

Contecar

2022

Informe de Gestión







## JUNTA DIRECTIVA

### **PRESIDENTE**

ANÍBAL OCHOA ESCOBAR

### **PRINCIPALES**

ANÍBAL OCHOA ESCOBAR

ALFONSO SALAS TRUJILLO

GERARDO RUMIÉ SOSSA

LUIS GENARO MUÑOZ ORTEGA

MANUEL PARODY D'ECHEONA

### **SUPLENTES**

ALFONSO SALAS ARAÚJO

ANÍBAL OCHOA CHAVES

JAIRO ESPITIA PARRA

LUIS CARLOS PARODY D'ECHEONA

CLAUDIA BETANCOURT AZCÁRATE

### **GERENTE**

JUAN CARLOS ACOSTA RODRÍGUEZ

# CONECTAMOS VIDAS, TRANSFORMAMOS EL FUTURO

## RESULTADOS AÑO 2022

Conectamos con **840** puertos en **150** países

### ¿CÓMO LO HEMOS LOGRADO?

#### 1. Siendo líderes en el mercado

**3,1**

millones de TEU movilizados

**23%**

de participación en el mercado de contenedores de transbordo del Gran Caribe

**42%**

de participación en el mercado nacional de contenedores

**52%**

de participación en los contenedores de exportación del país



Puerto de mayor conectividad de AL y el Caribe



UNITED NATIONS  
UNCTAD



Puerto de mayor eficiencia en las Américas



WORLD BANK GROUP

#### 2. Con una infraestructura de calidad



**2.700 metros** de muelle



**67.000 metros** cuadrados de bodegas



**3.844 conexiones** para contenedores refrigerados



**19 STS, 4 MHC,**  
70 RTG, 232 camiones,  
3 remolcadores



**Scanners para** inspección de carga



Canal de acceso de **21 m profundidad**



Capacidad para **5 millones de TEU**

#### 3. Comprometidos con la sostenibilidad ambiental

**33**

grúas de patio electrificadas, 50% del total

**-13%**

de emisiones de CO2 en 2022 vs 2021 en SPRC

**-23%**

de emisiones de CO2 en 2022 vs 2021 en Contecar



**6.000** paneles solares instalados



Compostaje de residuos orgánicos



**Port Oasis:** conservación de flora y fauna autóctona; reproducción de especies en peligro de extinción

#### 4. Con el mejor talento humano

**965**

Colaboradores

**38.000**

Horas de capacitación



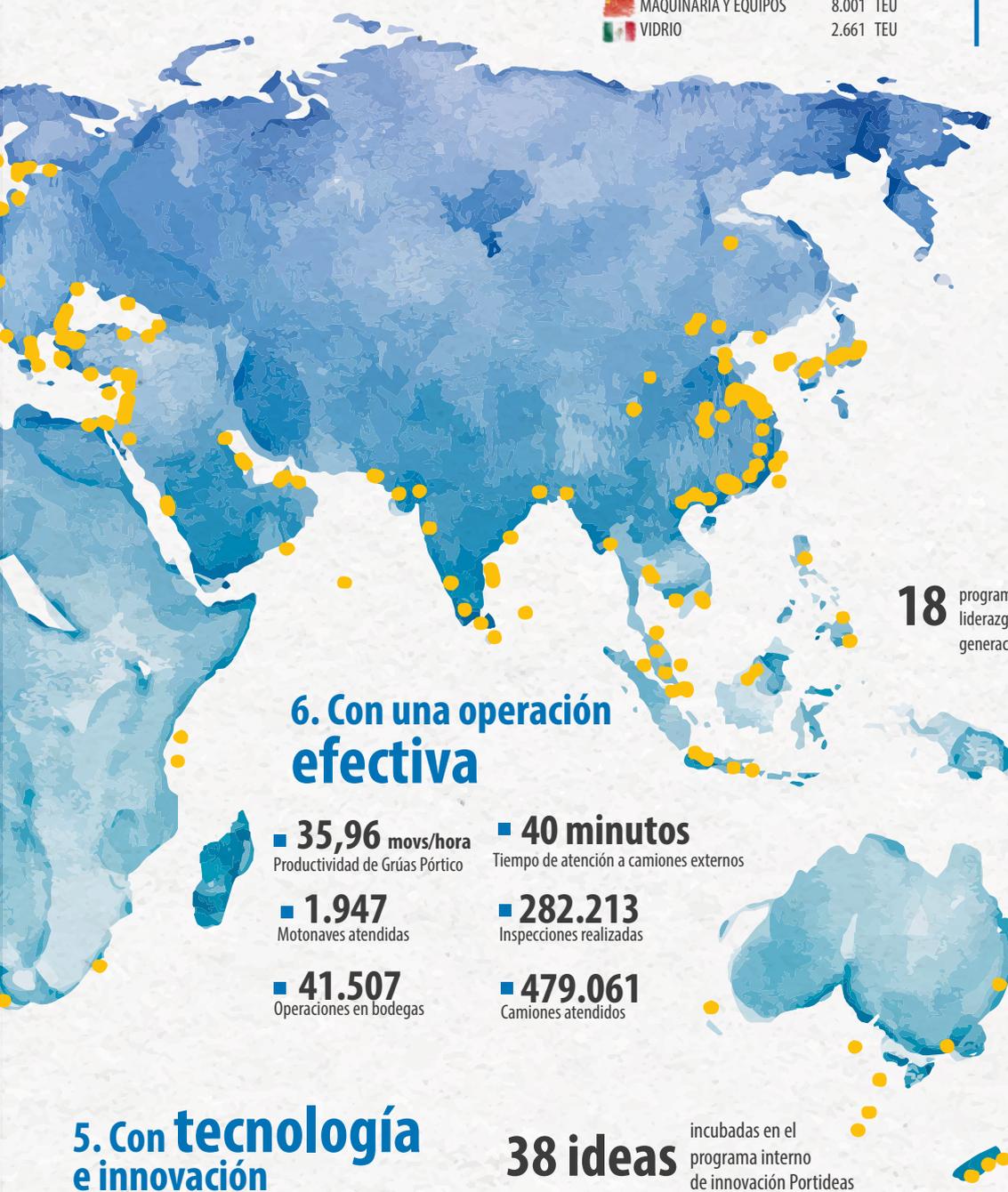
# TOP DE INDUSTRIAS QUE CONECTAMOS

## IMPORTACIÓN

	PLÁSTICO	33.172 TEU
	ALIMENTOS	12.443 TEU
	AUTOPARTES VEHÍCULOS	7.082 TEU
	MAQUINARIA Y EQUIPOS	8.001 TEU
	VIDRIO	2.661 TEU

## EXPORTACIÓN

	PLÁSTICO	10.440 TEU
	CAFÉ	4.746 TEU
	PLÁSTICO	6.771 TEU
	MADERA	3.835 TEU
	PLÁSTICO	3.248 TEU



## 7. Pensando en nuestra comunidad

**18** programas con énfasis en educación, innovación social, liderazgo comunitario, autogestión del desarrollo y generación de ingresos.

**7** comunidades del área de influencia de Contecar y SPRC

Aportamos a los 17 ODS en más de **70 metas**

**123.907** personas atendidas a diciembre 2022

**22.067** personas atendidas solo en 2022

## 6. Con una operación efectiva

- 35,96** movs/hora Productividad de Grúas Pórtico
- 40 minutos** Tiempo de atención a camiones externos
- 1.947** Motonaves atendidas
- 282.213** Inspecciones realizadas
- 41.507** Operaciones en bodegas
- 479.061** Camiones atendidos

## 5. Con tecnología e innovación

**38 ideas** incubadas en el programa interno de innovación PortIdeas

- Uso de gemelos digitales para la operación
- Simuladores de grúas y uso de realidad virtual para entrenamientos
- Sistema digital de citas de camiones
- Ecosistema digital de aprendizaje
- Port community system: 1.329 empresas – 3.988 usuarios
- RTG** controlados electrónicamente

# CONTENIDO

<b>CONFIANZA Y VISIÓN DE FUTURO EN MEDIO DE LAS DIFICULTADES</b>	<b>7</b>
<b>GESTIÓN COMERCIAL: NUEVAS OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO</b>	<b>10</b>
Tránsito internacional: uno de los puertos más importantes del continente	10
Carga doméstica: el principal puerto para las exportaciones colombianas	11
Exportación contenedores secos	11
Exportaciones de refrigerados	11
Importaciones de contenedores secos	12
Importaciones refrigerados	12
Otras categorías y segmentos	12
<b>INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO</b>	<b>16</b>
Modernización del acueducto	16
Nueva zona de inspecciones y edificio autoridades	16
Nuevo escáner en Contecar	17
Ampliación de la infraestructura para refrigerados	17
Ampliación del carril de salida	18
Talleres y bodega de café	19
Electrificación de patios para conexión de grúas RTG	20
Mantenimiento a los patios de almacenamiento de contenedores	20
Aprovechamiento de residuos orgánicos – compostaje	21
Actualización sistema control RTG	21
<b>SERVICIO AL CLIENTE A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA</b>	<b>24</b>
Nuevo CRM	24
Atención telefónica asertiva	25
Documentación y control de requisitos	26
Nivel de satisfacción	26
<b>PROCESOS PARA LA SOSTENIBILIDAD: INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LOS GRANDES CAMBIOS EN LA COMUNIDAD</b>	<b>30</b>
Auditorías y certificados	30
En preparación para OEA	30
Auditorías a los procesos	30
Programa de transparencia y ética empresarial	31
Tecnología en la gestión por procesos	31
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN: FACILIDADES Y CONFIABILIDAD PARA EL SERVICIO</b>	<b>34</b>
SPRC Online	34
Facturación electrónica	35
<b>GENTE CONTECAR: SOPORTE ESTRATÉGICO PARA RESULTADOS EXTRAORDINARIOS</b>	<b>38</b>
Contecar, uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia	38
Estrategias claves para el desarrollo humano y la transformación	39
Ecosistema para la gestión del aprendizaje digital	40
PORTIDEAS 2022: conéctate con tus ideas	40
Ideas ganadoras	40
Cultura organizacional	41
Explorando la innovación en el ecosistema logístico	41
Gestión y desarrollo del talento a través de planes de carrera	41
<b>SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA: REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO, COMPROMISO CON RESULTADOS</b>	<b>44</b>
<b>SOSTENIBILIDAD SOCIAL: INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LOS GRANDES CAMBIOS</b>	<b>48</b>
Escuela Inteligente	48
<b>MENSAJE DEL GERENTE GENERAL: RETOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>52</b>



# CONFIANZA

## y visión de futuro en medio de las dificultades

### Señores accionistas

En el año 2022, el Grupo Puerto de Cartagena obtuvo grandes satisfacciones y resultados, gracias a lo construido durante casi 30 años de operación: el desarrollo de una infraestructura que se anticipa a los cambios, la implementación de tecnologías de punta que mantienen a la organización a la vanguardia cumpliendo siempre con las necesidades de los clientes y la definición del compromiso con el desarrollo sostenible, que ha permitido pensar en el futuro con claridad y consistencia. Todo con un eje transversal que articula los pilares de este proceso de transformación y evolución constante: la resiliencia y adaptabilidad de su gente, que supo comprender y afrontar diligentemente los cambios del mercado.

