



2023

Informe de Gestión • Segundo semestre





CMA TAIIPA
MONREXIA
MONREXIA



JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

ANÍBAL OCHOA ESCOBAR †
ALFONSO SALAS TRUJILLO
GERARDO RUMIÉ SOSSA
LUIS GENARO MUÑOZ ORTEGA
MANUEL PARODY DÉCHEONA

SUPLENTE

ANÍBAL OCHOA CHAVES
ALFONSO SALAS ARAÚJO
SERGIO ESPINOSA POSADA
LUIS CARLOS PARODY DÉCHEONA
CLAUDIA BETANCOURT AZCÁRATE

GERENTE

ALFONSO SALAS TRUJILLO



4. Se adquiere la terminal de **Contecar**.

5. El GPC crea la **Fundación Puerto de Cartagena (FPC)**.

2. Llega la primera **grúa Pórtico** al muelle de la SPRC.

3. La terminal ubicada en Manga **alcanza los 420 metros** de muelle marginal.

1. Se moviliza **94.000 TEU**

28. La **operación Témpanos** en Contecar alcanza un promedio de **223,57 movimientos por hora**.

29. Contecar y SPRC se consolidan en la lista de **los mejores lugares para trabajar en Colombia y América Latina durante 10 años consecutivos**.

30. GPC celebra los **30 años** de actividades y es reconocido como el **puerto más eficiente de las Américas y quinto puerto más eficiente del mundo**.

26. Se ejecuta la **operación Tirua** en Contecar con el mayor número de contenedores movilizados (**10.562 TEU**).

27. La Cepal identifica al GPC como el puerto que movió mayor carga contenerizada en América Latina y el Caribe.

25. El GPC es reconocido como el **puerto más conectado de América Latina y el Caribe** por la UNCTAD.

21. Concluyen los trabajos para permitir el **atraque de barcos de 14.000 TEU**.

22. El GPC moviliza **3 millones de TEU al año**.

23. Por primera vez operan en **simultáneo 13 grúas pórtico**.

24. En el muelle de Contecar **se movilizaron 5.143 TEU (Operación 13G)**.

19. **Decathlon** inaugura su tienda en el CDLI de Co

20. El GPC recibe el premio de **mejor puerto de América Latina** por **décima vez**.

30

En sus años de operación, el Puerto de Cartagena (GPC) ha marcado hitos y acontecimientos en el sector logístico, ciudad y país. Resumimos en este infográfico los momentos más importantes de nuestra historia.



6. La Terminal de Cruceros de Cartagena entra al mapa de destinos clave del Caribe.

7. El GPC es el único del continente en entrar al "Club del Millón de TEU".

8. GPC es reconocido como el mejor puerto del Caribe por la Caribbean Shipping Association.

9. Contecar construye el Centro de Distribución Logística Internacional (CDLI), de 10.000 m².

10. Cartagena conecta con 600 puertos en 136 países.

11. El GPC inaugura su Escuela de Alto Rendimiento, única en Latinoamérica.

12. El Puerto gana el Premio Marítimo de las Américas bajo la categoría Puerto de Destino Turístico Sostenible.

13. El muelle de Contecar alcanza 967 metros.

14. Las bodegas del CDLI alcanzan los 23.000 m².

15. Obra de profundización del Canal de Acceso, en la que participa el GPC, recibe Premio Nacional Ambiental Germán Ignacio Gómez Pinilla.

16. El papa Francisco celebra una misa solemne en los patios de contenedores de Contecar.

17. Se construye la primera fase del Crossdock refrigerado, de 800 m².

18. Por primera vez, la Media Maratón del Mar inicia en la Sociedad Portuaria Regional de Cartagena.

Instala su Bodega en Contecar.

Recibe el galardón del Gran Caribe por

años,
datos

En 2019, el Grupo Puerto de Cartagena marca un hito en el mercado importante de puertos relevantes para el mundo y el país. Así, los próximos 30 datos:

2019

2018

2017

2016

2014

2013

2011

2010

2007

CONTENIDO

BUENOS RESULTADOS EN UN ENTORNO DESAFIANTE	9
GESTIÓN COMERCIAL	12
Tránsito internacional: Un nuevo récord con mayores volúmenes	10
Carga doméstica	14
Importaciones: crecimientos en la carga consolidada	14
Exportaciones: Principal puerto exportador de Colombia	15
INFRAESTRUCTURA	18
Ampliación infraestructura para refrigerados	18
Obras civiles: Nuevo escáner en SPRC	18
Mantenimiento a los patios de almacenamiento de contenedores	18
Ampliación ECOBICI	19
Aprovechamiento de residuos sólidos	19
Cambio de iluminación Homeport y casa cruceros	19
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	22
Sistema de monitoreo y control de infraestructura	22
SERVICIO AL CLIENTE	26
Procesos ágiles al alcance de todos	26
Nivel de satisfacción	27
Auditorías	28
Certificados	29
Auditorías a los procesos	29
Único puerto en Colombia certificado OEA	30
Tecnología en la gestión del conocimiento	30
GENTE	34
Nuestro equipo	34
Modelo TOP	35
SPRC, nuevamente en la lista de los Mejores Lugares para Trabajar en Colombia 2023	36
Nuevas tecnologías al proceso de atracción y selección de talento	36
Capacitación y entrenamiento como estrategia clave para el desarrollo humano y la transformación	37
Port ideas 2023: ia ideas asombrosas	38
Ecosistema para la gestión del aprendizaje digital	39
TERMINAL DE CRUCEROS	42
Comportamiento líneas de cruceros	43
Reactivación operación de embarque	44
Impacto económico y social del turismo de cruceros	45
SOSTENIBILIDAD	48
Medición y reducción de la huella de carbono desde el 2015	49
Sostenibilidad, responsabilidad social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS	50
Retos y desafíos	51
30 AÑOS NAVEGANDO EL FUTURO	52





BUENOS RESULTADOS

en un entorno desafiante

SEÑORES ACCIONISTAS

El 13 de diciembre de 2023 la Sociedad Portuaria Regional de Cartagena cumplió 30 años de haber iniciado la administración y operación de la terminal marítima de la nación entregada en concesión por el Gobierno central. Tras enfrentar innumerables retos para transformar la infraestructura, diseñar procesos y adquirir nuevos y modernos equipos, la organización ha consolidado una terminal portuaria de nivel mundial, con tecnología avanzada y capacidades para agregar valor y elevar la calidad de los servicios prestados, transmitir confianza y seguridad a los actores del sistema portuario de la región y aportar al crecimiento del comercio exterior colombiano.

El 2023 estuvo marcado por múltiples desafíos que incluyen una tendencia global hacia la desaceleración económica, altas tasas de interés, inflación elevada, tensiones geopolíticas como la guerra comercial entre Estados Unidos y China, el conflicto entre Rusia y Ucrania, la guerra entre Israel y Palestina, y ataques a barcos en el mar Rojo, así como impactos medioambientales que afectan la operación del canal de Panamá, entre otros.

En este entorno, la OCDE estima que la economía mundial creció un 2,90% en 2023 y anticipa un crecimiento de 2,70% para 2024. Se espera que la inflación global se sitúe en 6,96% en 2023, con una disminución hasta el 5,22% en 2024, de acuerdo a las estimaciones de la misma entidad.

En Colombia, la inflación cerró en 9,28% en 2023. El Banco de la República mantuvo una postura conservadora y redujo la tasa de interés en 25 puntos básicos llegando a 13% al cierre del año. Se anticipan más reducciones en el 2024 si continúa la tendencia decreciente de la inflación.

Durante el segundo semestre de 2023, la tasa de interés mostró una revaluación del peso colombiano frente al dólar, cerrando el año en \$3.822,05 el valor más bajo de dicho periodo. La tasa máxima fue de \$4.386,66 y el promedio estuvo en \$4.059,39.

Como se puede apreciar en el presente informe, los resultados en 2023 del Grupo Empresarial Puerto de Cartagena son positivos, por tanto, reafirman la solidez en la estrategia corporativa, en la cual se destacan la capacidad y el compromiso de su equipo de colaboradores por la sostenibilidad financiera, ambiental y social.



