

Informe de Sostenibilidad 2024



Estándar de realización: Evaluación de Sistema B (B Lab)

01 | Gobernanza





Gobierno Corporativo

La Junta Directiva es el **máximo órgano de decisión y control de Cementos San Marcos SAS BIC**, con una función clave en la definición y supervisión de la estrategia corporativa, incluyendo los aspectos de sostenibilidad. **La cual está compuesta por:**

Principales

Norman Maurice Armitage

Marcela Mejía Valencia

Norvey Capote González

Ricardo Hernando Cobo Lloreda

José Alejandro Piedrahita Tello

Secundarios

Daniel Piedrahita Tello

Juan Carlos García Cajiao

Jorge Alejandro González Gómez

Gustavo Adolfo Cobo Lloreda

Vivianne Armitage Tello

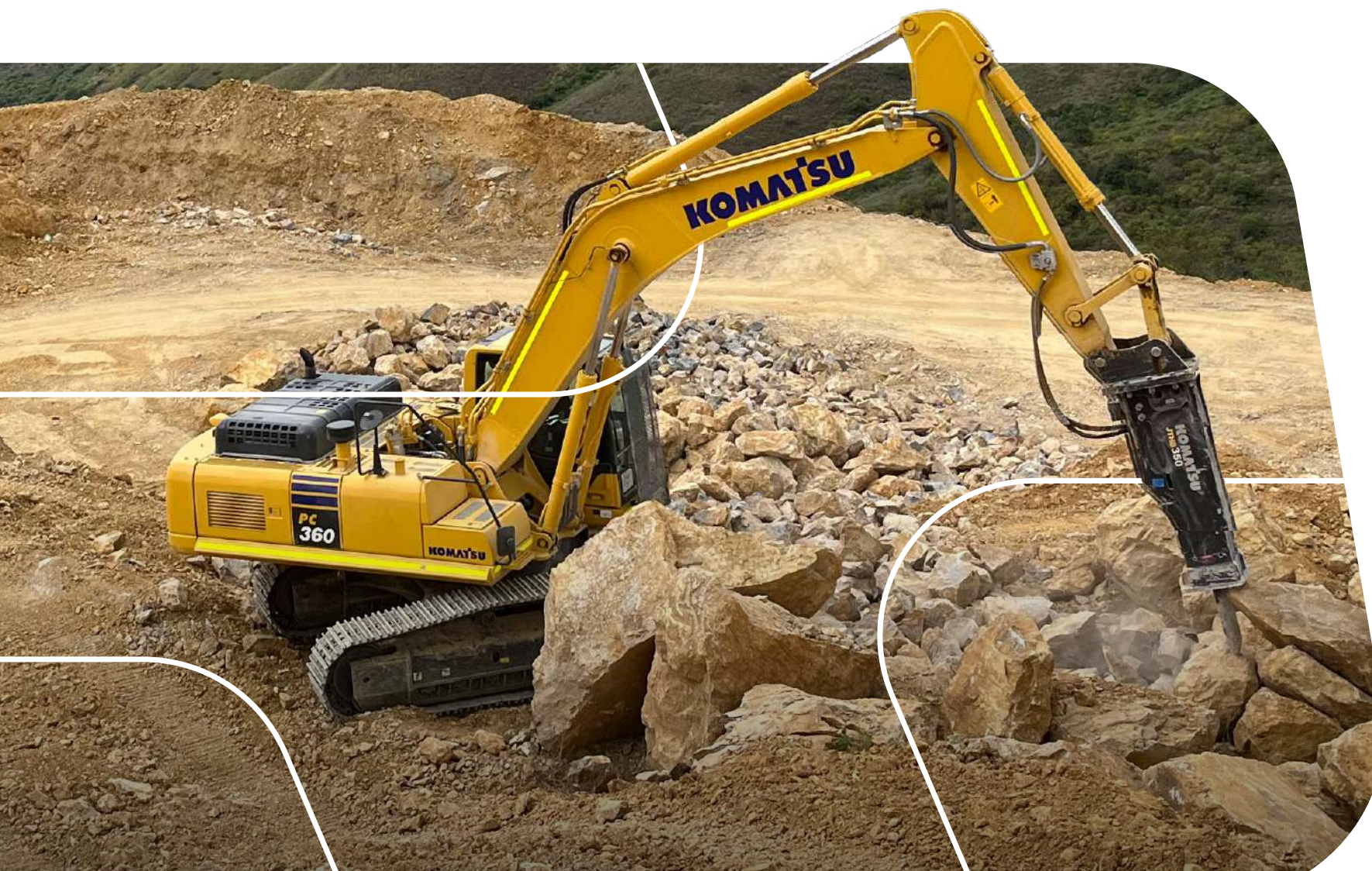


Protección de la Misión

En 2021 Cementos San Marcos SAS BIC transformó sus documentos constitutivos y adoptó el estatus de **Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC)**.

Esta modificación de los estatutos fue realizada para asegurar que, en el proceso de toma de decisiones, se consideren de manera integral los intereses de todas las partes interesadas. Con este cambio jurídico, la organización no solo refuerza su compromiso con la sostenibilidad, sino que también asume compromisos formales para generar **impactos positivos tanto en el ámbito ambiental como social**.

Esta transformación respalda su enfoque de transparencia y responsabilidad, permitiéndonos integrar criterios de **sostenibilidad en la estrategia y en la gobernanza de la empresa**.



Misión y Compromiso

Cementos San Marcos SAS BIC se ha constituido como una **Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC)** para el desarrollo de su objeto social. Por ello, ha asumido desde sus estatutos el compromiso de procurar un impacto material positivo en la sociedad y el medio ambiente considerados como un todo, como resultado de sus operaciones y negocios. Ante esto, la organización ha desplegado su estrategia para actuar de manera responsable en las diferentes dimensiones, como se podrá evidenciar a través del presente informe.

Adicionalmente, en busca de alinear a los colaboradores con la estrategia, se han incorporado los principios y prácticas ambientales y sociales en la capacitación del personal. Esta se realiza a través de la **Academia San Marcos**, una plataforma de formación integral diseñada para todos sus colaboradores, desde los nuevos ingresos hasta el equipo directivo.