En contraste a la realidad de nuestra organización, en la industria marítima mundial el 2022 estuvo marcado por puertos congestionados, una aparente escasez de naves, fletes muy altos, bajos niveles de cumplimiento en las rutas y frecuencias marítimas, entre múltiples problemas. Sólo hasta el último trimestre se observó un avance significativo hacia la normalidad de la industria.

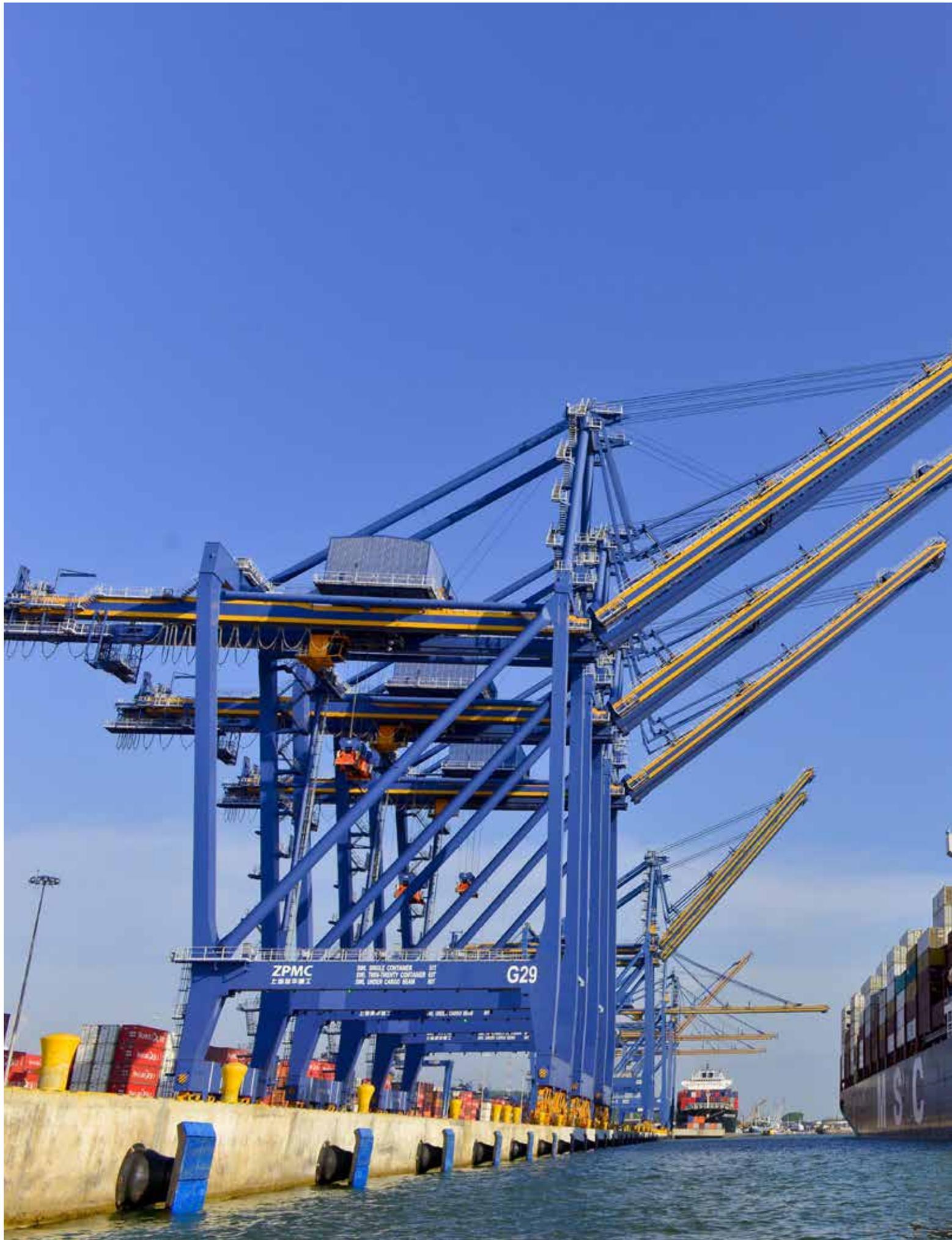
En el ámbito internacional, el mundo experimentó una desaceleración generalizada en el movimiento de contenedores. La guerra entre Rusia y Ucrania, la escasez de materiales y mano de obra, los paros y la inestabilidad política, las altas tasas de interés, la situación de orden público y la seguridad ciudadana. Adicionalmente, las políticas implementadas en la mayoría de

las economías del mundo para hacer frente a la inflación fueron elementos que incidieron en la volatilidad de los mercados y afectaron a todos los actores de la economía colombiana.

En el segundo semestre de 2022 se consolidó en el país un aumento en los precios de los diferentes alimentos, bienes y servicios, en parte, como consecuencia del encarecimiento de los bienes importados por la devaluación del peso, soportado por una mayor demanda. La inflación en Colombia cerró en el 2022 en 13,12% de variación anual, cifra que no se evidenciaba desde marzo de 1999. Razón a lo anterior, la banca central en Colombia implementó políticas monetarias restrictivas, a través del aumento de las tasas de interés, con el objetivo de regular el dinero en circulación para controlar la inflación. A diciembre de 2022, la tasa de política monetaria en Colombia fue del 12%.

De acuerdo con el último informe de perspectivas económicas para Colombia, publicado por la OCDE, se estima que el crecimiento económico para el año 2023 sea del 1,2% y para el año 2024 del 1,7%. El consumo y la inversión se mantendrán moderados debido a que los hogares y las empresas se seguirán enfrentando a niveles elevados de inflación, altas tasas de interés, cambios e incertidumbres.

Para el Grupo Puerto de Cartagena los resultados positivos evidenciados durante el año reafirman la solidez de la estrategia corporativa, evidencian la sostenibilidad de los procesos y reflejan la capacidad de su gente.



# GESTIÓN COMERCIAL

nuevas oportunidades  
de crecimiento





## GESTIÓN COMERCIAL

### Nuevas oportunidades de crecimiento

La combinación de diferentes iniciativas, sumadas a la de una mejor composición de la canasta de contenedores, incidieron significativamente en los buenos resultados.

Hoy, el Grupo Puerto de Cartagena se consolida como líder en el mercado colombiano y latinoamericano. Las cifras alcanzadas registraron hitos históricos resaltados a continuación:

- Tercer año consecutivo con volúmenes superiores a los 3,1 millones de TEU al año.
- Muy buen desempeño de la carga refrigerada con nuevo récord para contenedores refrigerados de importación.
- Participación del 42% en el mercado nacional de contenedores.
- Aumento en la participación del mercado de contenedores de exportación, que fue del 52%
- Por cuarto año consecutivo, la UNCTAD lo reconoce como el

puerto de mayor conectividad en la región.

### Tránsito internacional: uno de los puertos más importantes del continente

El tránsito internacional aportó cerca del 72% del volumen total de carga manejado por las terminales de SPRC y Con-tecar. Cartagena se consolida como uno de los puertos más importantes del continente americano, sirviendo como centro de conexiones para las principales líneas navieras del mundo. El reconocimiento de la UNCTAD por cuarto año consecutivo, como el puerto de mayor conectividad en la región, se reafirma con la incorporación de servicios marítimos adicionales en el 2022, los cuales permiten conectar con nuevos puertos venezolanos como Maracaibo, Guanta y El Guanache, mejoran la conectividad con Brasil, a partir de la conexión directa hacia Manaus, además de los nuevos servicios que llegan a diferentes puertos de la costa este de Estados Unidos y Centro América.

Se resalta el buen desempeño de la



línea CMA-CGM, la cual registró un crecimiento del 27,7%, al pasar de 568.693 TEU en el 2021 a 726.077 TEU en el 2022. Así mismo, es importante resaltar que CMA-CGM se consolidó como la segunda línea naviera en participación del mercado de transbordos para el Grupo.

Por otra parte, se registra con gran entusiasmo el crecimiento de otras líneas navieras como Cosco, Zim, Marfret y King Ocean, las cuales tuvieron desempeños muy positivos durante el 2022, y diversifican el portafolio de transbordos para los clientes. Se espera que estas líneas sigan su crecimiento en el 2023, dado que algunas de ellas, tales como CMA y ZIM, han anunciado nuevos servicios y aumento de sus volúmenes para el 2023.

### **Carga doméstica: el principal puerto para las exportaciones colombianas**

Colombia no ha sido ajena a un contexto global desafiante, donde la mayoría de los países buscan fórmulas para estabilizar sus economías. Con la incertidumbre actual, importadores y exportadores colom-

bianos se adaptan a los grandes cambios y retos que impone la cadena logística.

### **Exportación de contenedores secos**

Cartagena se ha logrado consolidar como el puerto más importante en exportaciones del país y ha alcanzado una participación de mercado del 52%. A pesar de mostrar un leve decrecimiento de 1,5% en las exportaciones de contenedores secos se resalta el crecimiento de las exportaciones hacia la región del Caribe y Centroamérica, con un aumento del 16%, al pasar de 66.765 TEU a 79.781 TEU entre el año 2021 y el año 2022. Esta región geográfica continúa creciendo y sin duda ofrecerá nuevas opciones de desarrollo en el futuro.