GESTIÓN COMERCIAL

PUERTO LÍDER EN EL VOLUMEN DE
CARGA MOVILIZADA





GESTIÓN COMERCIAL

PUERTO LÍDER EN EL VOLUMEN DE CARGA MOVILIZADA

En 2023, la industria marítima enfrentó grandes retos y desafíos, y en medio de ellos, el Grupo Empresarial Puerto de Cartagena obtuvo resultados positivos. Mantuvo su liderazgo en el mercado nacional y conservó su posición como uno de los puertos de tránsito internacional más importantes en el continente americano.

Este período estuvo marcado por una desaceleración de la demanda en la industria marítima y portuaria, incertidumbre, inestabilidad política, alta inseguridad, dificultades ambientales y limitaciones en rutas marítimas clave como los canales de Panamá y Suez, junto con altas tasas de interés y una gran acumulación de inventarios que afectaron los sistemas de abastecimiento global. A pesar de estos hechos, la resiliencia y capacidad de adaptación de la organización permitieron alcanzar resultados notables, generando optimismo para el futuro. Los logros incluyen:

- Un volumen total de 3.301.891 TEU, que representa un crecimiento del 5,1% en comparación con el año anterior.
- Récord en la carga de exportación refrigerada, con un crecimiento del 9,0% respecto a 2022.
- Líderes en la participación del mercado nacional con el 41,50%.

- Reconocimientos por parte del Banco Mundial y Standard & Poors en su Índice de Desempeño de Puertos de Contenedores (CPPI) como el puerto más eficiente del continente americano y Europa, y ubicado en el quinto lugar a nivel mundial.
- La mayor conectividad en la región de acuerdo a la UNCTAD.

TRÁNSITO INTERNACIONAL

UN NUEVO RÉCORD CON MAYORES VOLÚMENES

Los contenedores de tránsito internacional crecieron y superaron la inestabilidad e incertidumbre de periodos anteriores. Estos volúmenes alcanzaron un total de 2.398.665 TEU, un nuevo récord para la organización, y aportaron el 72,6% del total de la carga manejada por las terminales de SPRC y Contecar.

Gracias al reconocimiento como uno de los puertos más eficientes del mundo, junto a los altos niveles de confiabilidad y a una extensa red de servicios consolidados en Cartagena, las terminales lograron el mayor crecimiento en el mercado de tránsito internacional de la región Caribe, con un aumento del 12,6% en comparación con 2022.



Este incremento fue liderado por la línea CMA CGM, que movilizó 144.991 TEU, con un crecimiento del 20% respecto al año anterior. Este logro es más destacable si se considera que dicha línea naviera tiene su hub principal en Kingston – Jamaica.

Además, se destaca el crecimiento de las líneas ZIM y ONE, que aportaron 34.642 TEU y 25.157 TEU, con un crecimiento del 191,5% y del 31,7% frente a 2022, respectivamente. Este desarrollo positivo muestra la confianza e interés crecientes en Cartagena, con la intención de consolidar las terminales del Grupo como su hub en el Sur-Caribe, con la expectativa de incrementar sus volúmenes.

El crecimiento de estas líneas ha permitido a la organización diversificar su cartera de clientes en el mercado de tránsito internacional, atrayendo nuevas líneas feeder como Unifeeder, que recientemente comen-

zaron operaciones en Cartagena. Esto abre nuevas oportunidades de incremento en los volúmenes de carga, expandiendo la red de servicios a nivel global. La organización se enorgullece de ser el puerto con la mayor cantidad de feeders en la región, lo que se traduce en mayor conectividad y oportunidades.

Finalmente, se resalta el acuerdo a 10 años alcanzado con la línea Hapag-Lloyd, el mayor cliente de la organización, que contribuyó con el 41,5% del volumen total de transbordo. Este acuerdo garantiza estabilidad a largo plazo, permite continuar aumentando la conectividad en Cartagena, agregar nuevos servicios marítimos y expandir los volúmenes mediante la incorporación de más puertos a la red de servicios, anticipando un desempeño positivo de la organización

GRACIAS AL RECONOCIMIENTO COMO UNO DE LOS PUERTOS MÁS EFICIENTES DEL MUNDO, JUNTO A LOS ALTOS NIVELES DE CONFIABILIDAD Y A UNA EXTENSA RED DE SERVICIOS CONSOLIDADOS EN CARTAGENA, LAS TERMINALES LOGRARON EL MAYOR CRECIMIENTO EN EL MERCADO DE TRÁNSITO INTERNACIONAL DE LA REGIÓN CARIBE, CON UN AUMENTO DEL 12,6% EN COMPARACIÓN CON 2022.



CARGA DOMÉSTICA

IMPORTACIONES: CRECIMIENTOS EN LA CARGA CONSOLIDADA

Gran parte de las empresas del país optaron por la prudencia en sus operaciones de importación durante el año 2023. La combinación de altos inventarios, una desaceleración de la demanda y la considerable incertidumbre política y económica contribuyeron a una notable desaceleración en esta categoría en Colombia.

Sin embargo, en la organización, la importación de carga consolidada y de productos como el azúcar, creció un 67% y 163% respectivamente, comportamientos superiores al nacional. Este resultado demuestra que, a pesar de la desaceleración mencionada, las terminales del Grupo mantuvieron una posición estratégica en el mercado, consolidándose como una de las principales opciones para la entrada de carga al país desde diversas zonas geográficas.

Además, se destaca el crecimiento de la carga de clientes como PVC Gerfor, con el 126% comparado con 2022, Fresenius con uno del 84%, Embosa con el 76%, y General Motors, que redirigió sus cargas ha-

cia Cartagena, logrando un crecimiento del 208%. Estos datos permiten concluir que, a pesar de los desafíos enfrentados en este segmento de carga durante 2023, existen buenas expectativas para algunos clientes que generan oportunidades hacia una dinámica positiva.

En lo que respecta a los contenedores refrigerados de importación, se observó un comportamiento similar al de las importaciones de carga seca. No obstante, se resalta el desempeño positivo de productos como plantas, medicamentos, frutas, carga consolidada y químicos, con crecimientos del 13%, 4%, 32% y 1% respectivamente. También se subraya el comportamiento de clientes como Impormar, Calypso, VPC Colombia y Pfizer, que incrementaron sus volúmenes en un 38%, 233%, 76% y 99% respectivamente.

Con la visión puesta en superar los desafíos y aprovechar las oportunidades que las crisis e incertidumbres presentan, se mira hacia el 2024 con optimismo, trabajando para continuar con tendencias de crecimiento a mediano y largo plazo, y a la expectativa de una pronta reactivación del mercado de importaciones en el país.



EXPORTACIONES: PRINCIPAL PUERTO EXPORTADOR DE COLOMBIA

Como se ha mencionado, el país enfrentó grandes desafíos en el comercio global, incertidumbre política, fluctuaciones económicas y variaciones en las cadenas de abastecimiento durante 2023. Esto exigió una rápida adaptación de todos los actores de la cadena logística a la nueva realidad.

A pesar de lo anterior, Cartagena siguió fortaleciéndose como el principal puerto de exportación en el país, alcanzando el 50,5% de participación en ese mercado y un crecimiento del 6,7% comparado con 2022. Se destaca el aumento de exportaciones a destinos no convencionales, como Asia Pacífico (6,6%) y Sur América Pacífico (10,2%). Para el caso de la carga seca, los químicos, cargas consolidadas, madera y cerámica sobresalieron, con crecimientos del 2%, 32%, 37% y 17% respectivamente.

Así mismo, el volumen de las exportaciones de refrigerados experimentaron un crecimiento del 9% frente al año 2022. Productos agrícolas colombianos como el aguacate, flores, pasifloras, cítricos, productos cárnicos y banano lideraron este segmento en Cartagena, y representan un gran potencial de crecimiento para la organización.

En cuanto a la carga líquida, se manejaron 2.466 contenedores, lo que representa un aumento del 20% frente a 2022. Este logro refleja el resultado positivo de haber desarrollado nuevas capacidades como el bombeo de líquidos dentro de SPRC y Contecar.