En esta plataforma se imparten cursos que abordan aspectos ambientales y las prácticas sostenibles que la organización asume y promueve, garantizando que el conocimiento sobre estos temas se actualice de manera constante y uniforme en toda la empresa. Con la realización de estos cursos **promueve que cada miembro del equipo integre estos principios en su desempeño diario**, lo que contribuye a fortalecer su cultura corporativa de sostenibilidad y a impulsar la mejora continua en el manejo de sus impactos ambientales y sociales.

Ética y Transparencia

Cementos San Marcos SAS BIC se rige por principios de **ética, integridad y transparencia en todas sus operaciones**.

Su **Código de Ética** establece las normas de conducta para sus colaboradores y orienta su relación con los grupos de interés. Para garantizar su acceso y consulta, el **Código de Ética** está disponible en su página web, junto con información sobre los canales de denuncia habilitados.

Como parte de su compromiso con la lucha contra la corrupción, cuenta con un **Programa Anticorrupción** que incluye líneas de denuncia anónimas accesibles a través de su página web y un mecanismo de protección al denunciante. Asimismo, divulga los canales de denuncia de la **Secretaría de Transparencia y la Superintendencia de Sociedades**, promoviendo una cultura de integridad y cumplimiento normativo.

Cada año, publica su Informe de Sostenibilidad, en el que comparte de manera detallada su desempeño social y ambiental. Este documento incluye indicadores clave sobre **reducción de emisiones, eficiencia en el uso de recursos, seguridad y salud en el trabajo, y sus iniciativas de responsabilidad social**. Su difusión a través de la página web de la organización y su presentación a los grupos de interés refuerzan su compromiso con la transparencia y el desarrollo sostenible.

Además, la información corporativa de **Cementos San Marcos SAS BIC**, incluyendo el dictamen del revisor fiscal, está disponible para consulta pública en la página web de la Superintendencia de Sociedades, a través del siguiente enlace: <https://siis.ia.supersociedades.gov.co/#/view360>

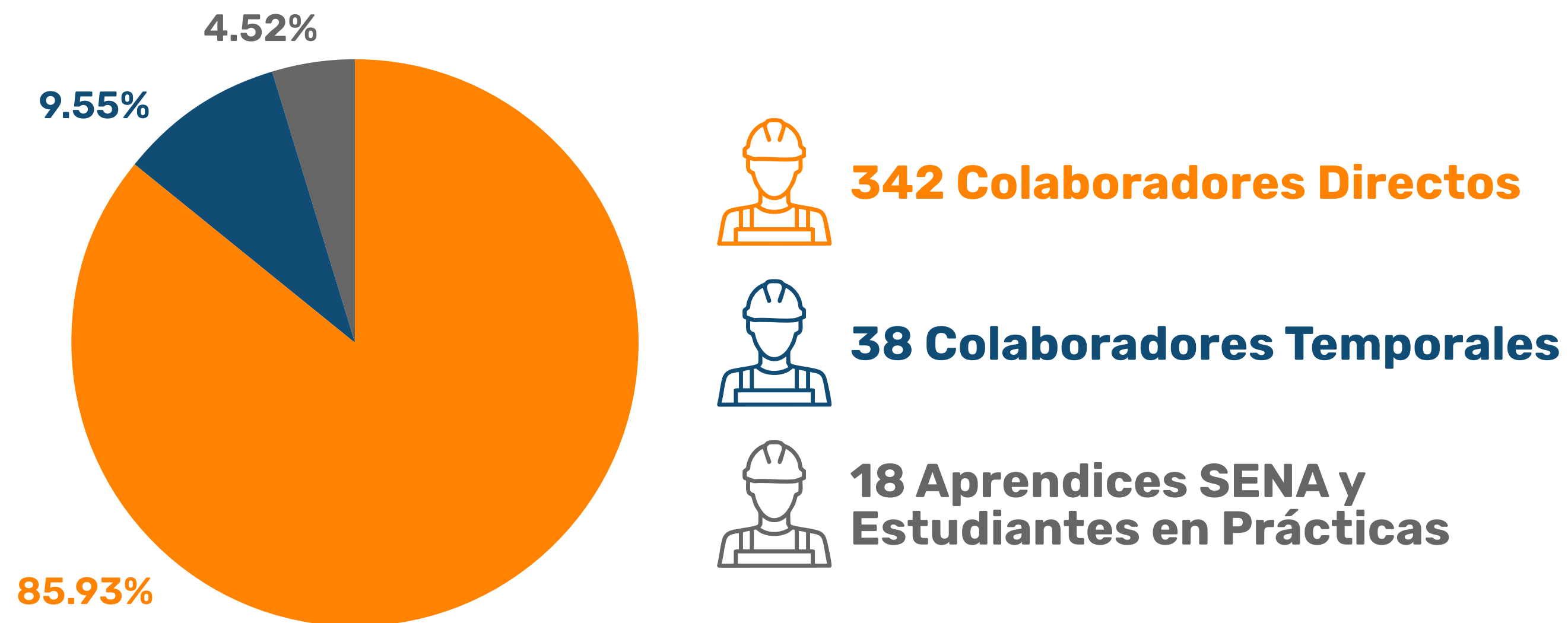
02 | Trabajadores





Generación de Empleo:

Cementos San Marcos SAS BIC cuenta con **342 colaboradores vinculados de manera directa**, lo que refleja su compromiso con la estabilidad laboral y el desarrollo profesional de su equipo. Adicionalmente, para atender necesidades operativas específicas, fueron vinculados **38 colaboradores temporales** a través de una firma de servicios temporales, asegurando condiciones laborales alineadas con su cultura organizacional y principios de sostenibilidad.



Alineado con brindar oportunidades con el primer encuentro laboral, se abrieron las puertas de la organización para que **35 estudiantes realizaran sus prácticas laborales durante 2024; a cierre del año, contamos con 18 aprendices.**





Seguridad y Salud en el Trabajo

Cementos San Marcos SAS BIC desarrolla un **Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)** orientado a la prevención de riesgos laborales y la protección del bienestar de sus colaboradores.