### **Exportaciones de refrigerados**

Hay optimismo de crecimiento de este segmento ya que se espera el regreso del servicio EC2 con destino al continente asiático, y las cargas asociadas a él, además del continuo crecimiento de las exportaciones de aguacates, cítricos, flores y productos cárnicos.



Por zona geográfica, resulta destacable que Norteamérica Atlántico creció anualmente 100% al pasar de 1.543 TEU a 3.095 TEU entre 2021 y 2022, siendo este uno de los mercados más importantes para Cartagena en la categoría de refrigerados. Adicionalmente, se destacan los registros positivos de las exportaciones por el puerto de Cartagena hacia el Golfo US-México, con un crecimiento del 80,2% y hacia las islas del Caribe, con un crecimiento del 13,6%.

Contecar movilizó 15.745 TEU refrigerados de exportación en el año 2022.

### **Importaciones de contenedores secos**

Condiciones macroeconómicas influyeron en los volúmenes de importación; la inestabilidad económica global, la desaceleración de la economía colombiana y la tasa de cambio, llevaron a diferentes empresas del país a ser prudentes con el manejo de sus importaciones.

Aun así, la cuenca norte atlántica mantuvo un crecimiento del 19% y el Golfo US-

México aumentó sus volúmenes en un 6,8%.

### **Importaciones refrigerados**

Las importaciones de refrigerados registraron un nuevo récord con crecimientos en el comparativo de 2021 y 2022. Por zona geográfica, el alza se concentró en la vertiente atlántica en donde las importaciones provenientes de Europa crecieron un 11,6%, con 8.305 TEU en 2021 a 9.267 TEU en 2022, mientras que las de Norteamérica Atlántico y el Golfo de México crecieron 13,5% y 25,2%, respectivamente.

La carga de importación refrigerada de Contecar en total, movilizó 13.414 TEU durante todo el 2022.

### **Otras categorías y segmentos**

Sin desconocer las inciertas condiciones económicas de los últimos años y los retos presentes en términos de crecimiento se estiman múltiples oportunidades en varios frentes del servicio. Particularmente, en el manejo de cargas refrigeradas se



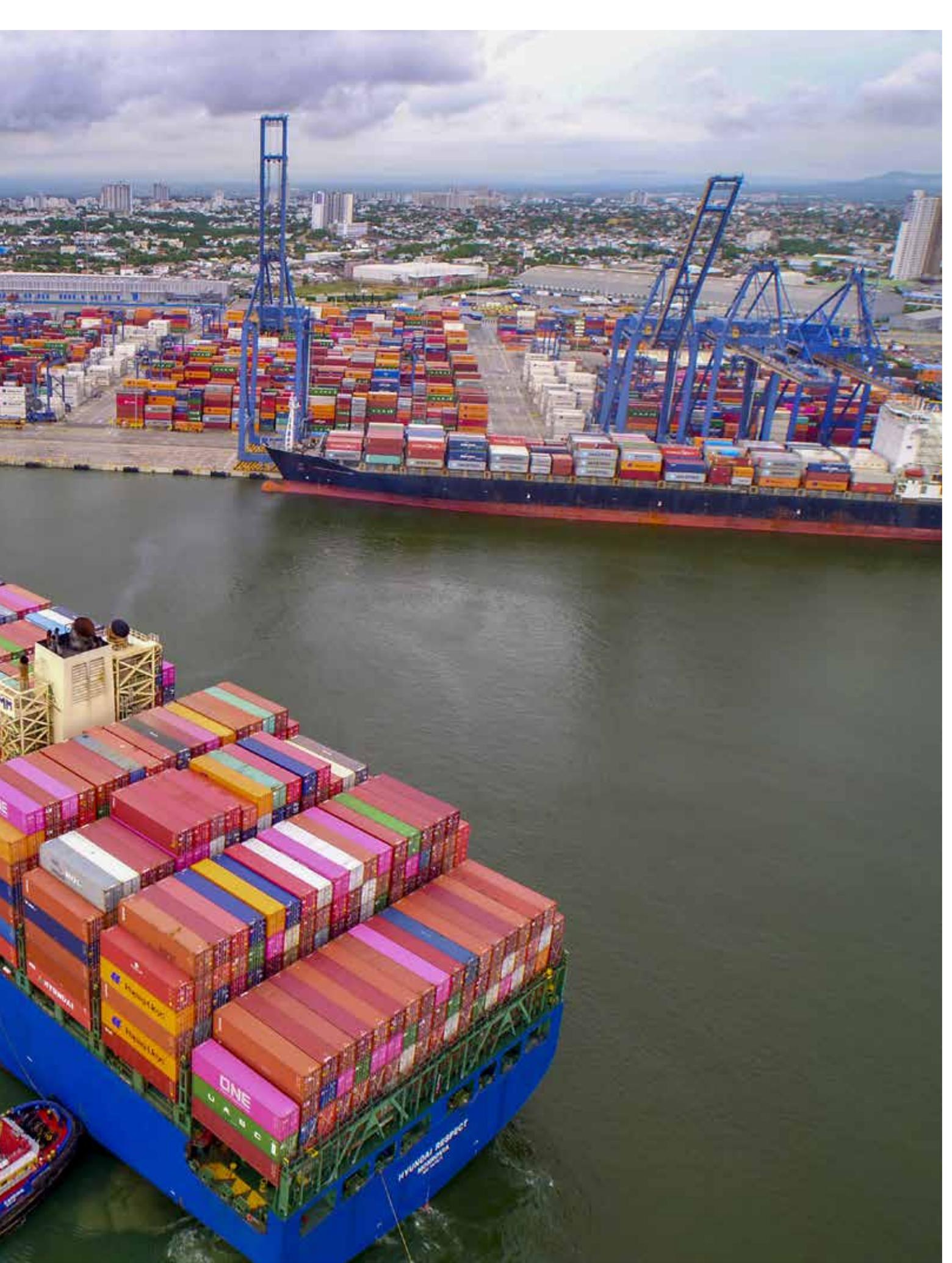
registra una dinámica ascendente, en la cual se podrá seguir creciendo.

Adicionalmente, se resalta una dinámica positiva en el segmento de líquidos, con un crecimiento del 29,8%, al manejar 2200 TEU en 2022 frente a los 1.965 de 2021. Las inversiones realizadas para adquirir nuevas capacidades para el manejo de estas cargas, han representado oportunidades de crecimiento en productos como glicerina, aceite de palma, melaza de caña y lubricantes.

De igual forma, los Centros de Distribución Logística Internacional, CDLI, son otro segmento en el cual poco a poco Cartagena se consolida como el hub logístico más importante en la región para compañías multinacionales. Muchos clientes de relevancia nacional operan en estos CDLI y su grata experiencia con resultados tangibles genera reputación a la organización e invita a nuevas firmas a mirar a Cartagena como su opción más viable para este tipo de operaciones.



**INFRAESTRUCTURA  
PARA EL SERVICIO**





## INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO

Durante el año 2022 Contecar mantuvo el ritmo de sus inversiones con el ánimo de propiciar el desarrollo de una infraestructura portuaria moderna, eficiente y competitiva, con impactos positivos para el comercio exterior colombiano.

Contecar se consolidó como el principal nodo logístico del Caribe colombiano y se destaca por contribuir con la reducción de su huella de carbono, al implementar procesos tecnológicos que propician la sustitución de combustibles fósiles por energías alternativas, con un uso eficiente de los recursos naturales.

### Modernización del acueducto

Se modernizó el sistema de acueducto del puerto con la intervención de tuberías de agua existentes, instalación del sistema de bombeo y la construcción y puesta en marcha de un tanque de almacenamiento de 1.800 m<sup>3</sup> de agua, dividido en dos compartimientos de 900m<sup>3</sup> cada uno para mayor flexibilidad y confiabilidad operativa.

La cubierta del tanque fue diseñada y construida con capacidad y acceso para la

futura instalación de paneles solares fotovoltaicos.

El sistema se encuentra automatizado, así su operación es remota; a través de una pantalla gráfica se monitorea el estado de las bombas de presión, los niveles del tanque y el flujo de agua de la terminal, se interactúa con las válvulas motorizadas del sistema con la opción de aislar los tanques internos, realizar el desagüe del tanque durante las labores de mantenimiento programado y aislar el sistema completo en caso de requerirse.

Con este proyecto, el puerto cuenta con una autonomía de seis días consecutivos en caso de cortes en el suministro de agua de la ciudad. De igual manera, permite abastecer de agua a tres motonaves simultáneamente.

### Nueva zona de inspecciones y edificio de autoridades

Se adelantan las obras en la zona de inspección y aforos, las cuales comprenden la construcción de un edificio administrativo de cinco pisos, un cobertizo con 22 bahías para inspección de la carga, un cuarto de baterías para montacargas y un hangar de mantenimiento para straddle



carriers, permitiendo que autoridades y usuarios de las terminales puedan desarrollar las labores de supervisión y control con las más altas especificaciones técnicas y de protección ante condiciones climáticas adversas

El edificio de cinco pisos cuenta con un área de 3.600 m<sup>2</sup>, en él se ubicarán las oficinas para las autoridades como: ICA, INVIMA, Policía Nacional y DIAN, además de las oficinas de operaciones de la terminal, aforos, seguridad industrial, seguridad física, centro de monitoreo y control y salón para las consolas de operación de control remoto de los RTG.

Adicionalmente el edificio contará con dos tanques para recoger y almacenar las aguas lluvias con fines de uso en baños, zonas de labores y en el sistema contraincendios.

La plataforma del cobertizo operará con dos nuevos equipos tipo straddle carrier, los cuales permitirán una alta tasa de inspecciones diarias. En el cobertizo se instalarán paneles solares fotovoltaicos, en concordancia con la transición en el uso de energías más limpias y amigables con el medio ambiente.

Con este proyecto se optimizarán las inspecciones, se mejorarán las condiciones para quienes laboran en esta área y se atenderán las necesidades de operaciones y de las autoridades que intervienen en los procesos de reconocimiento físico de la carga.

### **Nuevo escáner en Contecar**

Las autoridades asociadas con la implementación y seguimiento de los sistemas de inspección no intrusiva aprobaron la sustitución del actual escáner de carga – CX Portal. Por tal motivo, se avanza en la construcción de la obra civil para la instalación del nuevo equipo. Las paredes de dicha edificación son en concreto con las más altas especificaciones técnicas con el fin de proteger al equipo y crear un aislamiento de seguridad contra la radiación.