La expansión de cavas refrigeradas son también nuevas capacidades que se identifican como una prioridad. Estas mejoras permitirán incrementar los volúmenes de carga, ampliar el portafolio de servicios de valor agregado y ofrecer soluciones a los desafíos logísticos que enfrentan los clientes.

Se destaca que la organización dispone de las herramientas necesarias en equipos, infraestructura, sistemas de información y capital humano para sostener su posición como el principal puerto en el mercado doméstico y alcanzar la máxima competitividad y eficiencia en el tránsito internacional. Este enfoque estratégico sitúa a la entidad en una posición favorable para obtener resultados aún más destacados en 2024.

INFRAESTRUCTURA

SOPORTE PARA EL DESARROLLO DE
LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS







INFRAESTRUCTURA SOPORTE PARA EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

AMPLIACIÓN INFRAESTRUCTURA PARA REFRIGERADOS

Como parte del compromiso de agregar valor a la carga y ofrecer servicios especializados, la terminal de SPRC avanza en la adecuación y ampliación de la infraestructura para la atención de carga refrigerada, dirigida a satisfacer la demanda actual y futura de las operaciones de llenado, descargue y la inspección de este tipo de carga por parte de las autoridades nacionales.

Para sostener la prestación de estos servicios, la infraestructura se desarrolla por fases. La primera fase incluye la construcción y habilitación de dos nuevas cavas refrigeradas y 129 m² de oficinas para el personal del puerto y autoridades involucradas en estas operaciones. Una vez estas cavas entren en operación, comenzará la segunda fase, que contempla la mejora de las condiciones de las cavas existentes y la construcción de un muelle de carga adicional.

Dentro de la segunda fase, se destaca la habilitación de una cava con capacidad para operar en rangos de temperatura tanto positivos como negativos, lo que proporcionará una mayor flexibilidad operativa.

OBRAS CIVILES: NUEVO ESCÁNER EN SPRC

Las obras civiles de ampliación, remodelación y reforzamiento de la infraestructura destinada al nuevo escáner de carga – CX Portal, equipado con tecnología avanzada, han concluido. Este desarrollo mejora los procesos de inspección no intrusiva, en beneficio del comercio exterior colombiano y la seguridad, además de aportar condiciones óptimas para la operación del nuevo equipo.

MANTENIMIENTO A LOS PATIOS DE ALMACENAMIENTO DE CONTENEDORES

Las labores de mantenimiento en los módulos de los patios de almacenamiento de carga continúan, con prioridad a aquellos que muestran mayores incidencias, tanto en la zona de carga como en el carril de camiones y en las vigas para RTG.



AMPLIACIÓN ECOBICI

Ante el aumento del número de colaboradores que eligen la bicicleta como su principal medio de transporte, impulsados por la promoción organizacional de la cultura de salud y bienestar, se ampliaron los espacios de estacionamiento para bicicletas (ECOBICI).

APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS

En el año 2023 se aprovecharon 271,5 toneladas de residuos sólidos como parte de la gestión integral que adelantan los recicladores. Esto generó beneficios ambientales a partir del reciclaje de cartón, papel, plástico y madera, con ahorros equivalentes a 572.083 kWh de energía y 4.453.478 litros de agua, que se dejaron de consumir a lo largo de la cadena de extracción y fabricación de dichos materiales por el reuso de los mismos.

CAMBIO DE ILUMINACIÓN HOMEPORT Y CASA CRUCEROS

El programa de reemplazo de iluminación, que transitó de Metal Halide a tecnología LED en Homeport, se completó con éxito, alineándose con el compromiso organizacional hacia el uso de energías más limpias, la eficiencia energética y la reducción de la huella de carbono. En paralelo, se sustituyeron las luminarias fluorescentes por tecnología LED en las instalaciones de casa cruceros, manteniendo el enfoque en la transición hacia energías más sostenibles y la reducción del impacto ambiental.

LA TERMINAL DE SPRC AVANZA EN LA ADECUACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN DE CARGA REFRIGERADA, DIRIGIDA A SATISFACER LA DEMANDA ACTUAL Y FUTURA DE LAS OPERACIONES DE LLENADO, DESCARGUE Y LA INSPECCIÓN DE ESTE TIPO DE CARGA

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA OPERACIÓN







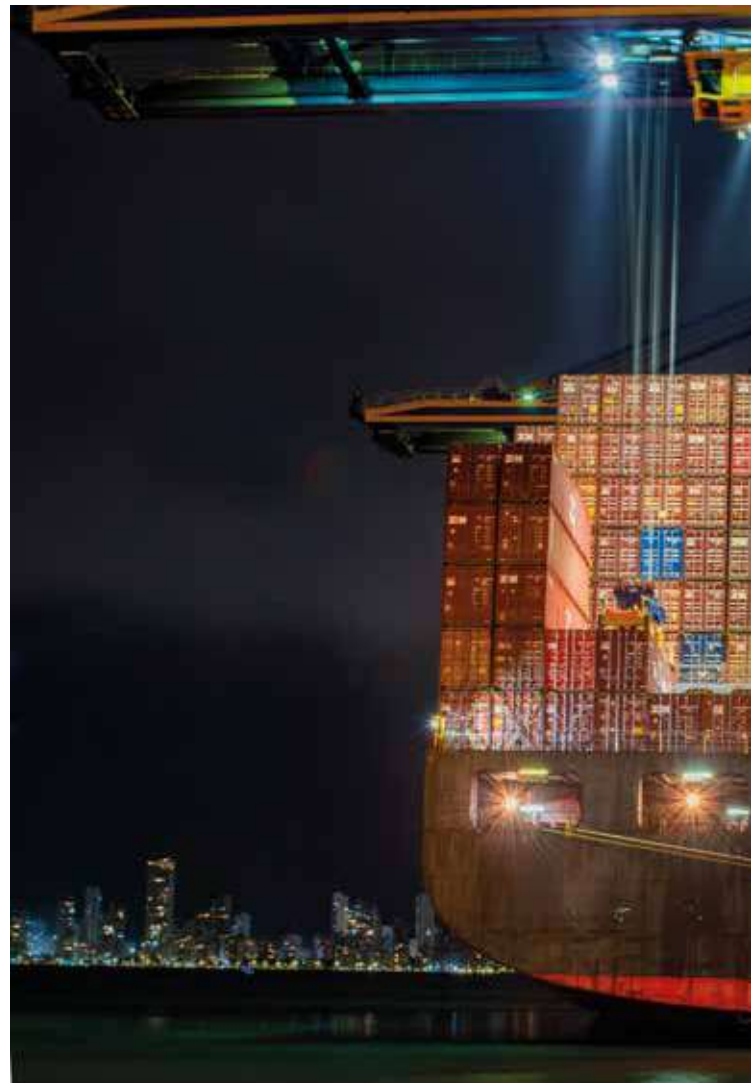
SISTEMAS DE INFORMACIÓN INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA OPERACIÓN

La SPRC ha definido políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, por lo tanto, controla el uso legal de software empleado para transmitir información a través de servicios de Internet.

SISTEMA DE MONITOREO Y CONTROL DE INFRAESTRUCTURA

La infraestructura de sistemas y telecomunicaciones de la organización consta de una cantidad importante de dispositivos de red (200), de almacenamiento (10), de CCTV (489), de cortafuegos (12), de OCR(60) entre otros. Además de 202 servidores, 16 básculas camioneras, 11 equipo de refrigeración de precisión, entre otros. Todos estos elementos deben estar funcionando continuamente para soportar la operación de Contecar y SPRC. Esto requiere que los equipos estén continuamente monitoreados y vigilados de manera que anticipadamente se lleven a cabo las actividades de mantenimiento y soporte para evitar fallas.