Este programa garantiza que todos los empleados reciban la **capacitación y las herramientas necesarias** para desempeñar sus funciones de manera segura, fortaleciendo una cultura organizacional basada en **la seguridad, la prevención y el autocuidado**.

Seguimiento y Supervisión:



Reportes semanales: Seguridad y Salud en el Trabajo informa de manera periódica a la Gerencia General sobre el estado de seguridad en la organización.



Reporte anual: Seguridad y Salud en el Trabajo presenta un informe de gestión ante la Junta Directiva para evaluar resultados y definir acciones estratégicas que fortalezcan las prácticas de seguridad.

A través de este programa, **Cementos San Marcos** reafirma su compromiso con la seguridad y el bienestar de sus colaboradores, promoviendo entornos laborales más seguros y saludables.

Principales Acciones del SG-SST:



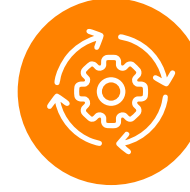
Capacitaciones periódicas del Plan de Capacitación Anual y formaciones específicas por mejoras, cambios en procesos o actualizaciones internas.



Certificaciones del cargo que aseguran que cada colaborador tenga las competencias necesarias en seguridad.



Identificación y reporte de condiciones inseguras, capacitando al personal para reconocer y notificar anomalías que comprometan la seguridad.



Procesos de inducción y reinducción en seguridad y salud en el trabajo para todos los empleados.

Para facilitar el reporte de incidentes, la empresa dispone de un formulario digital de **Tarjetas de Anomalías**, que permite a los colaboradores informar de manera ágil y oportuna.

En caso de que no sea posible utilizar este medio, se habilita el **Formato de Reporte de Condiciones de Salud, Trabajo y Comportamiento** como alternativa física, garantizando la continuidad en la identificación y corrección de riesgos.



Manejo de Materiales Peligrosos:

Cementos San Marcos SAS BIC implementa un programa integral de seguridad para el manejo adecuado de materiales peligrosos, con el fin de proteger tanto la salud de los colaboradores como el entorno laboral.

Este programa incluye las siguientes acciones clave:



Capacitación continua:

A través de la plataforma **Academia San Marcos**, se imparten cursos especializados en el manejo de materiales peligrosos, enfocados en la identificación, manipulación y almacenamiento adecuado de estos materiales. Los colaboradores reciben formación sobre **los riesgos asociados a cada tipo de material y las medidas preventivas necesarias**.



Seguimiento de Salud:

Se realiza un seguimiento periódico de la salud de los colaboradores a través de **Exámenes Médicos Ocupacionales**, lo cual permite identificar de manera temprana cualquier afectación, en caso de que se presente, y aplicar las medidas correctivas necesarias. Además, el cumplimiento de estas prácticas se asegura mediante:

- **Un plan anual de capacitaciones y certificaciones**, que garantiza la actualización continua en temas de seguridad y manejo de materiales peligrosos.
- **Auditorías continuas en planta**, que supervisan la correcta implementación de los protocolos de seguridad y el uso adecuado de los EPP.



Uso de Equipos de Protección Personal (EPP):

Se realiza una matriz de EPP que asigna los equipos correspondientes a cada tarea y tipo de exposición. De esta manera, se garantiza que todos los colaboradores estén adecuadamente protegidos durante la ejecución de sus labores. **La empresa proporciona y asegura el uso correcto de los EPP, adaptados a las necesidades de cada actividad.**



Divulgación de Riesgos:

Durante las inducciones y capacitaciones, se informa detalladamente sobre los riesgos asociados a cada actividad, reforzando la importancia de adoptar **medidas preventivas y de seguridad en el manejo de materiales peligrosos**.

Cementos San Marcos SAS BIC reafirma su compromiso con la seguridad laboral y la salud ocupacional, creando un entorno de trabajo seguro y saludable para todos sus colaboradores.



Prácticas Empresariales Relacionadas con la Maquinaria

Cementos San Marcos SAS BIC ha establecido un riguroso programa de seguridad para la operación y mantenimiento de maquinaria y equipos, garantizando condiciones óptimas en el entorno laboral.

Este programa está basado en cuatro pilares fundamentales:



Capacitación continua y certificaciones:

Se llevan a cabo **certificaciones adaptadas a cada cargo, alineadas con la periodicidad de vencimiento de las normativas aplicables**. Además, se imparten capacitaciones específicas sobre la operación segura de los equipos y se desarrollan conversaciones de valor para **reforzar las mejores prácticas en seguridad**.



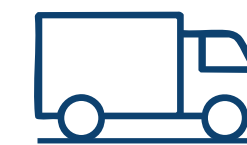
Uso de Equipos de Protección Personal (EPP):

Se **proporciona el EPP adecuado** según la operación de cada colaborador y se realiza un seguimiento continuo para verificar su correcto uso y determinar si es necesario realizar **mejoras o cambios en los equipos de protección**.



Mantenimiento y Auditorías:

Se implementan **inspecciones diarias a la maquinaria y auditorías al frente de trabajo**, con el fin de identificar posibles riesgos y garantizar que los equipos operen bajo los estándares de seguridad establecidos. Además, se realizan verificaciones a lo largo del año del estado de la maquinaria para **detectar y corregir cualquier anomalía**.



Gestión de Seguridad en el Transporte y la Operación (PESV):

La empresa integra su **Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV)** en estas prácticas, promoviendo una operación segura y responsable en el uso de los equipos.



A través de estas acciones, **Cementos San Marcos SAS BIC** reafirma su compromiso con la seguridad laboral y la eficiencia operativa, minimizando riesgos y garantizando un ambiente de trabajo seguro para sus colaboradores.



Desarrollo Profesional

Proceso de Inducción al Personal:

A través de este procedimiento, se busca **facilitar su incorporación, fortalecer su desarrollo profesional y optimizar su desempeño laboral**, asegurando que cuenten con las herramientas necesarias para adaptarse a la cultura organizacional y a sus funciones específicas.

