, caudal promedio.</li> </ul>	
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	Gestión operativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inversión social en las comunidades aledañas al relleno sanitario La Pradera</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre la inversión y los componentes sociales</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuadro que relaciona inversión licencia e inversión voluntaria, periodos (2015, 2016, 2017, 2018), y valores en millones.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gráfico de barras que relaciona inversión licencia e inversión voluntaria, periodos (2015, 2016, 2017, 2018), y valores en millones.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pagos realizados a los municipios de la zona de influencia del Relleno</b></li> </ul>	Gestión operativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo sobre los pagos, en qué consiste, cómo se definen, cada cuánto se gira, etc.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuadro que relaciona municipios, valores pagados, años desde el 2015 hasta el 2018, y total.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cifra total en millones compensados a los tres municipios desde 2015 hasta 2018 sumandos.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compensación ambiental a municipios con relación a su presupuesto en Planes de Desarrollo</b></li> </ul>	Gestión operativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Texto explicativo de cómo Emvarias aporta al desarrollo municipal con esos recursos y cómo benefician a los municipios.</li> </ul>	

✓ Gráfico que relaciona municipios, años 2016, 2017, 2018, valores pagados y porcentaje que representa de su presupuesto municipal.	
✓ Cifra en porcentaje de la inversión que Emvarias realizó en cada municipio, en relación al total de su presupuesto municipal.	
• <b>Cultura ciudadana del aseo</b>	Comunicaciones
✓ Jornadas pedagógicas con el personaje Linda Calle	
✓ Jornadas de sensibilización comunitaria en Cultura del aseo	
✓ Participación en eventos de ciudad	
✓ Alianzas estratégicas para promover cultura del aseo	
✓ Acciones para acompañar erradicación de puntos críticos	
• <b>Gestión de las comunicaciones</b>	Comunicaciones
✓ Gestión de la comunicación organizacional y corporativa	
✓ Gestión de la comunicación digital	
✓ Gestión de la relación con medios de comunicación local	
✓ Percepción de los usuarios del servicio	
• <b>Colaboradores Emvarias Grupo EPM</b>	Servicios Corporativos
• <b>Empleo generado: directo e indirecto</b>	Servicios Corporativos
✓ Texto explicativo sobre cómo la empresa aporta a la sociedad con los empleos generados, cómo es la distribución según si son empleos directos, indirectos, indirecto obra labor, aprendizaje.	
✓ Cuadro que relaciona tipo de empleo con la cantidad de empleados en cada modalidad: directo término indefinido, indirectos obra labor, indirecto, aprendizaje.	
✓ Gráfico de torta ilustrando los mismos datos.	
✓ Cifra total de empleos generados.	
• <b>Beneficios convencionales recibidos anualmente por los trabajadores oficiales de Emvarias</b>	Servicios Corporativos
✓ Texto explicativo sobre que son y cómo funcionan los beneficios convencionales.	
✓ Gráfico distribución de inversión por tipo de beneficio en el 2018 educación, salud, vivienda, incentivos, recreación, prestamos, otros beneficios.	
✓ Cifra total en millones de los beneficios y número de personas impactadas.	
• <b>Gestión de las relaciones con Sintraeevnm</b>	Servicios Corporativos
✓ Texto explicativo narrando cómo se dio el proceso de negociación, los acuerdos pactados y el fin del proceso de negociación.	
✓ Cuadro donde se relacionen los términos de los acuerdos finales en cada uno de los aspectos negociados.	
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL NEGOCIO</b>	Gestión operativa
• <b>Gestión comercial</b>	Gestión operativa