### **Ampliación de la infraestructura para refrigerados**

Ante el incremento de las exportaciones e importaciones de carga refrigerada, impulsadas principalmente por el aumento del volumen del aguacate hass, banano, carnes congeladas, manzanas, pescados y mariscos, la operación y utilización de los cuartos fríos se ha incrementado signifi-



cativamente. Por este motivo, se inició el diseño y construcción de tres cavas adicionales, dos refrigeradas y una de congelación, las cuales atenderán la demanda actual y futura de las operaciones de llenado y descargue de carga refrigerada, así como de su respectiva inspección a cargo de las autoridades nacionales.

De igual manera, junto con el incremento de esta infraestructura, se hace necesaria la construcción de oficinas dedicadas al personal del puerto y a las autoridades que intervienen en los diferentes procesos a lo largo de la cadena de frío.

### **Ampliación del carril de salida**

Con el fin de lograr una incorporación más fluida y segura de los vehículos al corredor de carga, se iniciaron los trabajos de ampliación del carril de salida de la terminal de Contecar.

Este proyecto mejorará el flujo de camiones, vehículos, tránsito de personas desde y hacia el puerto, con un acceso más seguro y con una mejora sobre el paisaje del sector.





### Talleres y bodega de café

Se iniciaron los diseños del complejo de talleres que se construirá para la reubicación de los mismos y de sus oficinas actuales, lo que permitirá la posterior pavimentación de 4,8 Ha de patios incrementando la capacidad de almacenamiento de contenedores en 400.000 TEU al año.

Dentro de los beneficios de este proyecto se cuentan:

- Aumento de la capacidad de almacenamiento de contenedores en el patio.
- Capacidad adecuada en el taller para atender el volumen de equipos y la operación que se proyecta.
- Adecuado almacenamiento de los repuestos, herramientas y equipos para asegurarles un perfecto estado.
- Mejora en las condiciones de trabajo del personal de mantenimiento en materia tecnológica, de seguridad en el trabajo y de protección al ambiente.

De igual manera, se iniciaron los diseños de la nueva bodega de café de la terminal, la cual mejorará los procesos logís-



ticos asociados con la operación del café y posteriormente, permitirá la pavimentación de 0,8 Ha para el almacenamiento de contenedores, aumentando la capacidad en 130.000 TEU al año.

Los objetivos del diseño y la construcción de la bodega son:

- Aumentar el área de almacenamiento de 2.200 m<sup>2</sup> a 4.500 m<sup>2</sup>.
- Generar mayor eficiencia operativa en los procesos de ingreso, vaciado, almacenamiento, llenado y salida de la carga.
- Crear una mayor sinergia operativa en la zona de llenado y salida de contenedores con la zona de inspecciones, mediante el uso compartido de los straddle carrier.
- Ofrecer nuevos servicios complementarios a la carga: zona de repaso, deshumidificación, reensacado y etiquetado.

Así se continúa con la modernización de la infraestructura portuaria, adaptada a las exigencias del mercado y manteniendo los más altos estándares de calidad y niveles de operación de la terminal.

### **Electrificación de patios para conexión de grúas RTG**

Con el objetivo de avanzar con la electrificación de grúas RTG, se iniciaron construcciones en los patios y sobre la infraestructura eléctrica para proveer de energía y con la infraestructura adecuada a los primeros 25 módulos de contenedores del puerto.

Con este proyecto, se afianza el compromiso hacia una transición en el uso de energías más limpias y menos contaminantes, así como a la reducción de la huella de carbono de las operaciones de la terminal.

De igual manera, la electrificación de los módulos de contenedores y RTG permitirá la operación remota de estos equipos al facilitar la conexión de fibra óptica a través del cable que alimenta eléctricamente al equipo.

### **Mantenimiento a los patios de almacenamiento de contenedores**

Se continúa con el mantenimiento en los módulos de los patios de almacena-



miento de carga, priorizándose los módulos que presentan mayores novedades tanto en la zona de carga, como en el carril de camiones y en las vigas para RTG.

### **Aprovechamiento de residuos orgánicos – compostaje**

En el año 2022, se continuó con el aprovechamiento de residuos orgánicos generados durante la preparación de alimentos en el casino y así usarlos en las zonas verdes de la terminal. Con la implementación de este proyecto se obtuvieron 560,1 Kg de compost o abono, que incrementan la

materia orgánica disponible en los suelos, y por tanto, mejora la fertilidad, floración y retención hídrica, evitando el uso de abonos comerciales.

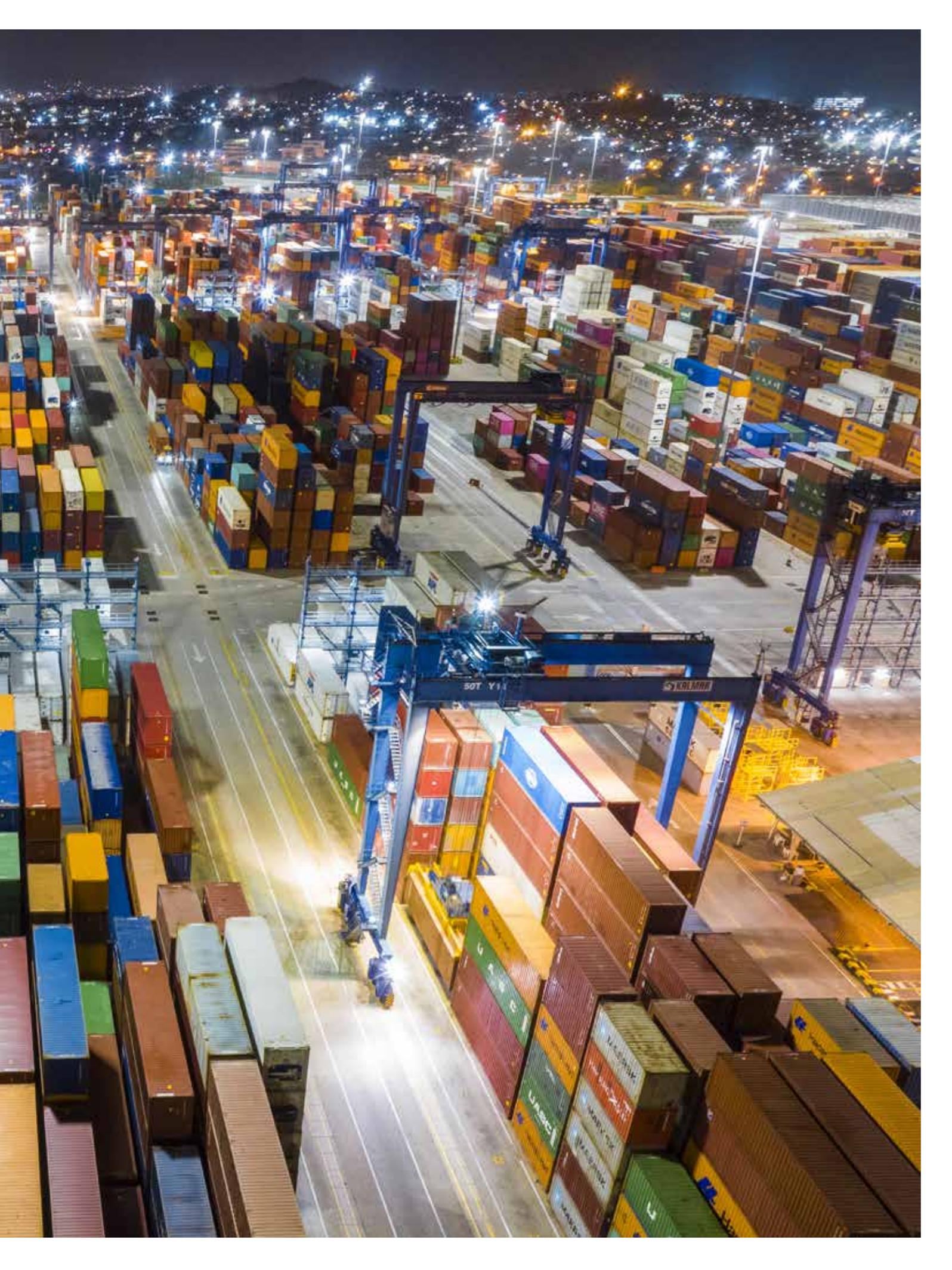
### **Actualización del sistema de control RTG**

Con el fin de garantizar la confiabilidad y productividad de las grúas de patio, se inició la actualización de variadores del sistema de control de Siemens MasterDrives a Siemens SINAMICS. Esto debido a la dificultad de conseguir repuestos para dicho equipo. Durante la transición de este proceso, los sistemas desmontados proveerán de repuestos a los RTG que aún cuentan con dicho sistema.

Se continúa con la modernización de la infraestructura portuaria, adaptada a las exigencias del mercado y manteniendo los más altos estándares de calidad y niveles de operación de la terminal.



**SERVICIO AL CLIENTE A LA  
VANGUARDIA TECNOLÓGICA**





## SERVICIO AL CLIENTE A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA

Conocer a los clientes, entender sus necesidades e identificar sus expectativas son factores claves para crear lazos de valor que permitan al grupo empresarial mantener y dar continuidad al crecimiento del servicio.

A través de la interacción diaria con los usuarios desde diferentes vías y canales se garantiza un contacto oportuno y permanente siempre que los clientes lo necesiten.

El comportamiento actual de los clientes y el cambio constante que demanda la dinámica del comercio exterior colombiano muestra, cada vez más, a clientes autónomos que buscan herramientas personalizadas y ajustadas a sus procesos que les permitan acceder de manera ágil, oportuna y sencilla a la solución de dudas e inquietudes, así como también a la atención de sus quejas y reclamos frente a procesos u operaciones con el puerto.

Dado lo anterior, los esfuerzos se han dirigido a mejorar la experiencia de interacción de los clientes a través de diferentes campos de acción. Durante el 2022 se destacan los siguientes aportes:

### Nuevo CRM

En una estrategia que conjuga la modernidad, la atención omnicanal, el auto-servicio y la interacción de los clientes con el recurso humano de la organización se seleccionó como nuevo CRM la plataforma Zoho, que trae consigo múltiples beneficios para mantener una atención excepcional y de calidad.