El proceso de inducción se desarrolla de la siguiente manera:



Presentación de la Organización:

Se presentan las políticas internas, beneficios, deberes, reglamentos, Código de Ética y Buen Gobierno, horarios y otros procedimientos de **Cementos San Marcos**.



Conocimientos de los Procesos Internos:

Se presenta de manera general los diferentes procesos de la empresa. Este recorrido es documentado mediante el **formato de Inducción al Personal**.



Seguimiento y Documentación:

Se realiza un seguimiento al proceso de inducción, **verificando la participación del nuevo colaborador** en cada sesión.

Promoción y Contratación Interna:

Cementos San Marcos SAS BIC promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de una política formal de promoción interna.

Esta política garantiza que las **oportunidades de crecimiento dentro de la organización sean asignadas a personal idóneo, con base en sus habilidades, competencias y experiencia**, asegurando que cumplan con el perfil y requisitos del cargo.

A través de esta estructura, **Cementos San Marcos SAS BIC** garantiza una incorporación efectiva de los nuevos integrantes a la empresa, promoviendo una integración alineada con los valores y objetivos organizacionales.





Capacitación y Entrenamiento al Personal

A través de programas de **formación y entrenamiento**, se garantiza que los colaboradores adquieran y fortalezcan las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones con altos estándares de **calidad, seguridad y eficiencia**.

Capacitaciones Internas:

Durante el último año, los colaboradores fueron capacitados en programas como:



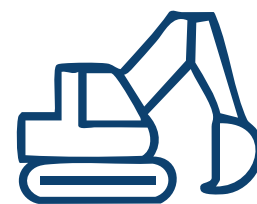
Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos: Gestión del peligro químico, prevención de caídas en alturas, análisis previo al riesgo y permisos de trabajo.



Gestión de Emergencias: Plan de emergencias de **Cementos San Marcos**, conformación de equipos para emergencias, reentrenamiento en seguridad industrial.



Formación en Ética y Cumplimiento: SAGRILIFT 2024, Programa de Transparencia y Ética Empresarial.



Desarrollo Técnico y Operacional: Capacitación en operación segura de excavadoras, manejo de residuos sólidos y peligrosos, operación de hornos rotatorios y filtros de mangas.



9.394 horas

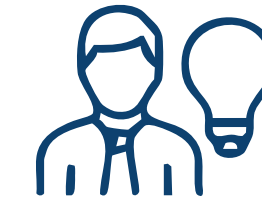
De capacitación fueron dictadas por medio de la **Academia San Marcos**, nuestra plataforma de capacitación. Se abordaron diversas temáticas relacionadas con **Seguridad y Salud en el Trabajo**, los procesos de **Producción, Calidad y Mantenimiento, Ética Empresarial y Sagrilaft**, entre otros.





Capacitaciones Externas:

Durante el último periodo, los colaboradores participaron en diversas capacitaciones externas que abarcaron temas clave como **liderazgo, comunicación, gestión del cambio, seguridad industrial, normativa técnica y operativa, entre otros**. Algunas de las principales capacitaciones incluyeron:



Liderazgo y Desarrollo Organizacional:

Formación en liderazgo transformacional, comunicación efectiva, resolución de conflictos y trabajo en equipo.



Seguridad y Salud en el Trabajo:

Sensibilización en seguridad vial, primeros auxilios, prevención de emergencias, certificaciones en manejo de explosivos y salvamento minero.



Normativas y Cumplimiento:

Capacitación en el cumplimiento de requisitos de la norma **ISO/IEC 17025:2017**, auditoría interna en **ISO 9001:2015**, gestión de impuestos y reforma laboral.



Técnicas Especializadas en Operación y Mantenimiento:

Manejo de explosivos, mantenimiento predictivo, electricidad aplicada a la industria y operación de maquinaria especializada.



Beneficios Educativos:

Cementos San Marcos busca que, a través de la educación, sus colaboradores se desarrollen. A través de su **Programa de Becas**, facilita el acceso a estudios técnicos, tecnológicos, profesionales y de posgrado, con el objetivo de fortalecer las capacidades de sus colaboradores.

Los programas becados abarcan una amplia variedad de áreas del conocimiento, incluyendo **Administración de Empresas, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería Química, Ciencia de Datos, Gerencia de Proyectos, Seguridad Informática, Logística, Seguridad y Salud en el Trabajo**, entre otros.

Con el programa de becas, **Cementos San Marcos SAS BIC** reafirma su compromiso con la educación y el bienestar de los colaboradores, promoviendo oportunidades de aprendizaje continuo y asegurando un impacto positivo tanto en su desarrollo profesional como en la sostenibilidad de la organización.

 **42**
Colaboradores

Durante el último año, han sido beneficiados con becas, con una inversión total de \$187.752.454 COP, distribuida en formación académica y capacitaciones especializadas.

Camino a la Profesionalización:

Cementos **San Marcos SAS BIC** está comprometido con el desarrollo integral de sus colaboradores, brindándoles oportunidades de crecimiento personal y profesional. En este marco, diseña y desarrolla el programa "**Camino a la Profesionalización - Preicfes**", una iniciativa propia de la compañía creada a la medida de las necesidades de sus colaboradores. Gracias a la alianza con la Fundación Universidad del Valle, este programa ha contado con el respaldo académico necesario para ofrecer formación de alta calidad.

El programa está dirigido a colaboradores que desean fortalecer sus conocimientos y habilidades para presentar con éxito la **Prueba Saber 11**, facilitando así su acceso a la educación superior.

 **36**
Colaboradores

De diferentes áreas de la empresa, quienes han dedicado **52 horas de formación** entre sesiones directas y trabajo autónomo. **Con una tasa de permanencia del 97.22% y una tasa de asistencia del 87%**, el programa ha demostrado ser una herramienta efectiva para la formación y proyección profesional del equipo.

 **62.86%**
De los participantes

Han alcanzado el puntaje necesario para su ingreso a la Universidad y al programa de Tecnología en Mantenimiento de Sistemas Electromecánicos, mostrando el progreso en el desempeño académico.





Satisfacción y Compromiso

Cementos San Marcos SAS BIC promueve un entorno de trabajo basado en el respeto, la equidad y la diversidad.

