

# INFORME DE GESTIÓN 2022



Transportes  
**CENTROVALLE S.A.**

# CONTENIDO

**3**

**CARTA GERENCIA  
GENERAL**

**4**

**VISION ESTRATÉGICA  
2021 -2025**

**15**

**RIESGOS Y AUDITORIA**

**21**

**COMPROMISOS**



# CARTA A LOS ACCIONISTAS

## INFORME DE GESTIÓN 2022

Apreciados accionistas:

Me complace presentarles el informe de gestión correspondiente al ejercicio fiscal recién concluido. Este ha sido un año desafiante para nuestra empresa, en un contexto económico y social muy complejo, pero gracias al trabajo y la dedicación de todos los miembros de nuestro equipo, hemos logrado avanzar en nuestros objetivos estratégicos.

Durante el año 2022 hemos trabajado intensamente en mejorar nuestra eficiencia operativa y reducir nuestros costos, para poder ofrecer servicios competitivos en un mercado cada vez más exigente.

En cuanto a los resultados financieros, me complace informarles que hemos cerrado el año con ingresos operacionales por \$23.019 millones es decir un 12.5% más que el 2021, con un margen Ebitda del 10% y una utilidad neta de 2.391 millones, lo que represento un 40% más de utilidad con respecto al año anterior.

En cuanto a la gestión del capital humano de la organización el reto fue siempre la protección del empleo, garantizando el ingreso de todos los colaboradores y sus familias a pesar de las difíciles situaciones enfrentadas.

La empresa obtuvo nuevamente la recertificación de seguridad BASC en versión 5, y mantuvo la certificación en ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45000:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para finalizar, la Gerencia General agradece muy sinceramente a los ejecutivos, empleados, conductores y proveedores en general, el apoyo y la dedicación que nos brindaron en cada momento, para el logro de los resultados que hoy estamos presentando.

Ahora el reto está en enfocar la organización en el cumplimiento de su misión, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos al 2025, siendo prudentes con el panorama político actual del país.

A los Señores Accionistas una vez más, muchas gracias por su confianza y apoyo.

Cordial saludo

Angela María Rivillas Sánchez  
Gerente General





# VISIÓN ESTRATÉGICA 2021 - 2025




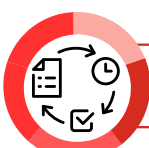



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Dentro de la metodología del Direccionamiento Estratégico de Transportes Centro Valle S.A, se establecieron los objetivos estratégicos con sus respectivas metas, los cuales están alineados a la filosofía organizacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la organización estableció para el 2025 alcanzar ingresos por \$25.630 millones ofreciendo soluciones oportunas, efectivas y confiables, siendo socialmente responsables y cuidando el medio ambiente

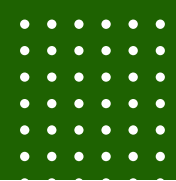
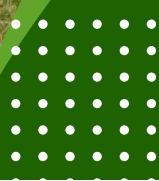
**MEGA:** Alcanzar para el 2025 ingresos por \$25.630 millones ofreciendo soluciones oportunas, efectivas y confiables, siendo socialmente responsables y cuidando el ambiente

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica
 <p>Generación de Valor</p>	Incrementar y proyectar el valor de la empresa a los grupos de interés	<p>Reducir costos</p> <p>Controlar gastos</p> <p>Mejorar rentabilidad</p>
 <p>Clientes y mercadeo</p>	Incrementar la satisfacción y lealtad de los clientes	<p>Satisfacer y fidelizar a los clientes</p> <p>Diversificar servicios y ampliar la participación en clientes actuales</p>
 <p>Procesos</p>	Mejorar la eficiencia operacional	<p>Continuar desarrollando la integración vertical del negocio</p> <p>Optimizar procesos operativos</p> <p>Alinear y fortalecer relación con aliados estratégicos del negocio</p>
 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	Garantizar una operación segura, ambientalmente responsable y que cumpla con altos estándares de calidad	<p>Monitorear y controlar los riesgos de la seguridad de la cadena de suministro</p> <p>Garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable para los colaboradores</p> <p>Contribuir a la conservación del ambiente</p> <p>Asegurar la calidad en el servicio</p>
 <p>Crecimiento y aprendizaje</p>	Mejorar las capacidades de la organización	<p>Desarrollar las competencias y capacidades organizacionales</p> <p>Mejorar la motivación, bienestar y compromiso de los colaboradores</p> <p>Integrar soluciones efectivas en TIC's</p>