✓ Texto explicativo sobre en qué consiste la gestión comercial en Emvarias, qué acciones la componen, cuales son las principales acciones y objetivos, y cuáles fueron las acciones a destacar en el 2018.	
<b>Número de usuarios</b>	Gestión operativa
✓ Texto explicativo sobre los usuarios, en los que se indique cuantos usuarios tiene Emvarias, cómo están clasificados, cuántos nuevos usuarios entraron a la empresa, cuáles son los porcentajes de usuarios, etc. (el área encargada puede definir cuáles el contenido pertinente a relacionar en este apartado y qué gráficos o cuadros presenta para ilustrar los datos.	
✓ Gráfico comparativo que relacione número de usuarios por año: 2015, 2016, 2017, 2018.	
<b>Clientes residuos peligrosos</b>	Gestión operativa
✓ Texto explicativo sobre los usuarios de los residuos peligrosos, cuántos son, qué tipo de usuarios son, y su comportamiento durante 2018, si creció y otros datos que consideren relevantes.	
✓ Gráfico comparativo que ilustre número de usuarios del servicio de peligroso año por año desde 2015 hasta el 2018	
<b>Indicadores promedio año: peticiones/indicador promedio reclamaciones</b>	Gestión operativa
✓ Texto explicativo sobre el servicio de la Línea Amiga, número de llamadas, tipos de solicitudes...etc.	
✓ Gráfico torta relacionando número y tipos de llamadas a la Línea Amiga.	
✓ Gráfico comparativo de quejas recibidas año por año desde 2015 hasta el 2018	
<b>Tarifa Emvarias Grupo EPM con relación a otras ciudades</b>	Gestión operativa
✓ Texto explicativo sobre este aspecto explicando cómo nos va en comparación en estas tarifas.	
✓ Tabla o gráfico comparativo de tarifas de aseo en diferentes ciudades del país	
• <b>Gestión de la contratación ( )</b>	Área de Suministros
<b>Contratación relación número de contratos, tipos y valores</b>	
✓ Texto explicativo sobre cómo se comportó la contratación en el año 2018, dinero contratado, monto por tipo de contratos, gestión de la relación con los proveedores, etc.	
✓ Gráfico comparativo en el que se relaciona tipo de contratación y valores en el 2018	
✓ Gráfico comparativo por años desde el 2015 al 2018 en el que se muestre tipo de contrato, valor contratado y barra comparando cada año.	

<b>RETOS 2019 Y PARA EL FUTURO: Brillar con sostenibilidad e innovación</b>	Gerencia, Gestión operativa, Comunicaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retos modelo de gestión de residuos sólidos en Medellín e Infraestructura para la sostenibilidad.</b></li> </ul>	
✓ Texto en el que se explique cuáles fueron los avances en las principales iniciativas expuestas en el 2017.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reto 1. Nuevo modelo de gestión de residuos: rutas selectivas de reciclaje, contenerización en zonas de alta generación de residuos, cajas auto compactadoras para grandes generadores.</li> <li>✓ Reto 2. Infraestructura para la sostenibilidad: Estación de transferencia, Sede de operaciones, ampliación del vaso Altair, fase II planta de lixiviados.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retos que se plantean para año 2019</b></li> </ul>	Gerencia, Gestión operativa

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.

**Capacitar 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:

Tema de la capacitación	Equipo	Fecha de capacitación	Evidencia sugerida
Producción de informe de gestión	Equipo directivo	14 de enero de 2019	Acta del comité directivo Correos con instrucciones de producción del informe de gestión para los jefes
Estrategia de rendición de cuentas según MIPG	Equipo directivo	28 de enero de 2019	Acta del comité directivo Presentación de Power Point
MIPG y rendición de cuentas	Equipo de comunicaciones	14 de febrero de 2019	Listado de asistencia
Capacitación sobre la política de sostenibilidad de Emvarias	Equipo directivo	Pendiente fecha	Acta del comité directivo Presentación de Power Point (Andrés F.Valencia)
Capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas y su documentación	Equipo institucional de rendición de cuentas	Septiembre de 2019	Listado de asistencia

Capacitación sobre derechos humanos	Grupos primarios colaboradores	Noviembre de 2019	Listados de asistencia Presentación de Power Point (Andrés F. Valencia)
Capacitación sobre la implementación de la estrategia de sostenibilidad	Equipo de comunicaciones	Agosto de 2019	Listados de asistencia Presentación de Power Point (Andrés F. Valencia)
Capacitación sobre MIPG a los colaboradores	Colaboradores en general	Agosto de 2019	Listados de asistencia (Luis F. Álvarez Pizza)
Capacitación para los espacios de diálogo con Grupos de interés	Equipos técnicos y directivos delegados para orientar cada espacio de diálogo	Las fechas se definirán según la programación de las acciones de diálogo a realizar durante el año asociadas a los proyectos estratégicos.	Actas de la capacitación y Listados de asistencia (Equipo de comunicaciones, gestión operativa y operaciones).

**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 en 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 transversalizen 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 Aburra 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 de Nuevo Occidente	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.