Su **Código de Ética** establece que ni la organización ni sus colaboradores pueden discriminar a ninguna persona por motivos de **raza, sexo, religión, edad, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad u cualquier otra condición personal o social**, garantizando así que todas las decisiones se tomen con base en el mérito y la capacidad.



Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI):

Cementos San Marcos establece un marco de actuación que garantiza un ambiente de trabajo libre de discriminación, promoviendo el acceso equitativo a oportunidades laborales para todas las personas vinculadas, sin importar su tipo de contrato. La evaluación de los colaboradores se realiza con base en sus competencias y desempeño, **sin distinción de raza, género, orientación sexual, religión u otras características personales**.

Esta política refuerza el compromiso de **Cementos San Marcos SAS BIC** con la dignidad de cada colaborador, asegurando un entorno de trabajo respetuoso y libre de acoso o intimidación. Además, la empresa cuenta con mecanismos formales de denuncia y garantiza la confidencialidad y la protección de los denunciantes.

A través de estas iniciativas, **Cementos San Marcos SAS BIC** reafirma su propósito de construir un entorno laboral justo, equitativo e inclusivo, en el que la diversidad es reconocida como una fortaleza y la equidad un principio fundamental en la toma de decisiones.

Beneficios de Salud para Colaboradores:

Cementos San Marcos SAS BIC ofrece a la totalidad de sus colaboradores un subsidio para la adquisición de pólizas de salud complementaria, extendiendo este beneficio tanto para ellos como para sus familias. La empresa cubre un porcentaje del valor de la póliza y, en caso de costos adicionales, estos son descontados por nómina, facilitando así el acceso a una cobertura médica más amplia y especializada.



164
Colaboradores

Durante el año 2024 hicieron uso de este beneficio, reflejando el compromiso de la empresa con el bienestar y la calidad de vida de su equipo humano. Estos subsidios representaron una inversión de **\$124.423.922 por parte de la empresa durante 2024**.

89,87% Grado de adherencia
a la organización



Beneficios Adicionales para Colaboradores:

Cementos San Marcos SAS BIC promueve el bienestar integral de sus colaboradores y sus familias a través de beneficios corporativos que refuerzan su compromiso con la calidad de vida, el desarrollo profesional y la estabilidad económica de su talento humano.

\$5.748.733.902.

Fue el valor total entregado en beneficios por la compañía durante 2024.



Auxilio de Vivienda: Este subsidio es destinado a la compra o remodelación de vivienda, otorgado a los colaboradores que lo soliciten.



Préstamos Estudiantiles Sin Intereses: La compañía otorga créditos sin intereses para cubrir el excedente del **valor de la matrícula de sus colaboradores.**



Auxilio de gafas: Este subsidio cubre un porcentaje del valor de lentes formuladas para sus colaboradores.



Subsidio para Pólizas de Salud Complementaria: Se otorga para la adquisición de una póliza de salud complementaria. **En 2024, 164 colaboradores se beneficiaron, con una inversión de \$124.423.922.**



Transporte Corporativo: La organización ofrece transporte corporativo para la totalidad de sus colaboradores, facilitando su movilidad de manera segura y eficiente. **Durante 2024, la inversión fue equivalente a \$1.564.257.232.**



Participación de Utilidades: Cementos San Marcos SAS BIC comparte con sus colaboradores directos una participación en las utilidades, definida por la **Junta Directiva** trimestralmente. **Durante 2024, fue equivalente a \$2.764.855.998.**



Auxilio Estudiantil: Este auxilio es un apoyo económico para la **educación de los hijos de los colaboradores**, desde la educación inicial hasta la formación profesional.



Alimentación Subsidiada: La organización subsidia un porcentaje de la alimentación de los colaboradores en el casino de la planta de operaciones, **con una inversión de \$904.298.860 durante 2024.**



Becas Educativas: La empresa brinda un apoyo económico para la formación profesional de los colaboradores. **En 2024, 42 colaboradores fueron beneficiados, con una inversión total de \$187.752.454.**



Comité de Convivencia Laboral:

Cementos San Marcos SAS BIC en cumplimiento de la **Resolución 652 de 2012**, cuenta con un Comité de Convivencia Laboral, cuya función es prevenir y gestionar situaciones de acoso laboral, garantizando un entorno de trabajo seguro, respetuoso y equitativo.

Este comité actúa como un **mecanismo interno de detección, análisis y recomendación de acciones para la resolución de conflictos** relacionados con el acoso laboral, brindando a los colaboradores un espacio confidencial y accesible para presentar inquietudes o denuncias.

Asimismo, contribuye al diseño e implementación de estrategias que fortalecen la sana convivencia, el respeto mutuo y la equidad dentro de la organización, en línea con su compromiso con el bienestar de los colaboradores.

Diversidad, Equidad e Inclusión:

Cementos San Marcos SAS BIC, reafirma su compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión a través del seguimiento y análisis de la composición de su equipo humano. Para ello, realiza la encuesta **Plan Social Plan Vida, en alianza con la caja de compensación Comfandi**, la cual permite recopilar información anónima sobre identidad de género, raza/etnia, discapacidades y otros factores.

Este diagnóstico permite evaluar la representatividad de su fuerza laboral y diseñar estrategias que promuevan un entorno más inclusivo.

Diversidad Etária:

24% De los colaboradores vinculados a **Cementos San Marcos SAS BIC** tenía **24 años o menos, o 50 años o más en 2024**

Demostrando el compromiso de la empresa con la inclusión generacional. Esta diversidad etaria enriquece la cultura organizacional y representa una oportunidad para ofrecer primeras experiencias laborales a jóvenes que buscan iniciar su trayectoria profesional, así como estabilidad y continuidad a colaboradores mayores, quienes en otros contextos pueden enfrentar dificultades para acceder a un empleo debido a su edad.

Al integrar diferentes generaciones en su equipo de trabajo, **Cementos San Marcos** fomenta un espacio de aprendizaje mutuo donde la innovación y la experiencia se complementan. De esta manera, la empresa asegura un desarrollo organizacional más sólido y equitativo, impulsando un entorno inclusivo en el que cada persona aporta desde su perspectiva y habilidades al crecimiento colectivo.