Esta herramienta trabajará con una mesa de ayuda para la solución de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas, y elaborará informes y reportes que permitirán analizar el comportamiento y diseñar planes de acción con el ánimo de mitigar la incurrencia de errores al interior de la organización.

A su vez, automatizará procesos y flujos de trabajo con lo que se busca optimizar los tiempos de atención y resolución, en razón de una de las necesidades más demandadas por los clientes.

Este CRM también trae consigo una Base de Conocimiento que será alimentada y actualizada con procedimientos,



instrucciones y directrices para brindar respuestas precisas conforme a la información vigente.

Adicionalmente, se diseñó un portal web personalizado para el Grupo Puerto de Cartagena, a través del cual los clientes contarán con usuario y contraseña, y podrán gestionar los PQRS, además de visualizar, en tiempo real, el estado de los mismos. Así, a manera de autoservicio, podrán hacer seguimiento a sus solicitudes y llevar el control de sus requerimientos.

También contarán con un Centro de Ayuda, para acceder a un repositorio de información y preguntas frecuentes, que contribuirá a la solución de sus inquietudes y a la optimización de los procesos

que ejecutan con las terminales de la organización.

#### **Atención telefónica asertiva**

Medir la percepción de los usuarios y mantener la calidad de la atención brindada es fundamental para que el Grupo Puerto de Cartagena sea referente en el sector. En definitiva, el servicio al cliente, es lo que marca la diferencia.

Es por ello que se aplicó nuevamente la Encuesta de Satisfacción Telefónica 2022, donde el 99,2% de los usuarios manifestaron haber sido atendidos con cortesía y amabilidad, y el 96,1% se sintió satisfecho con la atención recibida.

Conocer a los clientes, entender sus necesidades e identificar sus expectativas son factores claves para crear lazos de valor que permitan al grupo empresarial mantener y dar continuidad al crecimiento del servicio.



Estos resultados demuestran el compromiso de brindar soluciones efectivas, veraces y de calidad, cumpliendo con los estándares de calidez y confianza que los clientes esperan.

### **Documentación y control de requisitos**

Para mejorar los tiempos de respuesta, tener la trazabilidad digital de todos los procesos y reducir costos al comercio exterior colombiano, la organización se ha planteado la estrategia de atender el 100% de los procesos de manera virtual, y reducir a cero la utilización de papel.

Con el uso y la integración a SPRC Online de procesos claves como movilizaciones para inspección, retiros de carga, traslado a otros depósitos, recepción de carga en los sistemas aduaneros, entre otros, se han afianzado los lazos con los clientes y se ha facilitado el análisis de la información.

A través de los canales de JIRA y SPRC Online, la atención a solicitudes de servicios de ingresos o retiro de contenedores, llenados, vaciados, inspecciones, cargue y descargue de motonaves, entre otros, se incrementaron en un 9,31% con respec-

to al año 2021. Se pasó de 3.517.969 solicitudes a 3.845.611 en el año 2022. Los tiempos de respuesta se redujeron en un 44,90% durante el mismo periodo, en línea con el compromiso de prestar un servicio de excelencia.

### **Nivel de satisfacción**

Como parte del compromiso con la satisfacción del cliente se realiza una encuesta anual para conocer y entender el nivel de satisfacción general que tienen los usuarios con los servicios prestados por el Grupo Puerto de Cartagena.

A través de Opinionmeter, una empresa de estudios de mercado, se contactó a los diferentes usuarios (líneas navieras, agentes de aduana, importadores, exportadores, transportadores y agentes de carga), para determinar la satisfacción general, la imagen del puerto y el Net Promoter Score de la organización. Así mismo, para identificar las fortalezas y debilidades de los servicios prestados desde la óptica de los diferentes usuarios.

La satisfacción general para el año 2022 es del 91,7%, y se destacan los niveles de seguridad, las transacciones a través



de la página web, los servicios portuarios en general, el compromiso del personal operativo y administrativo, la infraestructura física y de los sistemas informáticos y la atención al cliente. La imagen del Grupo Puerto de Cartagena obtuvo una calificación positiva del 93,7%, y la recomendación de los servicios que brinda el puerto hacia colegas o amigos es de 82,4% (NPS – Net Promoter Score).

Estos resultados demuestran el compromiso con los clientes a todo nivel y con la mejora continua para mantener al Grupo Puerto de Cartagena como referente en el país y el continente.

La satisfacción general de los usuarios del puerto para el año 2022 es del 91,7%, y se destacan los niveles de seguridad, las transacciones a través de la página web, los servicios portuarios en general, el compromiso del personal operativo y administrativo, la infraestructura física y de los sistemas informáticos y la atención al cliente.





# PROCESOS PARA LA SOSTENIBILIDAD



## PROCESOS PARA LA SOSTENIBILIDAD

Un sistema de gestión integrado es el compendio de políticas, procedimientos y softwares que facilitan el cumplimiento de normas relativas a la seguridad, medioambiente, salud, gobierno corporativo, entre otros. A su vez, el sistema de gestión conduce al cumplimiento de sus metas al controlar que los colaboradores respondan a los requisitos establecidos en las políticas y procedimientos de la organización. En la actualidad, el sistema de gestión abarca requisitos de diversa índole que permiten adoptar fácilmente una nueva normatividad para todas las empresas del grupo.

### Auditorías y certificados

En el segundo semestre de 2022 se ejecutaron las auditorías planeadas para reafirmar los certificados de los sistemas de gestión de calidad, seguridad y ambiente otorgados por SGS. Adicional a esto, se atendieron las auditorías ejecutadas por la DIMAR, Superintendencia de Transporte, Dadis, entre otros, las cuales evidenciaron el cumplimiento de los requisitos de PBIP, seguridad, licencias de explotación comercial, salubridad, entre otros.

### Auditorías a los procesos

Se cuenta con la reconocida firma de auditoría KPMG, la cual, a través de re-

visiones independientes, valida el cumplimiento de las políticas establecidas en los procedimientos de la organización. Los auditores de KPMG tienen acceso directo a los sistemas de información del grupo para extraer las pruebas de auditoría, fortalecer los diferentes procesos de la organización y garantizar un mejor servicio a los usuarios del comercio exterior.

Por otra parte, con el equipo interno se afinaron las técnicas de auditoría a través del análisis de datos. Se ha aportado información valiosa para la optimización de las condiciones comerciales de clientes y proveedores, en beneficio de la organización.

### En preparación para OEA

En 2018, el Grupo Puerto de Cartagena fue reconocido como modelo por diversas autoridades para validar la aplicabilidad del decreto que reglamentaría el Operador Económico Autorizado (OEA) en los puertos. En diciembre de 2020, se expidió el decreto reglamentario, que permite a las sociedades portuarias certificarse voluntariamente como OEA. En el segundo semestre de 2022, la organización cumplió con los requisitos establecidos y se radicó la solicitud de certificación de OEA ante la DIAN. Se espera que en el primer semestre de 2023 empiecen las auditorías por parte de la DIAN, DIMAR, Policía Antinarcóticos y Superintendencia de Transporte.



### **Programa de transparencia y ética empresarial**

En el año 2022 se implementó la actualización del Programa de Ética y Transparencia Empresarial (PTEE) dirigido a todas las empresas del grupo. El 100% de los colaboradores fueron capacitados y las auditorías hechas al programa arrojaron resultados satisfactorios. Además de cumplir con la normatividad vigente, la organización cuenta con políticas claras que dictan un comportamiento íntegro a todos sus colaboradores.

### **Tecnología en la gestión por procesos**

El sistema de documentos electrónicos Wikiport se encarga de la gestión de los procedimientos y estándares de la organización. La actualización de los documentos es realizada colaborativamente por los usuarios de los distintos procesos. La edición de los documentos a través de esta plataforma tecnológica fomenta su actualización constante y se asegura que reflejen la situación actual de las operaciones. Wikiport registra la historia de los cambios en los documentos y permite comparar versiones. Durante una semana de trabajo normal se registran más de 650 interacciones con los documentos en Wikiport.

En respuesta a la creciente tendencia del trabajo colaborativo, cada vez más procesos han adoptado las capacidades de Wikiport para crear espacios de trabajo en línea. Recientemente, se han agregado nuevos espacios para áreas como Recursos Humanos, Capacitación y Operaciones Marítimas. Además de Wikiport, se ha incorporado JIRA, una herramienta de monitoreo de incidencias. Este software permite registrar hallazgos, quejas, reclamos, servicios no conformes, reportes, condiciones inadecuadas y accidentes, y vincular los planes de mejora resultantes a fin de evitar su repetición. Los indicadores de progreso en la implementación de mejoras se resumen en tableros electrónicos para que cada proceso pueda evaluarse.





# SISTEMAS DE INFORMACIÓN

facilidades y confiabilidad para el servicio



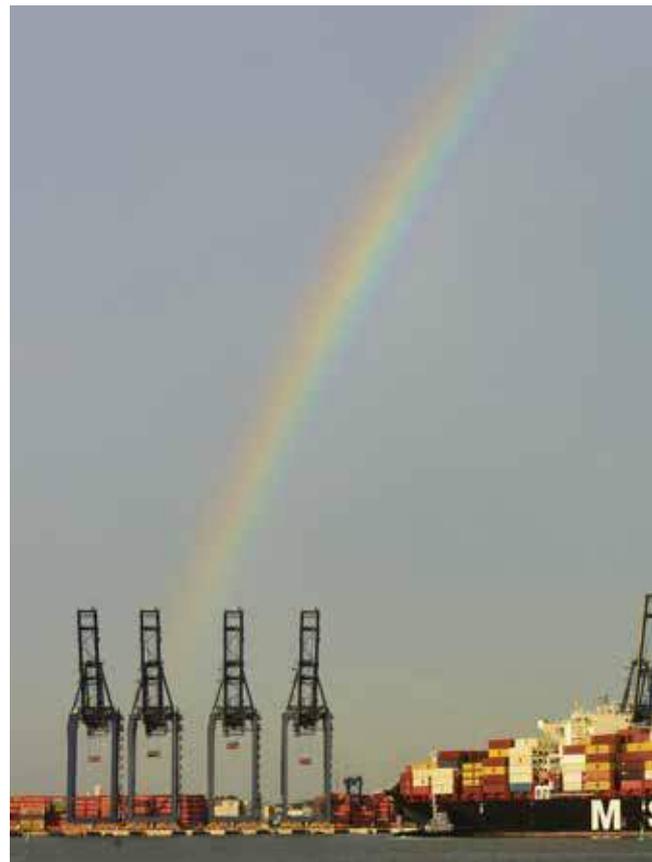
## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

### Facilidades y confiabilidad para el servicio

Contecar 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 del software empleado para transmitir información a través de servicios de Internet.