Desde el año 2012, se utilizó el sistema TIVOLI de IBM para el monitoreo y control de esta infraestructura. En el 2023, luego de un análisis de las herramientas y plataformas disponibles en el mercado, se adquirió e implementó la plataforma DYNATRACE la cual opera como un servicio en la nube y provee funcionalidades de pronóstico y análisis basados en inteligencia artificial. DYNATRACE permite construir tableros de monitoreo de salud y rendimiento de los





activos y de los diferentes softwares. Así mismo, se registran todos los eventos y métricas de los dispositivos lo cual permite hacer auditorias y correlaciones que facilitan su administración y garantizan su disponibilidad para la continuidad de los servicios de la terminal.

SERVICIO AL CLIENTE

MÁS Y MEJORES CANALES DE ATENCIÓN







SERVICIO AL CLIENTE: MÁS Y MEJORES CANALES DE ATENCIÓN

La comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes es esencial para fomentar la confianza y fortalecer las relaciones que permiten a la organización sostener y ampliar su crecimiento en el servicio. La interacción constante con los usuarios a través de diversos medios asegura una comunicación eficaz y permanente, dando respuesta a sus necesidades y requerimientos oportunamente.

Con el objetivo de enriquecer la experiencia de los clientes se han implementado mejoras en varios frentes. El uso del CRM Zoho Desk ha facilitado la gestión de 117.313 solicitudes y ha mejorado la visibilidad de la información para los clientes, quienes reciben notificaciones sobre el estado de sus casos y respuestas personalizadas. Además, se atendieron 52.944 llamadas telefónicas a través del conmutador, con servicios de resolución de dudas y atención de peticiones de los usuarios.

Durante el segundo semestre de 2023 se habilitó un nuevo portal de clientes y centro de ayuda en la plataforma Zoho, diseñado específicamente para el Grupo Empresarial Puerto de Cartagena. Este portal permite a los clientes gestionar sus casos de forma autónoma, hacer seguimiento y consultar el estado de los mismos en tiempo real.

Para evaluar la calidad del servicio se realizó una encuesta sobre la atención telefónica, la cual arrojó un 99% de satisfacción en amabilidad y cortesía, y un 95% en resolución efectiva de casos.

También se ampliaron los canales de atención con la implementación de la herramienta “chat en vivo”, la cual permite una interacción inmediata con los usuarios y una mejora significativa en la experiencia del cliente con respuestas y soluciones en tiempo real a sus consultas, sugerencias y reclamos.

PROCESOS ÁGILES AL ALCANCE DE TODOS

Con el objetivo de agilizar los procedimientos para el comercio exterior colombiano, la organización se ha propuesto digitalizar el 100% de los procesos y eliminar así el uso de papel. Esto resulta en respuestas más rápidas, trazabilidad digital completa y reducción de costos para el comercio exterior colombiano.

La plataforma SPRC Online está disponible como una herramienta esencial para procesos críticos del comercio exterior, tales como autorizaciones de retiro o ingreso de carga, generación de documentos de inspección, movilizaciones y autorizaciones de embarque. Disponible 24/7, la plataforma facilitó 3.412.845 transacciones a lo largo de 2023.



NIVEL DE SATISFACCIÓN

Para evaluar y comprender la satisfacción general de los usuarios con los servicios ofrecidos, se lleva a cabo anualmente una encuesta. Esta evaluación es realizada por Opinionmeter, una firma especializada en estudios de mercado, la cual contacta a una amplia gama de usuarios incluyendo líneas navieras, agentes de aduana, importadores, exportadores, transportadores y agentes de carga. El objetivo es medir la satisfacción general, la percepción sobre la imagen del puerto, y calcular el Net Promoter Score (NPS) de la organización, además de identificar fortalezas y áreas de mejora en los servicios desde la perspectiva de los distintos usuarios.

Los resultados del año 2023 revelaron una satisfacción general de 91,7%. Aspectos como los niveles de seguridad, la eficiencia en las transacciones a través del sitio web, la calidad de los servicios portuarios, el compromiso del personal operativo y administrativo, la infraestructura física y tecnológica,

así como la calidad en la atención al cliente, fueron especialmente valorados. La imagen del Grupo Empresarial Puerto de Cartagena fue percibida positivamente, con 92,4%, y la disposición a recomendar sus servicios a colegas o amigos se situó en un 81,9% (NPS).

Estos resultados demuestran el compromiso del Grupo Empresarial Puerto de Cartagena con la satisfacción del cliente y con la mejora continua.

LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PUERTO EN EL AÑO 2023, REVELARON UNA SATISFACCIÓN GENERAL DE 91,7%



AUDITORÍAS

Mediante auditorías realizadas por entidades independientes, la organización garantiza a sus partes interesadas la implementación de sistemas de gestión sólidos, enfocados en mantener la calidad, la seguridad y la sostenibilidad en el uso de los recursos. En respuesta a la aparición de nuevas exigencias en la industria, se han integrado sistemas de gestión orientados a diversos aspectos críticos como la seguridad en la cadena de suministro del comercio internacional, la responsabilidad social, la transparencia empresarial, el turismo sostenible y el bienestar en el ambiente laboral. A continuación, los diferentes estándares adoptados por la organización:

ISO 9001



ISO 14001



BASC



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

FDA



OPERADOR PORTUARIO



GPW





ISO 45001



PBIP



APHIS



LICENCIAS DIMAR



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

TURISMO SOSTENIBLE



ESTÁNDARES INTERNACIONALES



CERTIFICADOS

Durante el segundo semestre de 2023, se renovaron exitosamente los certificados relacionados con seguridad, calidad, gestión ambiental, BASC, PBIP, Dadis, APHIS, entre otros. Es importante destacar que la organización ha sido objeto de auditorías mensuales por parte de la Superintendencia de Transporte, dirigidas a monitorear la eficiencia operativa. Estas auditorías han representado una valiosa oportunidad para demostrar ante la autoridad los altos niveles de rendimiento que se informan de manera periódica.

AUDITORÍAS A LOS PROCESOS

Durante el segundo semestre de 2023 la organización mantuvo como auditor independiente a KPMG. A través de planes programados de auditoría se validó el cumplimiento de las políticas y procedimientos de las operaciones de la terminal. KPMG, dependiendo de la naturaleza del proceso auditado, designó auditores especializados que, mediante visitas y reuniones virtuales, llevaron a cabo la revisión de los procesos. Un aspecto destacado de este periodo fue la auditoría en Ciberseguridad, la cual facilitó la evaluación y mitigación de riesgos asociados a ataques cibernéticos.



Adicionalmente, se ha avanzado en el desarrollo de auditorías basadas en análisis de grandes volúmenes de datos. Con herramientas tecnológicas avanzadas, como Power Bi de Microsoft, se han validado comportamientos y visualizado tendencias, facilitando la identificación de oportunidades de ahorros o mejoras. Este enfoque analítico ha proporcionado información crucial para que los equipos comerciales, de operaciones y financieros optimicen las condiciones comerciales con clientes y proveedores, para beneficio de la organización.

ÚNICO PUERTO EN COLOMBIA CERTIFICADO OEA

La organización obtuvo el sello de Operador Económico Autorizado (OEA) y se convierte en el primer y único puerto en Colombia en contar con esta certificación. Este reconocimiento es crucial para fortalecer la competitividad del comercio exte-

rior colombiano, ya que facilita y agiliza los procesos aduaneros, minimiza las demoras en inspecciones, reduce las penalizaciones por retrasos en las entregas y promueve un ahorro significativo en los costos adicionales asociados al comercio.

Este logro representa un avance significativo para el comercio exterior del país y la seguridad en la cadena de suministros. La certificación, otorgada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y avalada por entidades nacionales como la DIAN, DIMAR, la Superintendencia de Puertos y Transporte y la Policía Fiscal y Aduanera (POLFA), subraya el cumplimiento exhaustivo de los requisitos para instalaciones portuarias definidos en la Resolución 48 de 2020. Las autoridades encargadas de la evaluación confirmaron la total adherencia de Contecar y de Sociedad Portuaria Regional de Cartagena a los estándares establecidos.