03 | Comunidad





Compromiso Cívico

Programa de Ciudadanía Corporativa

Cementos San Marcos SAS BIC se ha comprometido con el desarrollo sostenible, el cual se refleja en sus acciones de ciudadanía corporativa, a través de las cuales busca generar un impacto positivo en sus comunidades de influencia. Para ello, realiza inversiones sociales que contribuyen al bienestar, la educación, el emprendimiento y la infraestructura comunitaria, fortaleciendo el desarrollo regional y la calidad de vida de sus habitantes.

Ferias de Emprendimiento y Campesinas

En 2024, **Cementos San Marcos SAS BIC** implementó las Ferias de Emprendimiento como una herramienta para fortalecer y dar visibilidad a los emprendimientos de sus colaboradores y sus familias. Estas ferias buscan generar oportunidades de comercialización y fomentar el apoyo interno entre los trabajadores de la empresa.

Durante los meses de octubre y noviembre, se llevaron a cabo dos ediciones de la Feria de Emprendimiento en las instalaciones de la compañía. En la primera edición, realizada en octubre, participaron seis emprendimientos, **logrando recaudar \$2.815.000 en ventas.**

Además, en diciembre de 2024, **Cementos San Marcos** realizó la primera **Feria Campesina**, en la que se invitó a cultivadores y artesanos de **Vijes, San Marcos y Manga Vieja**. En esta feria participaron diez emprendimientos, permitiendo que productores locales accedieran a un espacio de comercialización dentro de la empresa.

Vijes Visible

Vijes Visible: Un Destino que Brilla entre Montañas es un programa impulsado por **Cementos San Marcos SAS BIC** en alianza con la **Alcaldía de Vijes, la Fundación Sidoc y Fundación Educativa Santa Barbara**, con el propósito de consolidar a **Vijes, Valle del Cauca, como un destino de turismo cultural sostenible**. A través de este proyecto, se busca fortalecer la oferta de bienes y servicios turísticos, promover la conservación del patrimonio cultural y mejorar la competitividad del municipio mediante formación y asistencia técnica para emprendedores del sector.





Objetivos del Programa:



Desarrollo sostenible y cultural: Implementar prácticas turísticas que preserven el patrimonio cultural y natural, generando beneficios económicos y sociales para la comunidad.



Visibilidad y promoción turística: Posicionar a Vijos como un destino cultural de referencia a nivel regional y nacional, incrementando el número de visitantes y fomentando oportunidades económicas para la población local.

Actividades Ejecutadas:

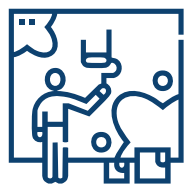
Fase 1 (2022 - 2023): Consolidación del Destino Cultural



Análisis histórico
del valor turístico-cultural de Vijos con la Universidad ICESI.



28 Fachadas
renovadas al rededor del parque central.



25 Fachadas
intervenidas en Festival de Muralismo.



Guión museológico
y señalética para fortalecimiento del Museo Santa Bárbara.



3 Rutas turísticas
identificadas como Sabores y Saberes, Legado y Tradición y Mosaico Natural.



18 Unidades
de negocios fortalecidas en turismo cultural.

Fase 2 (2024): Expansión y Sostenibilidad



42 Emprendedores
y 140 horas en cursos de Aplicación Técnica de Servicio al Cliente en Turismo.



1.806 Visitantes
al Museo Santa Bárbara en 2024.



Monitoreo del turismo receptivo
en la incorporación de Vijos en SITUR VALLE.





Presupuesto del Programa:

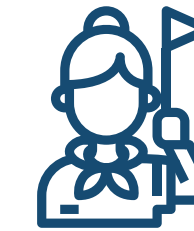
El desarrollo de **Vijes Visible** ha sido posible gracias a la inversión y apoyo de diversas entidades como **Cementos San Marcos, Celsia, Cocrea y la Fundación SIDOC**, quienes han financiado infraestructura, formación y promoción del turismo cultural en el municipio.

\$728.560.264

Fue el aporte de **Cementos San Marcos SAS BIC** durante el 2024 para la ejecución del programa. Esto, sumado a los **\$1.184.000.000** aportados durante 2022 y 2023 para la ejecución de las primeras fases.

Vijes Visible es un modelo de transformación territorial que integra a la comunidad, promueve la sostenibilidad y fortalece la economía local a través del turismo cultural. Con esta iniciativa, **Cementos San Marcos SAS BIC** reafirma su compromiso con la preservación del patrimonio, el desarrollo social y la construcción de bienestar en su área de influencia.

Impacto del Programa:



110 personas
capacitadas en turismo.



31 servicios culturales
vinculados a rutas turísticas.



Creación de empleo
e incremento de ingresos de
emprendedores locales.



Fortalecimiento
de la identidad cultural y del
patrimonio histórico.





Forjar Oportunidades

El **Programa Forjar Oportunidades Vijes** es una iniciativa desarrollada por **Cementos San Marcos SAS BIC** en alianza con la **Fundación Sidoc y la Alcaldía de Vijes**, con el propósito de fortalecer las habilidades socioemocionales, la empleabilidad y el liderazgo comunitario de jóvenes y adultos en condición de vulnerabilidad en el municipio de Vijes, Valle del Cauca.

A lo largo del año 2024,

se ejecutó la cuarta fase del programa, consolidándolo como un espacio integral de **formación y desarrollo**.

48 participantes

de los cuales **27 eran mujeres y 21 eran hombres, entre los 16 y 36 años**, fueron beneficiados con formación y acompañamiento en tres ejes fundamentales: **psicosocial, ciudadano y generación de ingresos**.



ALCALDÍA
MUNICIPIO DE VIJES



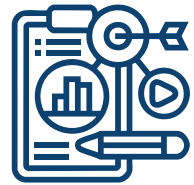


Estructura y Actividades Ejecutadas:

El programa se desarrolló a través de tres componentes clave:

► Componente Ciudadano:

Este eje fomentó la participación de los forjadores en el mejoramiento del entorno y la construcción de comunidad.