34

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 Gestión:** 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:

<b>Grupo de interés</b>	<b>Canales de publicación y difusión de información consultada</b>	<b>Canales de comunicación preferidos y consultados por los grupos de valor</b>
<b>Clientes y usuarios</b>	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 y presencial de rendición de cuentas Acceso al informe publicado en Página web Reuniones presenciales y socializaciones
<b>Colegas</b>	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 Eventos de carácter Mesas de diálogo Carpeta con indicadores claves de gestión

Grupo de interés	Canales de publicación y difusión de información consultada	Canales de comunicación preferidos y consultados por los grupos de valor
<b>Comunidad</b>	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 presencial de rendición de cuentas Reuniones presenciales y socializaciones en territorio Boletines de Prensa / Comunicados Redes Sociales (Trasmisión en vivo- Facebook Live) Sitio web Eventos de ciudad
<b>Dueños</b>	Asambleas de socios Reuniones mensuales de Junta Directiva Informe de gestión físico	Asambleas de socios Reuniones mensuales de Junta Directiva Informe de gestión físico
<b>Estado</b>	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 Medellín y en el comité de gobierno municipal
<b>Gente Emvarias / Funcionarios</b>	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 y presencial de rendición de cuentas
<b>Proveedores y contratistas</b>	Encuentro de proveedores Boletines electrónicos Redes sociales / Página Web Escenario principal y presencial de rendición de cuentas	Encuentro de proveedores
<b>Accionistas (socios)</b>	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:

- **Reuniones de Junta Directiva, con el grupo de interés Dueños:** este es un espacio de toma de decisiones y de rendición de cuentas permanente, en el que participan los miembros de la Junta de Emvarias.  
El equipo responsable de organizarlo es: la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos, por el equipo directivo y el Gerente.  
La fecha de realización es una vez al mes entre los meses de enero a noviembre.
- **Asamblea general, con el grupo de interés Dueños:** este escenario presencial de rendición de cuentas, se desarrolla en marzo de cada año.  
El equipo responsable de organizarlo es la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos de la empresa y por el Gerente. Durante Asamblea el gerente presenta el Informe de Gestión y los resultados de la gestión institucional anual, y se recibe de parte de los integrantes de la asamblea la retroalimentación a la gestión institucional.  
La fecha de realización es en el primer trimestre del año. La fecha se pacta con los miembros de la asamblea

- **Evento general de Rendición de Cuentas con presencia de un número representativo de los diferentes grupos de interés:** clientes del servicio público de aseo, usuarios del servicio, clientes del segmento estado para los que Emvarias desarrolla una serie de servicios como la Secretaría de medio ambiente, la Secretaría de Control y Gestión Territorial, entre otras; profesionales de enlace técnicos de las diferentes entidades de la municipalidad, proveedores, contratistas, entes de control, y líderes comunitarios y colaboradores de Emvarias del segmento administrativo y profesional.  
El equipo responsable de organizarlo es el equipo de comunicaciones y relaciones corporativas en coordinación con la gerencia.  
Fecha de realización: se propone realizarlo en el mes de abril una vez se lleve a cabo la asamblea de socios.
- **Rendición de cuentas en el comité de participación con las comunidades de las zonas de influencia del Relleno Sanitario La Pradera.** Este comité es un espacio que ya existe y que tiene el carácter de entrega de información, espacio de diálogo y de garantía de derechos con los habitantes de las diferentes veredas de la zona de influencia del relleno sanitario.  
El equipo responsable de organizarlo es el equipo de gestión social y ambiental del área de Gestión Operativa junto con el jefe del área Hildebrando Quintero y con la participación del Jefe del Área de Disposición Final Santiago González.  
Fechas de realización: se realizan trimestralmente y están proyectados para los meses de marzo, julio y octubre.
- **Evento de Rendición de cuentas con Proveedores y Contratistas.** Cada año Emvarias realiza encuentros con sus proveedores, como una directriz de relacionamiento desde el Grupo EPM y en estos encuentros se socializan temas de interés asociados a la gestión ética, innovaciones o cambios en el proceso de contratación, o de resultados de la gestión.  
El equipo responsable de organizar este encuentro es el equipo de Suministro y soporte de bienes con apoyo del equipo de comunicaciones.  
Fecha de realización está prevista para el segundo semestre del año, en el mes de septiembre.
- **Evento de rendición de cuentas con Proveedores y Contratistas de los contratos de recolección en zonas de difícil acceso- Juntas de Acción Comunal.** El tema que se propone abordar con estos grupos de interés es nuevas condiciones de aportes a parafiscales, Mapa de Riesgo, Código de Conducta, Plan Anticorrupción, Reinducción Sistema ARIBA, Riesgos – LAFT  
Equipo responsable: el área de Servicios de Aseo en asocio con el equipo de Suministros y Soporte a Bienes.  
Fecha propuesta en el mes de julio.