**LA ORGANIZACIÓN OBTUVO EL SELLO DE OPERADOR ECONÓMICO
AUTORIZADO (OEA) Y SE CONVIERTE EN EL PRIMER Y ÚNICO PUERTO EN
COLOMBIA EN CONTAR CON ESTA CERTIFICACIÓN.**



TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Wikiport facilita la gestión del conocimiento dentro de la organización al permitir la captura, almacenamiento, organización y distribución eficaz del mismo. Antes, la documentación en formato físico dificultaba la actualización. Ahora, permite que se realice colaborativamente.

La transición hacia un entorno digital también ha permitido reemplazar los formatos físicos por incidencias electrónicas para gestionar hallazgos de auditorías, quejas, reclamos, servicios no conformes, condiciones subestándar y/o accidentes. Estas incidencias se vinculan directamente a planes de mejora, organizando la información en tableros de control electrónicos para su se-

guimiento. Esta innovación no solo mejora la eficiencia en la gestión del conocimiento y la resolución de incidencias sino que también promueve una cultura de mejora continua y colaboración.

LA TRANSICIÓN HACIA UN ENTORNO DIGITAL TAMBIÉN HA PERMITIDO REEMPLAZAR LOS FORMATOS FÍSICOS POR INCIDENCIAS ELECTRÓNICAS.





GENTE

EL MAYOR CAPITAL DEL PUERTO



GENTE, EL MAYOR CAPITAL DEL PUERTO

El papel fundamental de los colaboradores como motor de la excelencia empresarial de la organización es uno de los valores y logros a destacar. Una cultura organizacional sólida y una estrategia motivadora han resultado claves para obtener resultados sostenibles a lo largo del tiempo. Los logros alcanzados evidencian el compromiso con el desarrollo y la maximización de las capacidades, habilidades y competencias del talento humano, esenciales para alcanzar objetivos y metas en un contexto volátil y lleno de incertidumbres.

NUESTRO EQUIPO

603
Colaboradores
incluyendo practicantes y aprendices





MODELO TOP

El sistema estratégico de gestión humana de SPRC se fundamenta en tres pilares esenciales: Modelo Top, Smart Port y Puerto Feliz. Estos constituyen la columna vertebral de todos los procesos vinculados con el talento humano. Dicho modelo facilita la alineación de la estrategia empresarial con el desempeño y la contribución individual, con el objetivo de influir de manera positiva en los resultados corporativos y enriquecer la trayectoria profesional de cada colaborador. Esto establece una sólida plataforma para el crecimiento y desarrollo continuo.





SPRC, NUEVAMENTE EN LA LISTA DE LOS MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR EN COLOMBIA 2023

La reconocida firma internacional Great Place to Work distinguió una vez más a SPRC en su listado de las Mejores Empresas para Trabajar en Colombia 2023. En esta edición, participaron 290 empresas colombianas de múltiples sectores económicos, las cuales agrupan a más de 1.110.000 trabajadores.

Este reconocimiento resalta el estándar de excelencia en la gestión de la cultura y el ambiente laboral, que se ha convertido en una gran ventaja competitiva, un elemento distintivo y una parte esencial del proceso de creación de valor.



NUEVAS TECNOLOGÍAS AL PROCESO DE ATRACCIÓN Y SELECCIÓN DE TALENTO

Con la implementación del AXS (Applicant Experience System) y el desarrollo de la marca empleadora Talento Puerto Cartagena se han incorporado las mejores prácticas en tecnología e inteligencia artificial para atracción y selección de talento, marketing digital y employer branding con el objetivo de :

- Atraer y fidelizar mayor cantidad y los mejores talentos calificados para la organización.
- Gestionar la reputación de la marca.
- Integrar y automatizar los procesos.
- Aumentar el sentido de pertenencia y orgullo de equipo.

Así, además de transformar la experiencia de los candidatos, se ha aumentado la efectividad y productividad del proceso de incorporación de talento.



CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO COMO ESTRATEGIA CLAVE PARA EL DESARROLLO HUMANO Y LA TRANSFORMACIÓN

Con un intenso enfoque en capacitaciones, planes, programas y actividades dirigidos al crecimiento y fortalecimiento de las competencias de los colaboradores se emplearon diversas estrategias y metodologías para desarrollar conocimientos, habilidades duras y blandas, así como actitudes que fo-

menten el desarrollo integral y contribuyen a la productividad. Este proceso, basado en los pilares Smart Port y Puerto Feliz, integra diversos programas y facilitan logros.

Ene / Dic 2023	Líneas de capacitación	Horas programadas	Horas dictadas ejecutadas	Horas atendidas	Participantes ejecutados
Áreas de formación	Sistemas de información	720	610	2506	933
	Capacitación interna	5000	5490	11596	1620
	Cultura organizacional	5050	4177	9867	7445
	Crecimiento familiar y personal	240	199	1939	1143
	Idiomas	5460	8650	8871	311
	Capacitación externa nacional	860	1532	3392	388
	Capacitación internacional	870	1182	1604	41
Totales		18.200	21.840	39.775	11.881



PORT IDEAS 2023: IA IDEAS ASOMBROSAS

Se promovió una cultura de innovación, con la estimulación de la creatividad y de la sinergia en el trabajo, el pensamiento y la colaboración entre todas las áreas. En 2023, se desarrolló una fórmula para generar “ideas asombrosas” a través de una ruta de innovación dividida en cinco fases estratégicas:

1. Fábrica de implementación: esta fase permitió materializar e implementar las ideas ganadoras de versiones anteriores del programa.
2. Mindset innovador para todos los colaboradores: se incluyeron actividades y programas diseñados para despertar y potenciar la creatividad, curiosidad y mentalidad ágil de todos los colaboradores.
3. Gestión de ideas: se organizaron workshops, mentorías, bootcamps personalizados y contenidos en la universidad corporativa, todos enfocados en fomentar la innovación y creatividad.
4. Evaluación y reconocimiento: la evaluación anual de las ideas presentadas ante el comité evaluador culminó con resultados exitosos y ganadores en ambas categorías del programa.
5. BIGBANG de ideas: Se divulgó el conjunto de ideas de 2023, con el objetivo de motivar y brindar un conocimiento detallado de cada propuesta a todos los colaboradores





ECOSISTEMA PARA LA GESTIÓN DEL APRENDIZAJE DIGITAL

Desde la organización se incentiva el potencial digital para reforzar una cultura de aprendizaje ágil y personalizado, enriquecido por las experiencias de los colaboradores y con el ánimo de fomentar el desarrollo de nuevas habilidades, así como de una mentalidad abierta hacia competencias digitales en la Industria 4.0. Se llevaron a cabo programas que abarcaron 47 temáticas en diferentes niveles de profundización, adaptados al nivel de conocimiento de los participantes. El ecosistema digital de la organización incluye:

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO A TRAVÉS DE PLANES DE CARRERA

El 51% de las vacantes surgidas se cubrieron con personal interno, quienes, tras un exhaustivo proceso de evaluación de sus conocimientos, habilidades y competencias, lograron promociones y superaron satisfactoriamente los entrenamientos específicos para los puestos asignados. Este hecho resalta el compromiso de la organización con el desarrollo de su talento.







TERMINAL DE CRUCEROS

REACTIVACIÓN DE LAS OPERACIONES DE EMBARQUE



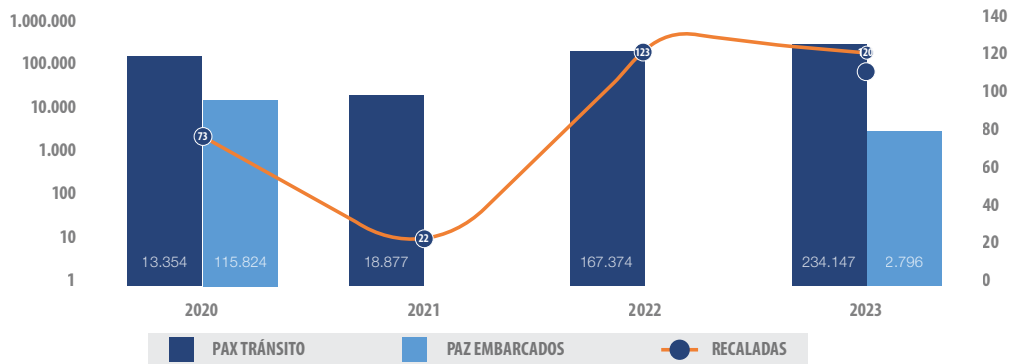
TERMINAL DE CRUCEROS: REACTIVACIÓN DE LAS OPERACIONES DE EMBARQUE

En 2023, la actividad de cruceros registró un crecimiento destacado, superando ampliamente las cifras del año precedente. Se contabilizaron 232.147 pasajeros en tránsito y 105.039 tripulantes, para un total de 337.186 visitantes a lo largo del año, con 120 recaladas registradas.