43 Actividades

fueron ejecutadas en total.



Fortalecimiento

de la Casa de la Cultura y del Museo Santa Bárbara.



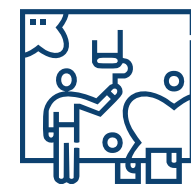
29 Talleres grupales

en identidad territorial, y derechos humanos.



Restauración

de la pista de patinaje de Vijes.



Mural comunitario

en la Casa del Campesino.



80% de participantes

aumentó su conocimiento en temas de ciudadanía.

► Componente Psicosocial:

Este componente estuvo orientado al fortalecimiento de la salud mental, la gestión emocional y el desarrollo de habilidades socioemocionales.



109 Actividades

ejecutadas en total.



63 Orientaciones

para el manejo de emociones y resolución de conflictos.



81% de participantes

mejoraron sus conocimientos socioemocionales.





► **Componente de Generación de Ingresos:**

Esta línea se enfocó en mejorar la empleabilidad y el emprendimiento de los participantes a través de **142 actividades realizadas**.



46 Talleres grupales
de turismo y gastronomía, manejo financiero, vocación, habilidades laborales y servicio al cliente.



80 Asesorías
individuales para empleabilidad y emprendimiento.



32 Forjadores
certificados en operación de servicios turísticos en espacios rurales (SENA).



28 Personas
certificadas en liderazgo efectivo con el SENA.



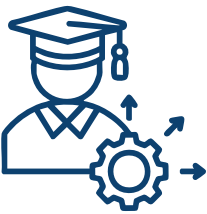
15 Participantes
capacitados en barismo.



90% de participantes
El 90% de los participantes mejoró sus conocimientos en generación de ingresos y empleabilidad.

► **Presupuesto y Recursos:**

\$242.615.830
fue la inversión que realizó **Cementos San Marcos** durante 2024, destinada a fortalecer el impacto del programa a través de:



Formación técnica
y talleres especializados en alianza con entidades académicas y del sector.



Recursos logísticos
y operativos para la ejecución de actividades comunitarias y pedagógicas.



Incentivos económicos
para garantizar la permanencia de los beneficiarios en el programa.



Asesoramiento
y acompañamiento en empleabilidad, salud mental y formación vocacional.

► **Logros**

El Programa Forjar Oportunidades Vijes ha demostrado ser una estrategia efectiva para la transformación social y el fortalecimiento de habilidades de los participantes. **Entre los principales logros se encuentran:**

Transformación Personal y Profesional: El programa ha generado cambios significativos en el liderazgo, el sentido de comunidad y la proyección de vida de los forjadores.

Mayor Compromiso Comunitario: Las acciones de ciudadanía han permitido mejorar el entorno y fomentar el sentido de pertenencia en Vijes.

Crecimiento de Empleabilidad y Emprendimiento: Más de treinta participantes obtuvieron certificaciones en áreas clave para su desarrollo laboral.

Vinculación al Sistema Educativo: Dos participantes finalizaron su bachillerato y seis iniciaron estudios por ciclos.



Cementos San Marcos Construye:

Es una iniciativa desarrollada por **Cementos San Marcos SAS BIC** en alianza con **la Fundación Sidoc**, con el objetivo de generar impacto social en las comunidades de **San Marcos, Mulaló y Manga Vieja (Yumbo, Valle del Cauca)**, a través de dos líneas de intervención:

▶ Línea 1: Cementos San Marcos Construye Confianza

Esta línea da continuidad al proyecto **Forjando Educación**, iniciado en **2023**, con el propósito de consolidar unidades de negocio autosostenibles.



Fortalecimiento

habilidades socioemocionales a través de talleres y formación comunitaria.



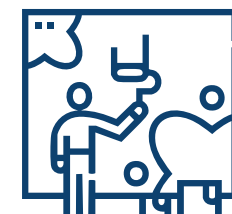
Acompañamiento

a unidades de negocio asociativas en San Marcos y Manga Vieja.



17 Participantes

curso de Finanzas para el Campo con la Fundación WWB.



Desarrollo mural

comunitario en la caseta comunal de Manga Vieja.

Con la culminación de esta línea, los participantes podrán vincularse en 2025 a **CSMC Oportunidades**, una nueva fase orientada a la creación de oportunidades laborales y educativas para la comunidad.

▶ Línea 2: Cementos San Marcos Construye Futuro

Esta línea inició en **2024** con el propósito de fortalecer las habilidades para la vida y la orientación vocacional de los jóvenes de las instituciones educativas de **San Marcos y Mulaló**.



35 Estudiantes

de 10° grado participaron (23 mujeres y 12 hombres).



32 Sesiones

de talleres psicosociales para el fortalecimiento de habilidades socioemocionales.



50 Talleres

de orientación vocacional y Pre-ICFES.



18 Orientaciones

de acompañamiento para la toma de decisiones académicas.





Impacto de la Intervención:



Mayor claridad
en la elección vocacional y educativa de los jóvenes.



Mayor participación
de las familias en el proceso formativo de los estudiantes.



Fortalecimiento
de la salud mental y la gestión emocional.



Vinculación
de los jóvenes con sus comunidades a través de iniciativas ciudadanas.

Presupuesto del Programa:

\$278.057.833

Fue la inversión que realizó **Cementos San Marcos SAS BIC** durante 2024, destinada a fortalecer el impacto del programa a través de:



Recursos para formación técnica y talleres con entidades aliadas.



Apoyo en materiales y logística para acciones comunitarias.



Financiamiento para la sostenibilidad de unidades productivas.



Acompañamiento psicosocial y vocacional a estudiantes y familias.