# NUESTROS RESULTADOS AÑO 2022



# RESULTADOS AÑO 2022



## Generación de Valor

### Objetivo estratégico

Incrementar y proyectar el valor de la empresa a los grupos de interés

### Peso de la Perspectiva

**15%**

Los resultados de las iniciativas reducir costos, controlar el gasto y mejorar la rentabilidad fue del 100%, 0% y 107% respectivamente. Los resultados obtenidos para el control de gastos estuvieron asociados al incremento en el gasto de contribuciones y afiliaciones, gastos de viaje e incremento de la nómina.

Iniciativa estratégica	Indicador	Frecuencia	UN	T	Meta	Acum/ Prom	% de cump. Iniciativa
Reducir costos	EBITDA	Mensual	\$	+	$\geq 0,16$	0,10	100%
Controlar gastos	% ejecución presupuestal gasto	Mensual	%	+	$< 100$	107%	0%
Mejorar rentabilidad	Índice de endeudamiento	Mensual	%	-	$\leq 35$	42%	107%
	% Rentabilidad	Mensual	%	+	$\geq 5.2$	3,9%	

**% DE CUMPLIMIENTO PERSPECTIVA**

**10%**



# RESULTADOS AÑO 2022



## Cientes y mercadeo

### Objetivo estratégico

Incrementar la satisfacción y lealtad de los clientes

### Peso de la Perspectiva

**20%**

La meta de cada una de las iniciativas establecidas para el 2022, se cumplió en un 100% .

Se logró incrementar en un 2% el nivel de satisfacción de los clientes respecto al año 2021. Así mismo, se recuperaron clientes como Molino Santa Marta y Compañía de Galletas Noel, los cuales se habían perdido en el 2021 a raíz del paro nacional; situación dada por incumplimientos en las asignaciones de ese momento y, finalmente se logra realizar nuevos negocios.

Iniciativa estratégica	Indicador	Frecuencia	UN	T	Meta	Acum/ Prom	% de cump. Iniciativa
Satisfacer y fidelizar los clientes	Nivel de satisfacción del cliente	Anual	%	+	>=90	99%	100%
	Tasa de retención de clientes	Anual	%	+	>=90	133%	
Diversificar servicios y ampliar la participación en clientes actuales	Nuevos negocios	Anual	#	+	2	7	100%

**% DE CUMPLIMIENTO PERSPECTIVA**

**20%**





# RESULTADOS AÑO 2022



Se logró el cumplimiento del 100% de la meta para cada una de las iniciativas establecidas.

En cuanto a la integración vertical del negocio se desarrollaron dos iniciativas:

- 1** Restauración parcial o total de los volcos, carrocerías y tanques por parte del Área de Gestión mantenimiento de la organización. Esto ha permitido disminuir los costos asociados y, realizar reparaciones o restauraciones en tiempos menores a los establecidos por el taller de mantenimiento externo, donde se estiman tiempos de paro de hasta 3 meses.
- 2** Brillada de cabezotes por parte de Gestión lavado dejando de tercerizar dicha labor.

El 2022 se cerró con un rendimiento del combustible del 6,6 km cumpliendo la meta propuesta de 6,4 km. El costo por kilómetro disminuyó a \$926 con respecto a los \$949 del año 2021, esto asociado a la disminución en las reparaciones de motor en contraste con el año anterior.



# RESULTADOS AÑO 2022

Se realizó el pago a proveedores dentro de los 18 días establecidos, se tuvo una cobertura y cumplimiento del plan de capacitación del 82% y 100% respectivamente, buscando fortalecer las alianzas.