### SPRC Online

Durante el 2022 se desarrolló el módulo de Administración de Usuarios del sistema SPRC Online. Con esta nueva funcionalidad, las agencias de aduana, agencias navieras, transportadores, importadores y exportadores gestionan directamente y se eliminan los formularios físicos de autorización de usuarios. En el sistema, cada empresa usuaria cuenta con un administrador que, sin la intervención de las personas de soporte del puerto, genera las claves y autorizaciones para que puedan llevar a cabo sus trámites ante el puerto, acorde con su rol. Con esto se agilizan y





facilitan aún más los trámites y procesos documentales, a la vez que se aumenta la seguridad del sistema.

### Facturación electrónica

Mediante resolución 85 del 8 de abril de 2022, la DIAN hizo obligatorio el acuse de recibo y aceptación de las facturas que emiten los proveedores a sus clientes. Entre SPRC y Contecar se reciben en promedio 2.550 facturas mensuales. Para ello, se desarrolló en Máximo un módulo para el recibo de facturas electrónicas que facilita la administración del proceso, integrándolas automáticamente al sistema de control y verificación de los servicios prestados. A este módulo se le adicionó la funcionalidad necesaria para cumplir con las obligaciones de la DIAN, con transparencia para el usuario. Dentro de los pasos del proceso, el sistema genera reportes electrónicos a los sistemas exigidos por la entidad. Con lo anterior, se cumple cabalmente con todos los requerimientos de la DIAN con relación a las facturas electrónicas.



# **GENTE CONTECAR**

soporte estratégico para resultados  
extraordinarios





## GENTE CONTECAR: SOPORTE ESTRATÉGICO PARA RESULTADOS EXTRAORDINARIOS

**Contecar, uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia**

La cultura organizacional es el alma, la personalidad y el ADN de una empresa que habilita la capacidad de transformación necesaria para navegar en un contexto donde el cambio es la única constante. Durante el año 2022 se trabajó intensamente en programas orientados al fortalecimiento de las competencias de los colaboradores a través de la gestión del conocimiento y el desarrollo de habilidades y actitudes que contribuyeron a un mejor desempeño y productividad en las labores.

**Nuestro equipo**

# 383

**Colaboradores**

**incluyendo practicantes y aprendices**

La prestigiosa firma internacional Great Place to Work Institute® distinguió nuevamente a Contecar en su listado de las Mejores Empresas para Trabajar en Colombia 2022. En esta versión participaron 282 empresas colombianas de múltiples sectores económicos, las cuales, agrupan a más de 1.080.000 empleados. Esto es un reconocimiento a la cultura laboral que se ha consolidado y convertido en una gran ventaja competitiva, en un elemento distintivo y parte esencial del proceso de creación de valor. Así mismo, por primera ocasión, en el mes de marzo Contecar fue incluido en el ranking de los mejores lugares para trabajar en Colombia para las mujeres.

Esta designación enorgullece de manera especial, pues justamente la actividad portuaria es de las más rezagadas en cuanto a oportunidades y equidad de género. Este reconocimiento es el resultado del compromiso organizacional con la promoción de la autonomía y participación de las mujeres en todos los ámbitos de la organización, así como con el desarrollo sostenible.



### Estrategias claves para el desarrollo humano y la transformación

El 2022 fue un año dinámico en materia de capacitaciones, planes, programas y actividades orientadas al crecimiento y fortalecimiento de las competencias de los colaboradores mediante diversas estrategias y metodologías para desarrollar conocimientos, habilidades duras y blandas, así como las actitudes que promueven el desarrollo integral y contribuyen a la productividad.

Este proceso se apoya en los pilares SMART PORT y PUERTO FELIZ, los cuales integran varios programas que posibilitan los logros.

### Simuladores de grúas

Finalizó el proyecto de actualización y mejora del simulador ABB CS800 e incorporación de un nuevo simulador CS60 para la operación de grúas. Así mismo, se adecuó la nueva sala de simuladores y se instaló un dispositivo de realidad virtual (VR) en el simulador CS800.

Adicionalmente, se culminó con el diseño de escenarios como parte del training path para el simulador de grúa móvil. Esto permitirá continuar el proceso de fortalecimiento de habilidades claves para la organización.

<b>Capacitación</b>		
<b>Consolidado 2022 - Enero / Diciembre</b>		
<b>ÁREAS DE FORMACIÓN</b>	<b>HORAS DICTADAS EJECUTADAS</b>	<b>PARTICIPANTES EJECUTADOS</b>
Sistemas de información	704	729
Capacitación interna	4.271	995
Cultura organizacional	3.228	2.672
Crecimiento personal y familiar	226	2.254
Idiomas	4.034	152
Capacitación externa nacional	860	281
Capacitación internacional	332	22
<b>Totales</b>	<b>13.654</b>	<b>7.065</b>



## Ecosistema para la gestión del aprendizaje digital

Con el capital digital de la organización se fortalece una cultura de aprendizaje ágil y personalizado, la cual potencia las experiencias de los colaboradores, desarrolla nuevas habilidades y propicia la mentalidad abierta hacia el conocimiento y el crecimiento.

El ecosistema digital de la organización está integrado por:

- Tecnologías de la información como habilitantes del proceso educativo en espacios virtuales
- Infraestructura que apoya el desarrollo de competencias digitales
- Contenidos para el desarrollo de competencias digitales
- Estrategias metodológicas y didácticas
- Ser humano como centro del proceso
- Comunicación eficiente en entornos digitales

Las tecnologías juegan un papel cada vez mayor, por eso se aprovecha el uso de las plataformas comunicativas y omniexperienciales como Smartpeople y la red Smart Port - Puerto Feliz, además de ambientes simulados para el entrenamiento, Universidad Corporativa para la gestión del conocimiento y estrategias metodológicas como gamificación, microlearning, aulas compartidas, cursos virtuales y podcast que enriquecen el aprendizaje.

## Portideas 2022: conéctate con tus ideas

Una cultura de innovación requiere creatividad y sinergia en la forma en que se trabaja, se piensa y se colabora entre todas las áreas

En el año 2022, la ruta de innovación que se emprendió se dividió en cuatro fases estratégicas:

1. Fábrica de implementación: que permitió hacer realidad e implementar las ideas ganadoras en versiones anteriores del programa Port Ideas.

2. Mindset innovador: actividades y programas que ayudaron a potenciar la creatividad, curiosidad y mentalidad ágil entre los colaboradores.

3. Gestión de ideas: workshops en la Universidad Corporativa, mentorías personalizadas y bootcamps.

4. Evaluación y reconocimiento: con la evaluación de las ideas presentadas por parte del comité evaluador se analizaron 38 ideas concursantes en las dos categorías del programa.

### Ideas ganadoras:

- Categoría Nova Cósmica: TALATS: Take a look at the ship.
- Categoría Nova Estelar: Redundancia inalámbrica, easy landing





## Cultura organizacional

Trabajar en la cultura organizacional es la base para transmitir los valores, el propósito y lograr la alineación hacia los objetivos compartidos. Como parte de esta línea de aprendizaje, se han desarrollado las siguientes iniciativas según necesidades generales y específicas:

- Escuela del Ser
- PIL: Programa Integral de Liderazgo para quienes tienen personas a cargo.
- Socialización de Objetivos Estratégicos 2022 y resultados 2021: en el que participaron el 100% de los colaboradores.
- Alineación con las metas estratégicas y la orientación al logro de los objetivos de la empresa de todos los miembros de la organización. Además del fortalecimiento de la cultura organizacional la cual ha recibido reconocimientos.
- Se continuó con el fortalecimiento de la cultura Puerto Feliz a través de sus diferentes actividades y programas.

## Gestión y desarrollo del talento a través de planes de carrera

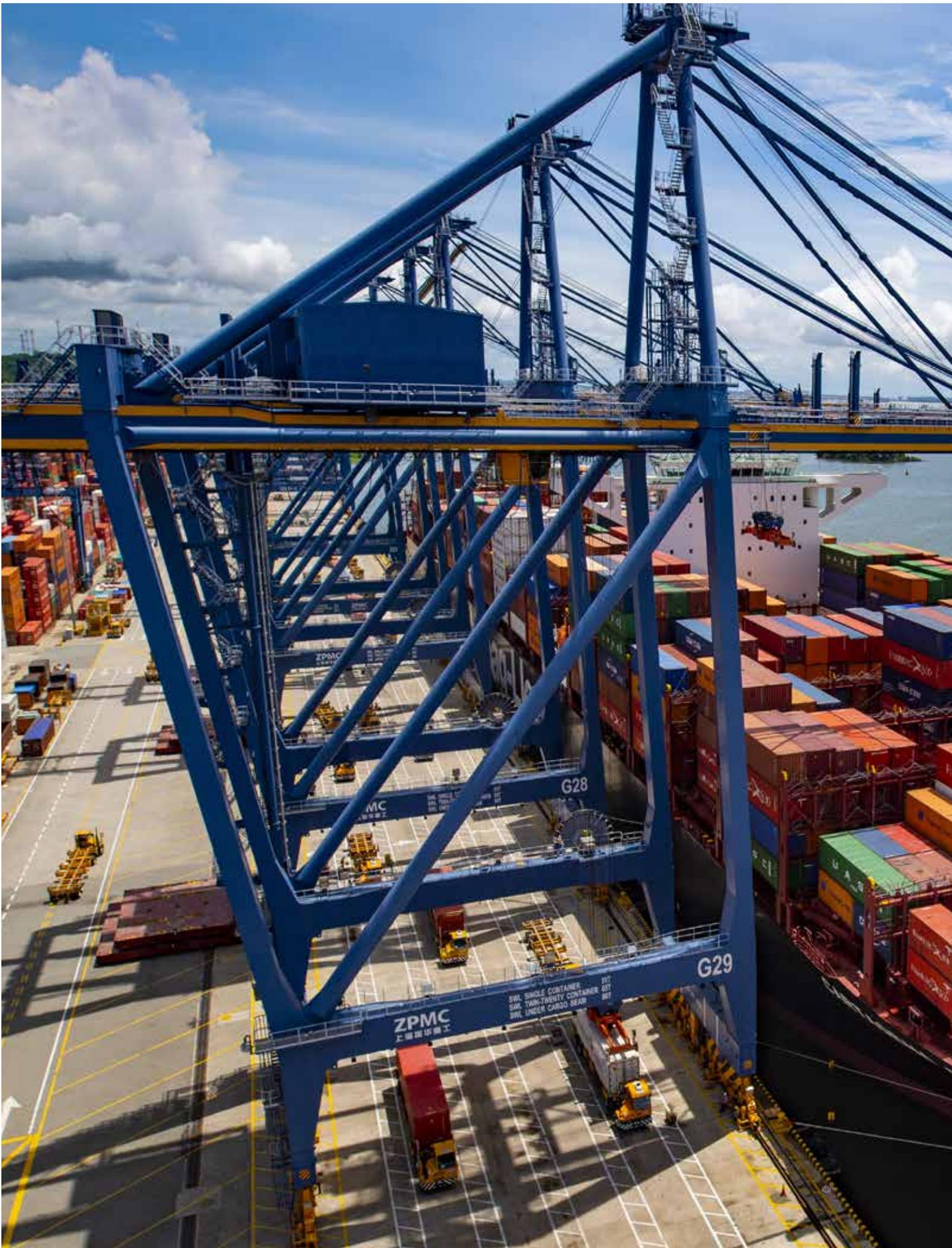
El 62% de las vacantes que se presentaron fueron ocupadas por personas que, internamente, y luego de un proceso de rigurosa evaluación de sus conocimientos, habilidades y competencias, fueron promovidas y pasaron con satisfacción los entrenamientos para cada uno de los cargos a los que fueron seleccionados.