- **Evento de Rendición de cuentas con líderes representantes de organizaciones sociales y comunitarias de las zonas de prestación del servicio público de aseo. Contenerización Nuevo Occidente.**

El equipo responsable será el equipo del servicio de aseo en cabeza de Juan Pablo Fonseca y los Jefes de zona de las zonas en las que se realice el encuentro, con apoyo del equipo de comunicaciones y con participación del equipo comercial.

Fechas tentativas: Se propone tentativamente realizar por lo menos 2 encuentros asociados a los proyectos de innovación del servicio, principalmente en la zona 2 sobre el proyecto de contenerización en los meses de julio y diciembre.

40

**Rendición de cuentas con el grupo de interés Colegas, específicamente con prestadores de la actividad de aprovechamiento.** Esta es una actividad que se realiza cada mes y en las que por agenda se rinde cuentas de reporte de toneladas facturadas mes a mes (corresponde a los promedios del mes de anterior de 2019) y sobre valores a trasladar recaudo de la actividad de aprovechamiento de cada mes-

El equipo responsable de organizarlo es el área de Gestión Operativa con los profesionales responsables de los temas de aprovechamiento.

Fechas: Comités presenciales Enero, Febrero, Marzo, Abril, Junio, Julio, agosto, septiembre, Octubre.

- **Evento de rendición de cuentas con colaboradores:** está previsto realizar uno después del evento principal de rendición de cuentas y un segundo encuentro al cierre del año, con los segmentos operativo, auxiliar y administrativo.

El equipo responsable de organizarlo es el equipo de comunicaciones junto con la Jefe del área de Servicios Corporativos Diana Bedoya y los profesionales de su área Luis Fernando Álvarez Pizza.

Fecha de realización: El primer encuentro se propone realizarlo en el primer semestre del año, entre los meses de junio y julio. El segundo encuentro en el mes de diciembre para cerrar el informe de fin de año.

- **Participación en el evento de rendición de cuentas de la Implementación de PGIRS en la ciudad de Medellín 2019. Temas logros de la gestión, mejoramiento, indicadores de éxito.**

Equipo responsable: Operaciones de Aseo y Gestión Operativa con apoyo de comunicaciones.

Fecha: Diciembre



- **Evento con colaboradores para la promoción y divulgación de garantía de derechos. Divulgación del reglamento interno de trabajo.**

Equipo responsable es el área de Servicios Corporativos

Fechas: segundo semestre del año.

<b>CRONOGRAMA y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIÁLOGO RENDICIÓN DE CUENTAS</b>				
<b>Actividades</b>				<b>Fecha</b>
<b>Grupo de Valor General</b>	<b>Grupo de Valor Especifico</b>	<b>Temas Priorizados</b>	<b>Tipo de espacio</b>	<b>Mes</b>
<b>Dueños</b>	<b>Junta Directiva</b>	Información contenida en el informe de gestión, y de manera mensual informe sobre la gestión empresarial.	Evento Presencial	Mensual
<b>Dueños</b>	<b>Asamblea de Socios</b>	Información contenida en el informe de gestión.	Evento Presencial	Marzo
<b>General</b>	<b>Colaboradores Usuarios Estado Proveedores</b>	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	Abril
<b>Usuarios del servicio público de aseo</b>	<b>Comunidad aledaña al Relleno Sanitario La Pradera</b>	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	Eventos presenciales	Marzo, Julio, Octubre

<b>CRONOGRAMA y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIÁLOGO RENDICIÓN DE CUENTAS</b>				
<b>Actividades</b>				<b>Fecha</b>
<b>Grupo de Valor General</b>	<b>Grupo de Valor Especifico</b>	<b>Temas Priorizados</b>	<b>Tipo de espacio</b>	<b>Mes</b>
		ámbitos (por control y seguimiento o propias de las entidades).		
<b>Proveedores y Contratistas</b>	<b>Proveedores y Contratistas</b>	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	Septiembre
<b>Proveedores y Contratistas</b>	<b>Juntas de Acción Comunal</b>	Proceso de Contratación Nuevas condiciones de aportes a parafiscales Mapa de Riesgo Código de Conducta Plan Anticorrupción Reinducción Sistema ARIBA Riesgos – LAFT	Evento Presencial	Julio
<b>Comunidad</b>	<b>Comunidad Ciudadela Nuevo Occidentes</b>	Presentación del proyecto y modelo de innovación Alcances en el territorio Elementos técnicos de la operación Conciliación de espacios de interacción Espacio de diálogo	Evento presencial	Julio
<b>Colegas</b>	<b>Prestadores de la actividad de aprovechamiento</b>	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	Comités presenciales	Enero, Febrero, Marzo, Abril, Junio, Julio, agosto, septiembre, Octubre
<b>Gente EMVARIAS</b>	<b>Directivos Vinculados Personal en misión Profesionales Contratistas</b>	Avances de la gestión realizada por cada área presentada por el mismo equipo y su jefatura asociada. Espacio de dialogo.	Evento Presencial	Julio Diciembre