Iniciativa estratégica	Indicador	Frecuencia	UN	T	Meta	Acum/ % de cump.	
						Prom	Iniciativa
Continuar desarrollando la integración vertical del negocio	Iniciativas de integración vertical implementadas	Anual	#	+	3	2	100%
Optimizar procesos operativos	Rendimiento de combustible	Mensual	km	+	6,4	6,5	100%
	Costo por kilometro	Mensual	\$	-	1065	926	
Alinear y fortalecer la relación con aliados estratégicos del negocio	Índice de rotación de CxP a proveedores de transporte	Trimestral	Días	-	<=18	17	100%
	Cumplimiento capacitación proveedores de transportes	Trimestral	%	+	>=70	100%	
	Cobertura plan de capacitación proveedores de transporte	Trimestral	%	+	>=70	83%	

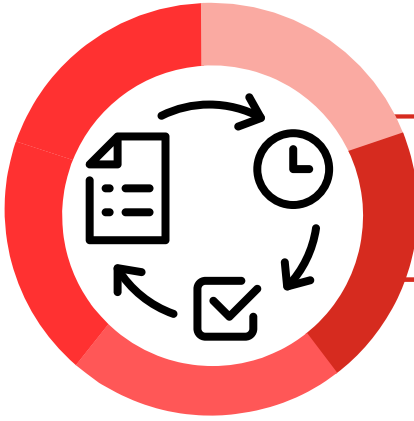
**% DE CUMPLIMIENTO PERSPECTIVA**

**20 %**



10

# RESULTADOS AÑO 2022



## Sistema Integrado de Gestión

### Objetivo estratégico

Garantizar una operación segura, ambientalmente responsable y que cumpla con altos estándares de calidad

### Peso de la Perspectiva

**20%**

Se cumplió con el 100% de la meta pactada para cada una de las iniciativas estratégicas.

No se presentaron eventos de contaminación y hurto de la mercancía, lo cual indica que se debe continuar fortaleciendo cada vez más los controles de seguridad. Se logró la eficacia de la SST y un desempeño ambiental del 96%; finalmente, se continuó asegurando la calidad del servicio en un 100%.

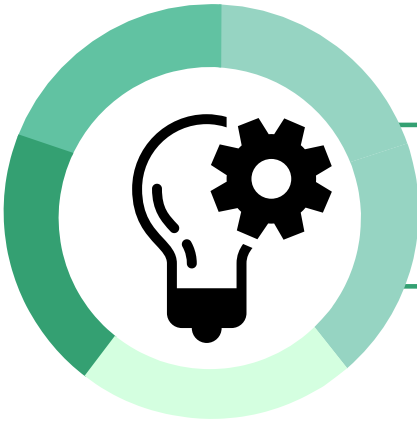
Iniciativa estratégica	Indicador	Frecuencia	UN	T	Meta	Acum/ Prom	% de cump. Iniciativa
Monitorear y controlar los riesgos de seguridad de la cadena de suministro	Eventos de contaminación y hurto	Trimestral	#	-	0	0	100%
Garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable para los colaboradores, proveedores, contratistas, visitantes.	Eficacia SST	Mensual	%	+	>=80	96%	100%
Contribuir a la conservación del medio ambiente	Desempeño ambiental	Mensual	%	+	>=80	96%	100%
Asegurar la calidad en el servicio	Servicios conformes	Mensual	%	+	>=98	100%	100%

**% DE CUMPLIMIENTO PERSPECTIVA**

**20%**



# RESULTADOS AÑO 2022



## Crecimiento y aprendizaje

### Objetivo estratégico

Mejorar las capacidades de la organización

### Peso de la Perspectiva

**20%**

Se logró cumplir con el 100% de la meta planteada para cada una de las iniciativas estratégicas.

El nivel de competencias de la organización fue del 85.5% (nivel satisfactorio), dentro de las competencias organizacionales evaluadas se encuentra el liderazgo, servicio al cliente, trabajo en equipo, comunicación efectiva y manejo de conflicto. Además, se consideraron la educación, formación, experiencia y competencias específicas como: negociación, empoderamiento, proactividad, alta adaptabilidad, entre otras. Para el plan de capacitación el cumplimiento fue del 99% y se logro una cobertura del 85% del personal de la compañía.