ESTADÍSTICAS 2020 - 2023

	2020	2021	2022	2023
Recaladas	73	22	123	120
Pax tránsito	134.354	18.877	167.374	232.147
Pax embarcados	15.828	0	0	2.796
Tripulantes	60.459	16.246	98.891	105.039
Visitantes	210.641	35.123	266.265	337.186

EVOLUCIÓN 2020 - 2023

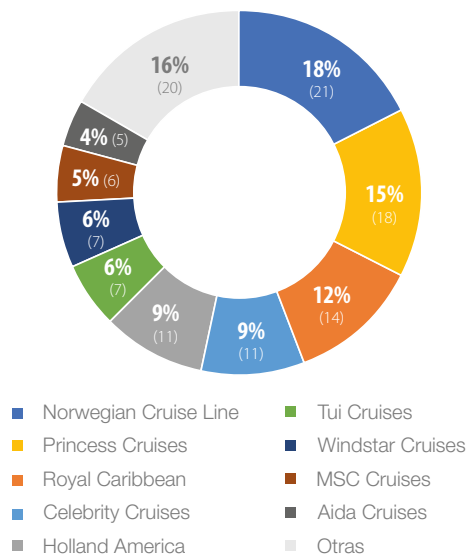




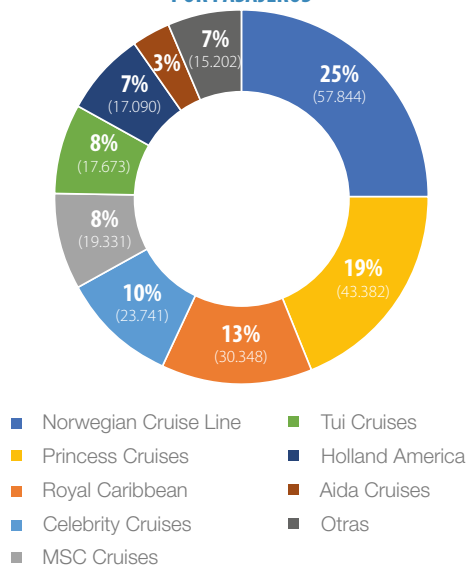
COMPORTAMIENTO LÍNEAS DE CRUCEROS

Norwegian Cruise Line lideró el número de recaladas, con 21 de estas, lo que representa el 18% del total anual. Princess Cruise, Royal Caribbean y Celebrity Cruises le siguieron con 18, 14 y 11 recaladas respectivamente, correspondientes a participaciones del 15%, 12% y 9%.

PARTICIPACIÓN LÍNEAS DE CRUCEROS POR RECALADAS



PARTICIPACIÓN LÍNEAS DE CRUCEROS POR PASAJEROS



- Norwegian Cruise Line
- Princess Cruises
- Royal Caribbean
- Celebrity Cruises
- Holland America
- Aida Cruises
- MSC Cruises
- Tui Cruises
- Windstar Cruises
- MSC Cruises
- Aida Cruises
- Otras

En términos de número de pasajeros, Norwegian Cruise Line también lidera, con el 25% del total que se traducen en 57.884 pasajeros. Princess Cruises ocupa el segundo lugar con un 19% y un total de 43.382 pasajeros, seguido de Royal Caribbean con un 13% y 30.348 pasajeros, y Celebrity Cruises con un 10% y 23.741 pasajeros.



REACTIVACIÓN OPERACIÓN DE EMBARQUE

En 2023, la Terminal de Cruceros retomó sus operaciones de embarque tras casi tres años de pausa. Este reinicio, que se dio en diciembre, marcó un momento importante para la terminal, considerando las oportunidades que genera esta operación, tanto para la organización como para Cartagena como destino, con la posibilidad de atraer más visitantes y de extender su estancia en la ciudad.

Con un total de 17 fechas confirmadas, las operaciones se reanudaron el 17 de diciembre de 2023 con la línea Royal Caribbean. Durante las tres jornadas de embarque del año, 2,796 personas abordaron el Rhapsody of the Seas. La reapertura no solo simboliza el regreso de la actividad turística en la Terminal de Cruceros, sino también un avance hacia la recuperación económica y la revitalización del sector tras el impacto de la pandemia.



BARCO	FECHA	PAX EMBARK
Rhapsody of the seas	17/12/2023	931
Rhapsody of the seas	24/12/2023	919
Rhapsody of the seas	31/12/2023	946
Total		2.796



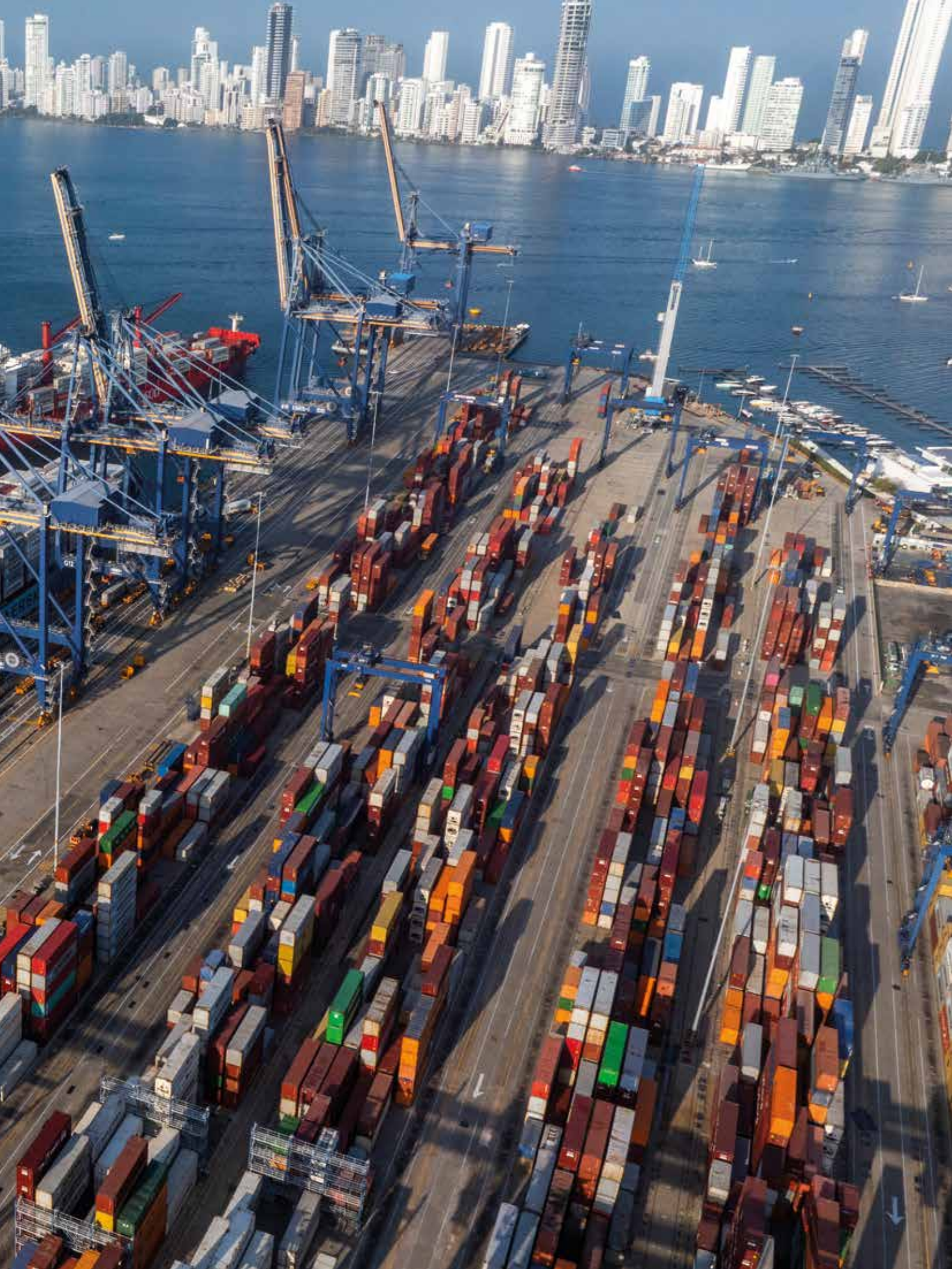
IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL TURISMO DE CRUCEROS