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
	Sindicato Practicantes			
Gente Emvarias	Directivos Vinculados Personal en misión Profesionales Contratistas Sindicato Practicantes	Divulgación y espacio de diálogo sobre el reglamento interno de trabajo	Evento Presencial	Agosto
Estado	Alcaldía de Medellín agregaciones	Implementación de PGIRS en la ciudad de Medellín 2019 Logros Puntos de mejora Indicadores de éxito	Evento Presencial	Diciembre
Comunidad	Comunidad Ciudadela Nuevo Occidentales	Implementación del proyecto de contenerización en el territorio Alcances sociales en el territorio Elementos técnicos de la operación Espacio de dialogo	Evento presencial	Diciembre

Información contenida en el informe de gestión: Avances de los proyectos estratégicos, Gestión financiera de la empresa 2018, Indicadores Claves de desempeño, Iniciativas del plan de empresa, Inversiones, Resultados de CMI.

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

<b>Acciones de convocatoria y difusión de información Espacios de diálogo y Rendición de Cuentas</b>			
<b>Actividades</b>	<b>Grupo de interés</b>	<b>Acciones de convocatoria</b>	<b>Difusión de información</b>
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 Actas de la reunión
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
Rendición de cuentas con colaboradores	Vinculados	Correo electrónico Mensaje en las carteleras Mensajes de whats app	Presentación de Power Point Cartilla del reglamento interno de trabajo
Implementación de PGIRS en la ciudad de Medellín 2019	Alcaldía de Medellín agremiaciones	La convocatoria la realiza la alcaldía a través de sus medios	Insumos enviados a la Alcaldía de Medellín para incluir en todo el ejercicio de la rendición de cuentas

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

<b>Grupo de Valor</b>	<b>Espacio de rendición de cuentas</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Dueños</b>	<b>Junta Directiva</b>	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.
<b>Dueños</b>	<b>Asamblea de Socios</b>	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
<p><b>Colaboradores</b> <b>Usuarios</b> <b>Estado</b> <b>Proveedores</b></p>	<p><b>Evento general de rendición de cuentas</b></p>	<p>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.</p> <p>Rendir cuentas sobre la gestión realizada en el año 2018.</p> <p>Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre la empresa y los servidores, proveedores, ciudadanía, y demás grupos de interés.</p> <p>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.</p>
<p><b>Usuarios del servicio público de aseo</b></p>	<p><b>Comunidad aledaña al Relleno Sanitario La Pradera</b></p>	<p>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.</p>

Grupo de Valor	Espacio de rendición de cuentas	Objetivos
Proveedores y Contratistas	Proveedores y Contratistas	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Proveedores y Contratistas	Juntas de Acción Comunal	<p>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.</p>
Comunidad	Comunidad Ciudadela Nuevo Occidentes (priorizada por proyectos estratégico en la zona)	<p>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.</p>

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.
Gente EMVARIAS	Espacio de rendición de cuentas Reglamento Interno de Trabajo Vinculados Sindicato	Socializar con los colaboradores de Emvarias las modificaciones del reglamento interno de trabajo con el objetivo de que éstos presenten inquietudes, propuestas de modificación, u otro tipo de observaciones, con el objetivo de surtir la etapa de consulta y recomendaciones necesarias para la aprobación definitiva del mismo.
Estado	Rendición de cuentas PGIRS Alcaldía de Medellín agremiaciones	Presentar a la ciudadanía los resultados de la implementación del Plan de Gestión de Residuos Sólidos y el cumplimiento de los compromisos de Emvarias Grupo EPM como prestador del servicio público de aseo.
Comunidad	Comunidad Ciudadela Nuevo Occidentes (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



Grupo de Valor	Espacio de rendición de cuentas	Objetivos
		presentar sus necesidades de acompañamiento y atención.

### Definir el 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.



---

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

<sup>ii</sup> \*Son actividades que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.