En cuanto a la medición del clima organizacional se contemplaron criterios como: claridad organizacional, estilo de dirección, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, disponibilidad de recursos, salario, reconocimiento, estabilidad y motivación. Las dimensiones mejor calificadas por los empleados fueron: Claridad Organizacional y Disponibilidad de Recursos, estas se identificaron como fortalezas. Mientras que las dimensiones con calificación más baja fueron la Estabilidad y Salario y Reconocimiento. De esta medición se obtuvo un resultado del 88%, a pesar de que se cumplió con la meta establecida, aún existen factores que requieren intervención para mejorar el ambiente laboral.

En cuanto al programa de bienestar, para el 2022 se continuo con la entrega de los auxilios de alimentación y detalles en fechas especiales, celebración de los cumpleaños del personal, el programa de ahorro programado, póliza de vida, servicio exequial y convenio de libranza. Con esto se logro cumplir en un 98% la meta planteada.



# RESULTADOS AÑO 2022

Con relación a la rotación del personal se logró una disminución del 32% respecto al año 2021. En términos de las soluciones tecnológicas implementadas, se realizó la activación de la plataforma The factory HKA para recepción de facturas electrónicas. Esta solución permite efectuar los 3 eventos establecidos por la Resolución 85 del 2022, lo anterior con el objetivo de facilitar las transacciones y centralizar la recepción de facturas, así como evitar errores o retrasos en el proceso.

Iniciativa estratégica	Indicador	Frecuencia	UN	T	Meta	Acum/ Prom	% de cump. Iniciativa
Desarrollar las competencias y capacidades organizacionales requeridas	Nivel de competencias	Anual	%	+	>=85	100%	100%
	% Cumplimiento Plan de Capacitación	Trimestral	%	+	>=95	99%	
	% Cobertura Plan de Capacitación	Trimestral	%	+	>=80	85%	
Mejorar la motivación, bienestar y compromiso de los colaboradores	Nivel de Clima Organizacional	Anual	%	+	>=85	88%	100%
	% Cumplimiento Programa de Bienestar	Mensual	%	+	>=100	98%	
	Índice de Rotación de Personal	Mensual	%	-	<=7	5,3%	
Integrar soluciones tecnológicas de información y comunicación efectivas	Soluciones tecnológicas implementadas	Anual	#	+	1	5,3%	100%

**% DE CUMPLIMIENTO PERSPECTIVA**

**20 %**





# 2022 CUMPLIMIENTO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

 Ingresos por

**\$24.209.226.566**

La meta al 2025 es de \$25.630 millones

Incremento respecto  
al año 2021

 **15%**

**95%**





# RIESGOS Y AUDITORÍAS



# RIESGOS

## Evaluación de Factores Internos y Externos

Se identificaron los factores internos y factores externos mediante la matriz DOFA. Esta herramienta permite identificar acciones y tomar decisiones para potenciar fortalezas y oportunidades, así como, mitigar debilidades y amenazas. De este análisis se concluyó, que para Transportes Centro Valle el cuadrante con mayor puntuación es el de las amenazas, es decir, el cuadrante defensivo por lo cual la compañía debe enfocarse en potenciar las fortalezas para atenuar el efecto de las amenazas.



Fortaleza y madurez del Sistema Integrado de Gestión

Trayectoria y posicionamiento en el mercado

Comunicación y control Gerencial

Competencia y compromiso de los trabajadores

Integración vertical del negocio

Modelo de prestación del servicio bajo la figura in House

Capacidad de respuesta para atender la demanda

Controles de seguridad física, de personal y de la operación

Epidemia o pandemia

Fletes más económicos

Sanciones o multas por incumplimiento de requisitos legales, contractuales

Cambio de corriente política

Manifestaciones civiles o paros de transporte

Alza en los precios de los repuestos, insumos y combustible





# AUDITORÍAS INTERNAS

## Informe de auditoría

El ciclo de auditorías internas se llevó a cabo en su totalidad en el mes de julio, para este ciclo los objetivos eran:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la conveniencia, esto hace referencia sobre como el SIG se ajusta a la organización, a sus operaciones, cultura y sistemas de negocio; la adecuación, hace referencia a si cumple los requisitos de las normas internacionales y si esta implementado apropiadamente; y la Eficacia, hace referencia a si se logran los resultados deseados.
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior se estableció una secuencia de actividades las cuales se cumplieron a cabalidad:



Divulgación del Plan de Auditoría



Elaboración de Listas de Verificación.