El impacto económico y social de la industria de cruceros en Cartagena es significativo, especialmente cuando se considera el gasto promedio por pasajero, que supera el promedio mundial. Según un estudio de Business Research and Economic Advisors (BREA), mientras el promedio global se sitúa en 101.52 USD por día, en Cartagena alcanza los 122.43 USD por día. Este gasto se distribuye entre una amplia gama de proveedores de servicios locales. Por otro lado, los tripulantes gastan en promedio 70 USD. Basándose en estos datos, se estima que en 2023, la industria de cruceros contribuyó con más de 35,7 millones de USD a la economía de Cartagena y del país.

SOSTENIBILIDAD

AVANCES DEL GPC FRENTE A LA DIMENSION
AMBIENTAL DE LA POLÍTICA NACIONAL PORTUARIA
2023







SOSTENIBILIDAD: AVANCES DEL GPC FRENTE A LA DIMENSION AMBIENTAL DE LA POLÍTICA NACIONAL PORTUARIA 2023

El 14 de julio de 2023, el Gobierno nacional actualizó la política portuaria del país a través del documento CONPES 4118, titulado “Modernización y sostenibilidad de la actividad portuaria y su articulación con el territorio”. Esta actualización establece seis ejes fundamentales, orientados a impulsar diversas acciones estratégicas. Dentro de estos ejes, uno se destaca por su enfoque en la “Promoción de la incorporación de buenas prácticas ambientales y de responsabilidad social empresarial en el sistema portuario nacional”.

El Grupo Empresarial Puerto de Cartagena (GPC) está alineado con este eje de la política. La sostenibilidad es un pilar central de su estrategia corporativa, orientada a promover el desarrollo económico en armonía y equilibrio con su compromiso ambiental y social. La inclusión de un análisis sobre la alineación del GPC con las nuevas directrices gubernamentales en materia de buenas prácticas ambientales y sociales en su Informe de Gestión de 2023, refleja el compromiso con los accionistas y con la sociedad en general, y muestra su esfuerzo continuo para prestar un servicio público portuario eficiente.





MEDICIÓN Y REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO DESDE EL 2015

Aunque en Colombia no se exige a la industria portuaria la presentación de informes sobre la huella de carbono, el Grupo Empresarial Puerto de Cartagena (GPC) asumió voluntariamente dicha medición a partir de la construcción de la línea de base de sus emisiones en 2015, así como la presentación de los resultados obtenidos año tras año a sus órganos de gobierno y la publicación de los mismos para acceso de los interesados y de la sociedad en general.

El GPC ha adoptado la metodología de la World Port Climate Initiative, empleada por la mayoría de los puertos del mundo, para gestionar y reportar sus emisiones de gases de efecto invernadero. De esta manera hoy puede demostrar una reducción anual de estas como resultado de sus esfuerzos por mejorar la eficiencia energética, invertir en la reconversión y sustitución de equipos diésel por eléctricos, generar energía solar, y desarrollar un gran número de proyectos destinados a aumentar su eficiencia operativa mientras se avanza en la descarbonización de las actividades portuarias.



El análisis de la medición anual realizada entre 2016 y 2022 arroja importantes resultados:

- Reducción de 34.200 toneladas de CO₂, equivalentes al carbono fijado por 181.000 árboles.
- Reducción de consumo de diesel en más de 2 millones de galones, equivalentes al consumo de 194 buses en un año.
- 2.65 toneladas de partículas dejadas de emitir a la atmosfera, equivalente a las emisiones de 72 buses diesel en un año.

Igualmente asumió el compromiso de adaptar su infraestructura al cambio climático y apropiar nuevas prácticas en la organización que respalden el desarrollo sostenible. Adicionalmente para disminuir las emisiones generadas por terceros, no controladas por el puerto, se ha implementado tecnología que mejora la eficiencia operativa y contribuye a la mitigación del cambio climático. A través de programas automatizados, se ha logrado reducir el tiempo de permanencia de camiones y barcos en el puerto, estrategia que contribuye a la disminución de estas emisiones.

SOSTENIBILIDAD, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ODS

El GPC, de forma voluntaria, elabora desde el 2020 el informe titulado “Un Puerto Sostenible”, que evalúa de manera integral su gestión frente a las metas propuestas por los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el año 2030. El informe de 2023, denominado “30 años de transformación”, destaca el aporte de la organización a este propósito global durante sus primeros 30 años de operación.

Desde la medición de los ODS en el puerto se registra un incremento notable. Se pasó de aportar de 70 a 101 metas de las 169 establecidas en los ODS. Dentro de estas se destacan sus acciones en educación al interior de la organización y en las comunidades vecinas (ODS 4), eficiencia energética (ODS 7), crecimiento económico inclusivo, empleo y trabajo decente (ODS 8), industria, innovación e infraestructura (ODS 9), acción por el clima (ODS 13), vida submarina y ecosistemas terrestres (ODS 14 y 15). Este informe es de acceso público y se encuentra en la página web de la organización.



RETOS Y DESAFÍOS

La articulación efectiva de las políticas nacionales portuaria y energética es clave para incrementar las acciones de los puertos frente al cambio climático. Se requiere de capacidad, potencia y confiabilidad del suministro de energía por parte de las empresas prestadoras del servicio, así como de tarifas competitivas para avanzar en la sustitución de combustibles fósiles y aprovechar, como lo dice el CONPES, la oportunidad de proveer conexión de energía a los barcos que arriban a los puertos.

Así mismo, la ejecución de políticas efectivas frente al transporte de carga, permitirá reducir los impactos ambientales de sus emisiones en el país, los territorios y por consiguiente en los puertos.

El Grupo Empresarial Puerto de Cartagena continúa con su compromiso hacia la sostenibilidad y avanza en la implementación de nuevos proyectos e inversiones enfocadas en la adopción de tecnologías para descar-

bonizar operaciones, incrementar la generación de energía limpia, construir infraestructuras resilientes y, a través de sus iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, continuar impulsando la transformación y mejora de la calidad de vida de las comunidades vulnerables asentadas en su entorno a través de su brazo social, la Fundación Puerto de Cartagena.

EL GRUPO EMPRESARIAL PUERTO DE CARTAGENA CON EL DESARROLLO DE SUS PROYECTOS LOGRÓ EN SIETE AÑOS UNA REDUCCIÓN DE 34.200 TONELADAS DE CO2 Y DISMINUYÓ EL CONSUMO DE DIESEL EN MÁS DE DOS MILLONES DE GALONES.



RETOS Y OPORTUNIDADES

30 años navegando el futuro

Hace poco más de tres décadas, Colombia emprendió una trascendental transformación al llevar a cabo su estrategia de internacionalizar la economía del país. En este recorrido, el sector portuario enfrentó el gran desafío de poner en marcha la transición de Colpuertos a un sistema concesionado, hecho que marcó el inicio de una nueva era para el Grupo Empresarial Puerto de Cartagena.

La decisión del gobierno nacional y el emprendimiento de figuras como Aníbal Ochoa Escobar, Hernán Echavarría, Manuel del Dago y Gabriel García dieron paso a la creación de la Sociedad Portuaria Regional de Cartagena (SPRC). El 3 de diciembre de 1993 se recibió el terminal marítimo de manga de manos del Gobierno nacional, con un claro objetivo: recuperar la confianza de importadores y exportadores, mejorar la eficiencia y productividad frente al mar, transformar el comercio internacional y posicionar a Cartagena como destino turístico de cruceros.