## Innovación en el ecosistema logístico

A través de DeltaX se ha logrado explorar los diferentes horizontes de innovación definidos en la Mega de la organización. Cada una de esas exploraciones ha permitido desarrollar capacidades de gran valor de manera que se ha podido implementar en las diferentes áreas, metodologías de innovación tales como Design thinking, scrum, agile, entre otras. Ellas han posibilitado desarrollar proyectos e implementar ideas de una forma más iterativa y ágil, apalancando conocimientos de vanguardia. Así mismo, la vigilancia tecnológica ha sido una actividad constante que permite identificar tendencias, tecnologías aplicables y mapear las distintas oportunidades de negocios que surgen desde el cliente.

De igual forma, la generación y divulgación de contenido tanto para el público externo (clientes, comunidad en general) como interno (colaboradores), permiten desarrollar una comunidad alrededor de lo digital, permeando cada una de las fronteras de la organización y de los sectores del comercio exterior, fortaleciendo la cultura digital interna y externa.

Sin lugar a dudas, se continúa fortaleciendo el modelo de innovación y se cuenta con todos los alistamientos para desarrollar en el futuro, nuevos proyectos apalancados con tecnologías que transformen el comercio exterior colombiano.





# SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

reducir la huella de carbono,  
compromiso con resultados



## SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

### Reducir la huella de carbono, compromiso con resultados

La reducción de la huella de carbono es uno de los compromisos del Grupo Puerto de Cartagena enmarcado en la estrategia de Sostenibilidad Corporativa, la cual se aborda y articula de manera transversal desde sus tres pilares: financiero, social y ambiental.

El compromiso de reducir la huella de carbono fue asumido por la organización voluntariamente a partir del año 2015 cuando se celebró la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático conocida como la COP 21, con el objetivo de limitar el incremento de la temperatura mundial, y en la que Colombia se comprometió con una meta de reducción de Gases Efecto Invernadero del 21% al año 2030. Esta meta fue incrementada posteriormente por el Gobierno en el año 2021, con el compromiso de reducir el 51% de sus emisiones.

Los resultados del Grupo Puerto de Cartagena se evidencian mediante la medición de la huella de carbono realizada por ocho años consecutivos desde el 2015. La medición comprende los alcances 1 y 2,

consumo de combustibles fósiles y consumo de energía respectivamente, que son los directamente relacionados con la operación del puerto y están bajo la gestión y control de la organización; y el alcance 3 que implica las emisiones de terceros.

Para el 2022 la medición demuestra que, como consecuencia de los proyectos adelantados y del compromiso corporativo, las terminales presentan frente al año 2021, una reducción de las emisiones totales de CO<sub>2</sub>equivalente y un mejor indicador de emisiones por TEU, es decir, una mayor eficiencia operativa en cuanto a las emisiones. De esta manera el año 2022 se registra como el segundo año con menores emisiones después del año 2020, un año atípico en el que se reflejaron los impactos de la pandemia en el comercio exterior mundial y nacional.

En cuanto a Contecar, la emisión directa de las operaciones relacionadas con el consumo de combustibles fósiles en el año 2022 se redujo en 10,6% comparada con el año 2021. A su vez las emisiones generadas por el uso de energía eléctrica fueron 49% menores en el año 2022 respecto al 2021, es decir, se redujeron las emisiones en 5.307 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.



La generación de energía con los paneles solares instalados en el puerto, permitió reducir la emisión de 322 toneladas de CO2 equivalente.

El análisis de los resultados obtenidos en el 2022 respecto a las emisiones de Gases Efecto Invernadero indica que para dicho año la terminal emitió 7.734 toneladas menos de CO2 equivalente respecto al 2021, siendo el tercer mejor resultado en ocho años de análisis. Sin embargo, el indicador de eficiencia de la operación que relaciona las emisiones de CO2equivalente por TEU, el año 2022 presenta el segundo mejor resultado y solo es levemente superior al año 2020.

Los buenos resultados de Contecar están asociados a tres factores: una reducción en el consumo de energéticos (10% de combustibles fósiles y 12% de energía eléctrica del sistema interconectado nacional), 5.4% de generación con energía limpia (paneles solares) y un factor de emisión nacional del sistema interconectado de la red de energía 41% menor que el usado en el año 2021.



CONTECAR. Comparación de las emisiones totales y del indicador de emisiones de CO2equivalente por TEU. 2015-2022

El puerto continúa su avance en este propósito colectivo con nuevos proyectos de energía solar, reconversión y sustitución de equipos, mayor eficiencia operativa, circularidad, protección de los ecosistemas y una cultura corporativa orientada a la competitividad y a la sostenibilidad de la organización y de su entorno.

A close-up photograph of a light-colored wooden plank, possibly part of a fence or railing, with a soft blue shadow cast below it. The background is a blurred blue sky.

# **SOSTENIBILIDAD SOCIAL**

innovación y educación para los  
grandes cambios en la comunidad





## SOSTENIBILIDAD SOCIAL

### Innovación y educación para los grandes cambios en la comunidad

*Innovación más educación: mejor escenario para la transformación social*, fue la consigna con la que el Grupo Puerto de Cartagena orientó el quehacer de su Fundación durante 2022. Se mantiene el foco de acción en la familia, con la firme convicción de que es la unidad fundamental de la sociedad y a través de ella se promueven los valores necesarios para vivir en comunidad.

Es así como los programas de desarrollo social que se lideraron en las comunidades vecinas acompañaron la trayectoria de vida de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, cuidadores, líderes naturales y líderes de los entes de Gobierno local, para trabajar articuladamente con avances significativos en la implementación de programas y proyectos encaminados a aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y promover el liderazgo local.

Un segundo frente de acción, estuvo encaminado en facilitar espacios para la transformación cultural y social de la educación en una Institución Educativa de

gestión pública, logrando contribuciones significativas para transitar la ruta hacia la mejora de la calidad educativa.

### Escuela Inteligente

Como proyecto socio pedagógico, ha logrado que directivos, administrativos y docentes se inserten en la cultura de la innovación, incorporando nuevas formas de enseñanza e integrando la tecnología en su hacer cotidiano. El colegio cuenta con una escuela de familias que permanentemente participa en encuentros de formación y acompañamiento. Cerca de 600 estudiantes se vincularon de forma directa a alguno de los programas y actividades que promueve la FPC en jornada complementaria. De igual forma, se dio inicio a la constitución de una infraestructura tecnológica que va desde la configuración de una página web, hasta la reinención del aula tradicional de informática para transformarse en una de innovación pedagógica y tecnológica con la dotación necesaria para poner en acción el proceso de enseñanza – aprendizaje STEAM (ciencia, tecnología, ingeniería, matemáticas y arte).

De forma transversal, se alcanzó mayor



visibilidad de las acciones de responsabilidad social de Sociedad Portuaria Regional Cartagena y Contecar, con la participación en diferentes eventos y logros alcanzados a destacar:

- **Ecoguardianes:** lideró cinco encuentros del Club de Lectura con la participación de 489 niños y niñas de las comunidades; 47 jornadas ambientales de incidencia; siembra de 587 especies; donación de dos puntos ecológicos a la ciudad.
- **Escuela socio deportiva:** seis beneficiarios que se destacaron por su desempeño, viajaron a la ciudad de Madrid - España, para un intercambio con la Fundación Real Madrid. También se realizó un evento de intercambio en la ciudad de Cartagena, con representantes de la Fundación Real Madrid, como invitado central acompañó Iker Casillas.
- **Escuela de música Puerto Azul:** realizó 35 presentaciones en diferentes escenarios culturales, educativos y comunitarios. En estos espacios han recibido reconocimiento por su desempeño musical y altruismo de la iniciativa.

Se dio inicio a la constitución de una infraestructura tecnológica que va desde la configuración de una página web, hasta la reinención del aula tradicional de informática para transformarse en una de innovación pedagógica y tecnológica.