Realización de Auditoría.



Elaboración del informe.



Presentación y entrega de informe.



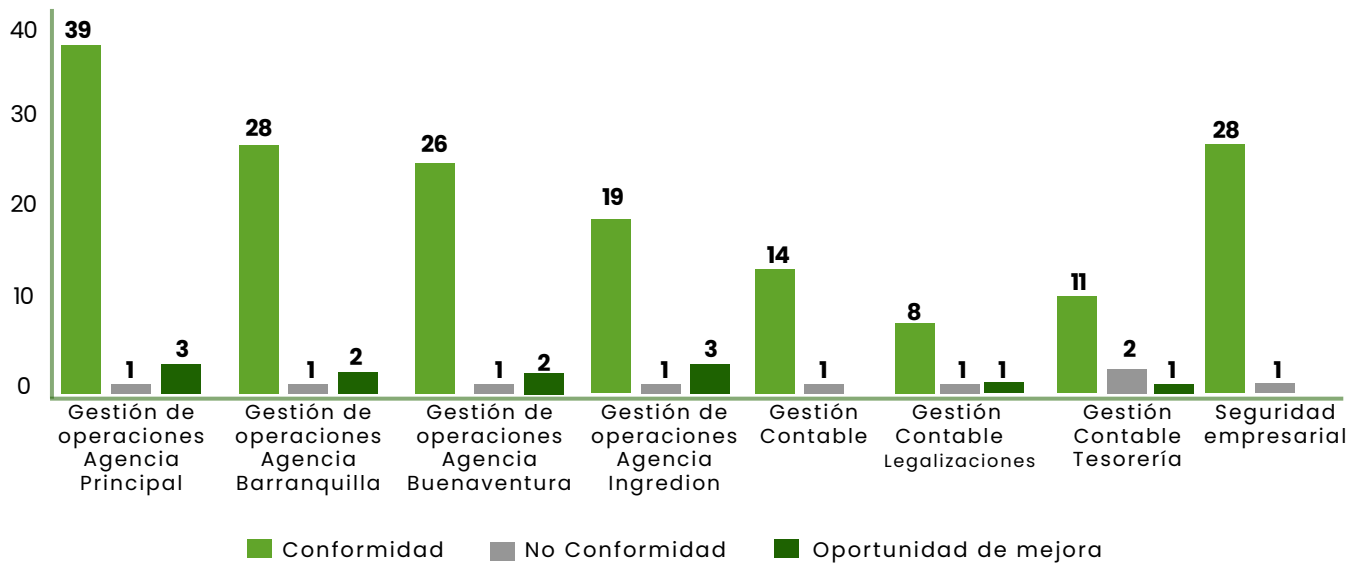
Reunión de cierre.

Se obtuvieron un total de **458** aspectos conformes, **9** No conformidades y **15** oportunidades de mejora, para un porcentaje de conformidad de los aspectos evaluados en este ciclo del **98%**.



# AUDITORÍAS INTERNAS

## Hallazgos de Auditorías Internas



El Sistema de Gestión Integrado promueve un enfoque basado en procesos a través del desarrollo, implementación y eficacia del sistema; esto con el fin de mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos y, la prevención de riesgos en la seguridad de la cadena de suministro, el compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades, prevención de la contaminación y mitigación de impactos ambientales.



# AUDITORÍAS INTERNAS

Dentro del análisis del perfil del sistema se logró:

Determinar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, BASC versión 05-2017, ISO 45001:2018, PESV "Proyecto metodología para el diseño, implementación y verificación de plan estratégico de seguridad vial y SIPLAFT / Resolución 74854 del 2016.

Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y salud en el trabajo y SIPLAFT para asegurar el cumplimiento de las normas, requisitos legales y reglamentarios aplicables al alcance establecido.

Determinar la eficacia del mantenimiento y actualización de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y SIPLAFT.

Identificar y validar el pensamiento basado en riesgos de la organización, así como la identificación de oportunidades de mejora, que permiten la contribución al alcance de los objetivos de la organización y la mejora continua

Los procesos donde hubo levantamiento de No conformidades menores, se realizó apertura del formato F GC 006 Acción de mejoramiento continuo, donde se establecieron acciones correctivas y/o de mejora y con las respectivas evidencias de cumplimiento.

A partir de los resultados de este ciclo de auditoría, el equipo auditor llegó a la siguiente conclusión:

**Transportes Centro Valle S.A** ha mantenido su Sistema Integrado de Gestión conforme a los requisitos de sus referenciales, con un porcentaje de conformidad del sistema del 98%. Teniendo en cuenta que ningún proceso tuvo 5 o más no conformidades, no fue necesario un segundo ciclo de auditoría; esto está estipulado en nuestro procedimiento de Auditorías Internas P GC 004.



# AUDITORÍAS EXTERNAS

En el mes de septiembre se llevó a cabo la auditoría externa de la norma BASC v5, donde se determinó que el sistema era conforme con los requisitos de la norma y estándares internacionales BASC versión 5-2017, alineado con los requisitos mínimos de seguridad C-TPAT, bajo el estándar N ° 5.0.1, por lo cual se emitió concepto favorable.

En cuanto a la auditoría externa (segundo seguimiento) de las Normas ISO 9001:2015, 14001:2015 Y 45001:2018, se llevó a cabo en el mes de octubre y se establecieron las siguientes conclusiones:

- La conformidad de la documentación del sistema de gestión, con los requisitos de la norma auditada y dicha documentación proporciona estructura suficiente para apoyar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión.
- La efectiva implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión.
- El establecimiento y seguimiento de objetivos y metas claves de desempeño y ha realizado seguimiento del progreso hacia su concesión.
- La eficacia del programa de auditorías como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.
- El compromiso en mantener la eficacia y mejora y no se identificaron hallazgos de no conformidades.



# COMPROMISOS

## COMPROMISOS CON LOS COLABORADORES

Las relaciones laborales se rigen por la normatividad colombiana vigente, con el propósito de garantizar un ambiente de trabajo digno, donde los trabajadores encuentren protección a sus derechos. **Transportes Centro Valle S.A.** en su propósito de generar bienestar a sus colaboradores ha implementado una estrategia que tiene como finalidad estar atentos a todo lo que pasa en el entorno profesional, personal y familiar del colaborador.

### BENEFICIOS

- Convenio de servicio funerario
- Convenio Ahorranza con el banco W
- Convenio de Libranza con Bancolombia, Occidente y CCF
- Póliza seguro de vida

### ACTIVIDADES

- Mes ambiental
- Mes de la seguridad vial
- Mes de la SST
- Mes de la calidad

### CELEBRACIONES

- Cumpleaños
- Día de la Madre y del padre
- Fechas especiales
- Quinquenios
- Fiesta de fin de año

### CUIDADO

- Servicio de casino
- Préstamo con descuento plan vacaciones únicas





# COMPROMISOS

## COMPROMISOS CON LOS CLIENTES Y EL MERCADO

1. Crecimiento de nuestra flota en dos vehículos nuevos con motor Euro V que generan un menor impacto al ambiente
2. Apoyo y participación en actividades lúdicas y de capacitación con nuestros clientes
3. Participación en el Congreso de Transporte de Carga Terrestre organizado por COLFECAR
4. Participación activa en la Junta directiva de COLFECAR
5. Desarrollo de campañas de prevención y capacitación de Seguridad y Salud en Trabajo en las instalaciones de nuestros clientes
6. Crecimiento en un 8% de toneladas movilizadas en comparación con el año 2021





**INFORME DE GESTIÓN  
2022**