En estos 30 años de existencia, el Puerto de Cartagena pasó de ser una apuesta a convertirse en el más destacado de toda la cuenca del Caribe, altamente conectado y el más eficiente de las Américas.

Llegar a este punto no ha sido fácil. Durante más de 200 años los colombianos han dado la espalda al mar y a lo largo de su historia Colombia ha perdido un millón de kilómetros cuadrados de océanos. Y precisamente porque a través de los mares se mueve el 80% del comercio internacional, es relevante para los países contar con puertos capaces de contribuir a su crecimiento, desarrollo y competitividad.

Este propósito nos ha acompañado durante el recorrido de estos 30 años, que han estado marcados por hitos significativos. Desde la pavimentación de nuestros patios y las grandes inversiones en infraestructura, equipos y tecnología para atender la creciente demanda de servicios portuarios, hasta la inauguración de la terminal de Contecar y la profundización del canal de acceso, en alianza con el Go-



bierno nacional, para dar cabida a los buques Post Panamax tras la ampliación del Canal de Panamá. En cada uno de ellos, el puerto de Cartagena ha demostrado su capacidad de anticiparse para dar respuestas efectivas a las demandas del comercio internacional.

Sin duda, la clave del éxito radica en nuestra gente: un equipo de personas comprometidas, innovadoras y apasionadas con quienes hemos construido de manera colectiva una cultura de aprendizaje permanente y de adaptación a los constantes cambios de la industria, en la que todos trabajamos de manera coordinada: los que piensan en el futuro, los que planifican, los que ejecutan y aquellos que se desempeñan en el día a día. Un grupo de personas que disfruta lo que hace, caracterizado por su fuerte deseo de aprender, adaptarse, crear e innovar para mantenernos a la vanguardia en todas las situaciones. La transformación de aquel puerto de 1993 en un excelente lugar de trabajo, se ha centrado en contar con el mejor equipo de profesionales y en no haber escatimado esfuerzos en su formación para el futuro.

Ese compromiso conjunto de nuestra gente nos ha permitido ser reconocidos como el Puerto más eficiente de América y el quinto en el mundo (según Standard & Poors), el mejor conectado de toda América Latina y El Caribe (según UNCTAD), el grupo portuario con mayor capacidad en la región del Gran Caribe (según la CEPAL) y reconocidos también como un gran lugar para trabajar en Colombia y América Latina (bajo la metodología de Great Place to Work).

En este aniversario, el agradecimiento se multiplica por cada persona que ha formado parte de esta historia. Desde los pioneros que iniciaron este viaje hasta los que se suman recientemente, cada uno ha sido fundamental en el éxito de nuestra organización. El aprendizaje constante y la búsqueda de la excelencia son principios que han guiado este camino. La capacidad de aprender de otros puertos, de escuchar a los expertos y de adaptarnos a entornos desafiantes ha sido clave para el posicionamiento internacional logrado.

Las oportunidades se encuentran en los momentos de mayores dificultades, y frente a ellas hemos tenido la visión, la capacidad y la decisión para aprovecharlas. Superar retos, aprender de experiencias ajenas, asumir riesgos y mantener un enfoque centrado en las personas ha sido y será nuestra fórmula de éxito.

Al celebrar estos logros, también reconocemos que el camino hacia adelante seguirá siendo retador. Los años venideros estarán marcados por la incertidumbre, los desafíos del entorno internacional y la geopolítica, por el avance de las tecnologías, por el desarrollo de nuevas tendencias del comercio como el nearshoring, por los procesos de transición energética de la industria y por los cambios en la forma de trabajar generados por la automatización y la inteligencia artificial.

El puerto de Cartagena con su capacidad para anticiparse a escenarios, tomar decisiones informadas y contribuir al crecimiento del país a través del comercio internacional, continuará apostando por la sostenibilidad como clave para el futuro. La visión de proporcionar mejores oportunidades y bienestar, desarrollar infraestructuras sostenibles y operaciones eficientes mediante la tecnología, refleja nuestro compromiso sólido con el medio ambiente y la comunidad.

Las metas futuras son colectivas, y el compromiso continuo, la pasión renovada y el trabajo conjunto serán esenciales para alcanzar nuevos horizontes. En ese espíritu, extendemos una invitación a todos para que nos acompañen en la navegación hacia los próximos 30 años y más.

En este mundo cambiante, enfrentamos el desafío de encontrar nuevos escenarios de desarrollo y crecimiento que conllevan la imperiosa necesidad de hacer nuevas inversiones para mantener vigente el posicionamiento de nuestro país en el mapa de las rutas marítimas del comercio mundial. Para ello nos hemos preparado con determinación, confianza y la certeza de que, con el compromiso de todos, el Puerto de Cartagena continuará siendo un referente en la industria portuaria y un motor de desarrollo para Colombia.

Alfonso Salas Trujillo
Gerente General

Nuestro modelo de innovación

En este nuevo entorno de cambios constantes, la verdadera disrupción es que el cliente se ha convertido en el centro de los procesos. Esto ha sido posible debido al acceso fácil a la tecnología, la disminución de barreras para encontrar información y los cambios en los hábitos de consumo que llevan a decisiones de compra distintos.

Desde el Puerto de Cartagena trabajamos la innovación desde adentro hacia afuera y desde afuera hacia adentro, con el objetivo de construir un esquema de soluciones tangibles y digitales que permitan mejorar nuestros procesos y generar beneficios a los usuarios de la cadena del comercio exterior colombiano.

1

INNOVACIÓN INHOUSE

Buscamos el uso de la tecnología para la mejora, optimización de los procesos actuales y el desarrollo de nuevos clientes, servicios y/o procesos



Gemelo digital del Puerto de Cartagena



RTGs controlados electrónicamente



Port Community System



Sistema de citas de camiones



Monitoreo en tiempo real de la carga refrigerada

2

INNOVACIÓN DESDE LOS COLABORADORES

Programa interno de innovación. Fortalece el mindset innovador de nuestra gente. Una cultura de innovación requiere creatividad y sinergia en la forma en que trabajamos, pensamos y colaboramos entre todas las áreas



3

INNOVACIÓN ABIERTA

El objetivo es lograr la transformación de la cadena logística con soluciones tecnológicas de la 4ta Revolución Industrial

DeltaX: Iniciativa de emprendimiento corporativo que nos ha permitido explorar en los diferentes horizontes de innovación, adquirir capacidades e implementar metodologías de trabajo para desarrollar proyectos e implementar ideas y construir una comunidad de conocimiento interno y externo en torno a lo digital.

EJE TRANSVERSAL

ANÁLITICA DEL NEGOCIO COMO CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

Nos permite entender el ecosistema en el que se desarrolla el puerto y dar valor a la toma de decisiones



EJE TRANSVERSAL

CULTURA QUE APOYA LA TRANSFORMACIÓN

Una cultura de innovación requiere creatividad y sinergia en la forma en que trabajamos, pensamos y colaboramos entre todas las áreas. Aprovechamos el potencial digital de nuestra organización para fortalecer una cultura de aprendizaje ágil y personalizada que potencialice las experiencias de nuestros colaboradores, desarrolle nuevas habilidades y mentalidad abierta.

Iniciativas que apoyan la cultura: Smart Port - Puerto Feliz - Ecosistema para la Gestión del Aprendizaje Digital

FREEPORT

MARIEL

KINGSTON

CAUCEDO

SAN JUAN

GUADALUPE

MOÍN

COLÓN

BALBOA

CARTAGENA

P. CABELLO



Sociedad
Portuaria Regional De
Cartagena S.A.

PUERTO DE CARTAGENA

Cartagena de Indias: Manga Terminal Marítimo
Conmutador: (57-5) 660 77 81 - Fax: (57-5) 650 2239
A.A. 7954 - Cartagena de Indias - Colombia
www.puertocartagena.com - e-mail: comercial@sprc.com.co