- El programa le abre la oportunidad a niños, niñas, adolescentes y jóvenes a descubrir sus talentos, ponerlos en un escenario y entregarlos a la ciudad en cinco formatos especializados: un coro, un ensamble sinfónico, una orquesta de cuerdas, una banda de vientos y dos gaitas.
- **Juventud líder e iniciativas:** 154 estudiantes jóvenes de la Institución Educativa del barrio Ceballos participaron de ocho encuentros de formación y acompañamiento del programa Juventud Líder; tres jornadas comunitarias lideradas por los jóvenes del programa, una en Zapatero, la segunda en San Isidro Bajo. En los encuentros se promovieron estrategias para el buen trato en familia y en comunidad; un tercer encuentro se realizó en el marco de cine al parque.
- **Iniciativas juveniles de incidencia:** cinco encuentros de Baúl Pa Recrearte; participación de la celebración navideña en la Clínica Casa del Niño con una muestra teatral; un webinar acerca de mentalidad emprendedora en colaboración de Social Nest Foundation,





Valencia, España; tres ferias de salud sexual y reproductiva; colocación de 78 implantes subdérmicos para la prevención de embarazos.

- **Red y escuela de familias:** durante 2022 se llegó a 2.171 hogares a través de instancias de formación virtual y presencial.
- **Fortalecimiento JAC:** gracias a la asesoría prestada por la Fundación a las JAC, se acompañó a líderes naturales y de las JAC de las comunidades de Albornoz, San Isidro Bajo, Ceballos, Nuevo Oriente, Santa Clara y Colonias quienes cuentan con su plan de desarrollo local articulado al contexto social actual, con una agenda estratégica que estructura sus iniciativas y plan operativo 2022 - 2025.

A través de estas y otras iniciativas durante 2022, se llegó a 22.067 personas de la ciudad de Cartagena, con el propósito de contribuir al empoderamiento de las comunidades vulnerables, en su proceso de gestión para una mejor calidad de vida.



## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL RETOS Y OPORTUNIDADES

El 2022 puede ser considerado como un año de grandes retos para la humanidad, teniendo en cuenta las circunstancias del orden internacional y nacional, que han impactado duramente la economía y el comercio marítimo internacional, partiendo de las afectaciones en la cadena de suministros ocasionadas por la pandemia y terminando con la muy lamentable guerra entre Rusia y Ucrania, con consecuencias muy duras para dichas naciones, pero también para el resto del mundo.

Nos enfrentamos entonces a un desequilibrio económico global con la escalada en el precio del dólar, las altas tasas de inflación, el aumento en el precio de los insumos y materias primas, la crisis de la cadena logística y el anuncio de una recesión económica mundial.

A pesar de estos desafíos y las marcadas circunstancias externas, nuestra organización demostró su capacidad de adaptación y mejoró sus niveles de desempeño, destacándose entre los demás puertos

de la región y configurándose como el más competitivo. Así lo demuestran, conceptos emitidos por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), que nos destaca como la primera terminal de contenedores de América Latina y el Caribe. También, fuimos reconocidos entre las diez mejores empresas para trabajar en Colombia, galardón otorgado por Great Place to Work, ocupando el sexto lugar. Las cifras alcanzadas en materia de carga contenerizada son las más altas de los últimos años, se destaca que cerca del 25 % de los TEU movilizados en el país se hicieron a través de nuestras terminales.

Durante el 2022 se consolidaron esfuerzos en materia de infraestructura con la modernización de nuestras terminales, a través de la construcción de una nueva zona de inspecciones que permitirá optimizar las operaciones, además de proteger la carga de las condiciones climáticas, brindando el máximo confort al personal que interviene en el proceso de inspección. Igualmente, la construcción del nuevo Datacenter que albergará los equipos IT de las terminales bajo los más altos niveles de confiabilidad, la construcción de nuevos cuartos fríos que sirven a



las cadenas logísticas de exportación e importación de carga refrigerada, la modernización del acueducto, las obras civiles para la protección de los nuevos equipos de inspección y una nueva bodega para el almacenaje y oferta de servicios de valor agregado para el café son parte de los nuevos desarrollos.

Otros proyectos, como la electrificación de patios, el aprovechamiento de residuos orgánicos, la generación de compostaje, entre otros, nos permiten seguir avanzando progresivamente en el cumplimiento de nuestros compromisos con la sostenibilidad, con los cuales, hay esfuerzos específicos enfocados en la sustitución de combustibles fósiles por energías más limpias con el medio ambiente, contribuyendo con la descarbonización de las operaciones portuarias.

La ejecución de éstas y otras obras, nos permiten mantener los más altos estándares de calidad y excelencia operativa en la prestación del servicio portuario, además de distinguirnos como una de las mejores terminales portuarias en términos de infraestructura del país y de la región.

De cara al futuro y con la resiliencia que nos caracteriza, proyectamos continuar con la generación de valor en torno a nuestros clientes, posicionando al puerto como la principal plataforma logística al servicio del comercio exterior del país.

Agradecemos a la Junta Directiva, a los colaboradores, clientes y a la comunidad portuaria su compromiso y confianza depositados. Todos ellos son pilares esenciales de este ecosistema portuario y su acompañamiento es fundamental para la consecución de nuestros objetivos y crecimiento perdurable y sostenible.

**JUAN CARLOS ACOSTA RODRÍGUEZ**

*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, desarrollar 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

## ANALÍTICA 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

# GRUPO PUERTO DE CARTAGENA

EN EL TOP DE LOS PUERTOS A NIVEL REGIONAL Y GLOBAL

#1

TERMINAL CON MAYOR MOVILIZACIÓN DE CARGA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, SEGÚN CEPAL

TOP 12

POSICIÓN N° 12 DEL RANKING GLOBAL Y N°1 EN EL CONTINENTE AMERICANO, SEGÚN CONTAINER PORT PERFORMANCE INDEX (CPPI), DEL BANCO MUNDIAL

#1

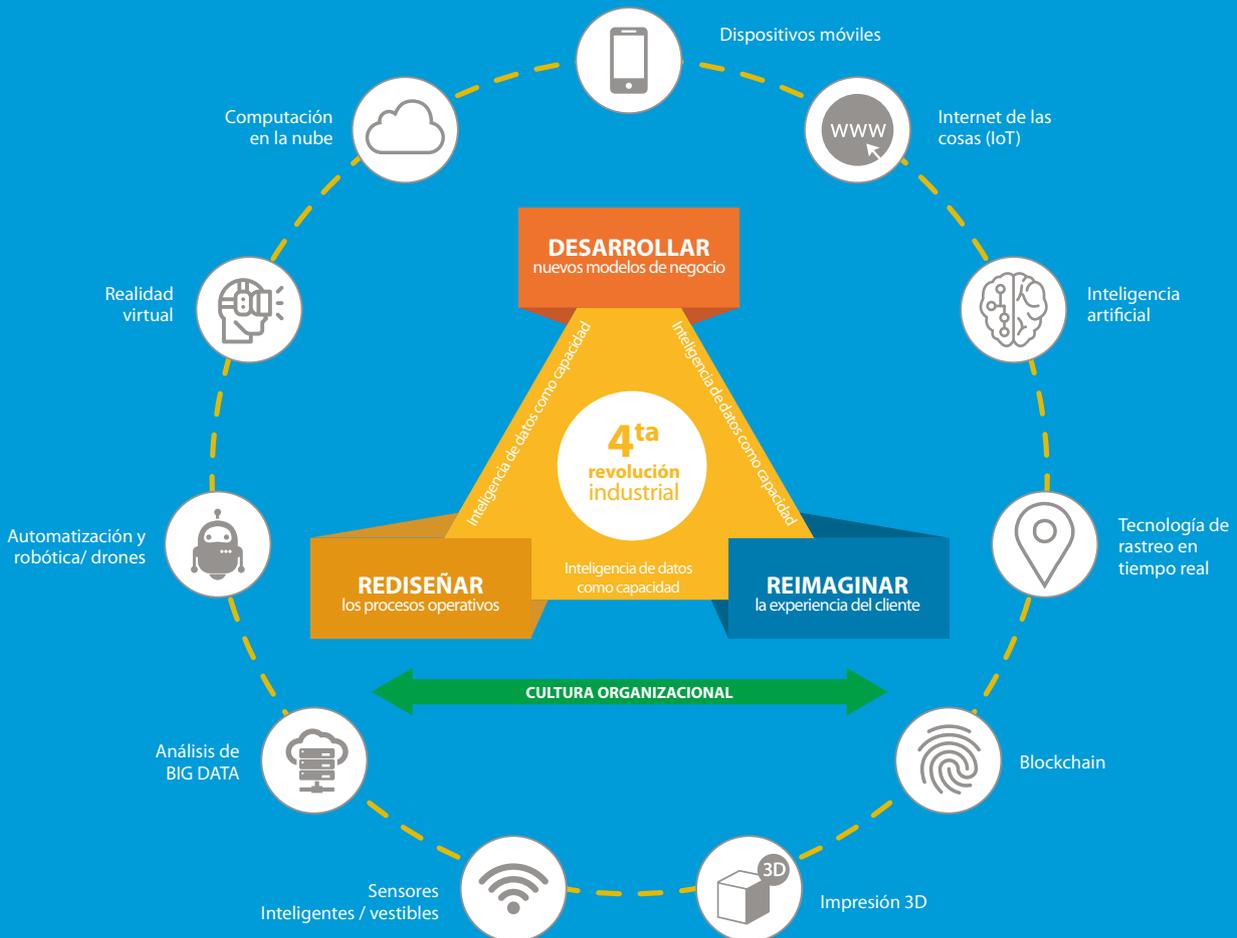
PUERTO CON LA CONECTIVIDAD MÁS ALTA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, DESDE EL AÑO 2017, SEGÚN UNCTAD

TOP 100

LLOYD'S LIST 100 PORTS: POSICIÓN N° 61 A NIVEL GLOBAL

GPTW

DE LOS MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR EN COLOMBIA, AMÉRICA LATINA Y PARA MUJERES





FREEPORT

MARIEL

KINGSTON

CAUCEDO

SAN JUAN

GUADALUPE

MOÍN

CARTAGENA

P. CABELLO

COLÓN

BALBOA

PUERTO NUEVO

COMPAS

CONTECAR

PUERTO BAHÍA

NECOCLÍ

PTO ANTIOQUIA

CARTAGENA

AGUADULCE

TC BUEN

PUERTO SOLO



Contecar

Mamonal Km. 1 • Tel.: (075) 657 1750 Fax: (075) 667 2995 •  
E-mail: [comercial@contecar.com.co](mailto:comercial@contecar.com.co) Cartagena de Indias – Colombia  
Certificados en ISO-9001 V.2000 Para todos los servicios portuarios

 NIGILADO  
SUPERTRANSPORTE