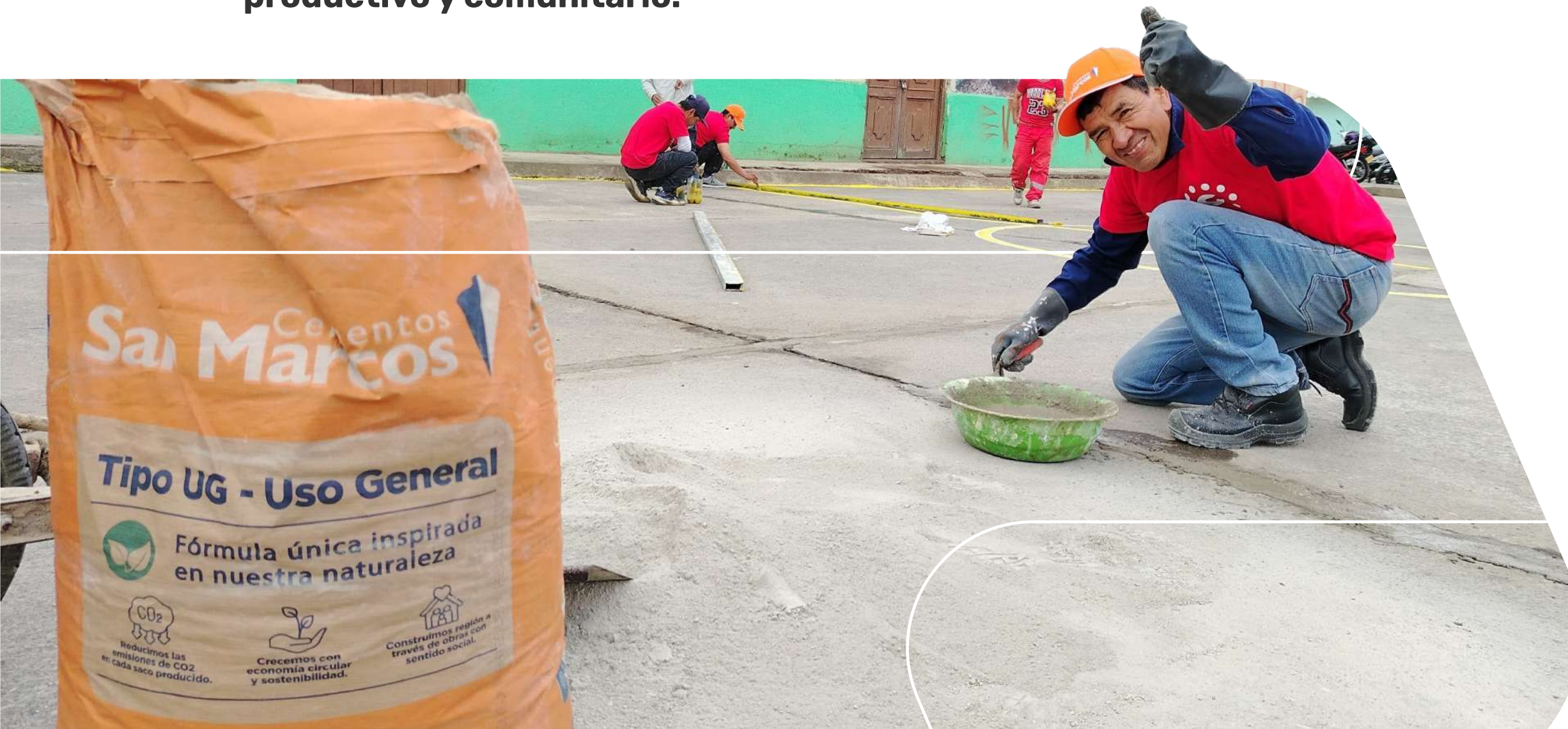
Familias a la Obra:

El programa **Familias a la Obra** es una iniciativa impulsada por **Cementos San Marcos SAS BIC, Siderúrgica de Occidente (Sidoc) y la Fundación Sidoc**, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los trabajadores del sector de la construcción y sus familias. A través de este programa, se brindan oportunidades de formación, generación de ingresos, mejoramiento de vivienda y fortalecimiento comunitario.

En sus tres primeras ediciones, el programa se centró en el Valle del Cauca; sin embargo, **durante 2024 fue ejecutado en los departamentos de Cauca y Nariño, beneficiando a comunidades en Popayán y Pasto, y contribuyendo así al bienestar y desarrollo social de los participantes.**

 **134 Participantes**

han trabajado con el programa durante su ejecución en 2024 (**71 en Popayán y 63 en Pasto**), implementando acciones en tres componentes clave: **psicosocial, productivo y comunitario.**



Actividades Ejecutadas:

► Componente Psicosocial:

Este componente estuvo enfocado en fortalecer las habilidades socioemocionales, el bienestar familiar y la construcción de comunidad.



16 Talleres Grupales

abordando temas de desarrollo personal, relaciones familiares y participación comunitaria.



Más de 30 encuentros

realizados entre mayo y diciembre de 2024.



101 Asistentes

en evento de Familias en Pasto, para fortalecer los lazos familiares y la percepción de compromiso de las empresas con el bienestar de sus trabajadores.



► Componente Productivo:

Este eje se orientó a mejorar la **empleabilidad y fortalecer unidades productivas** a través de formación técnica y apoyo financiero.



88 Personas

capacitadas en materiales de construcción.



64 Participantes

formados a través de Academia San Marcos.



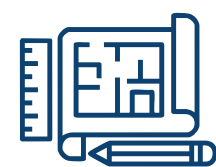
94 Personas

certificadas en formación financiera.



21 Beneficiarios

capacitados en interpretación de planos arquitectónicos.



18 Personas

certificadas en replanteo de planos.



12 Negocios

fortalecidos mediante la entrega de capital semilla.

A través de **Familias a la Obra**, se reafirma el compromiso con la inclusión social y el bienestar de los trabajadores de la construcción y sus familias, promoviendo oportunidades de **desarrollo integral y generación de ingresos**.

► Componente de Mejoramiento de Vivienda:

Este componente permitió a los beneficiarios acceder a materiales de construcción para **mejorar sus viviendas**.



15 Viviendas

intervenidas en Popayán.



17 Viviendas

intervenidas en Pasto.

Se realizaron **visitas de seguimiento y entrega de materiales** para garantizar el correcto uso de los recursos.

► Componente Comunitario:

Este eje promovió la **recuperación y embellecimiento de espacios comunitarios** a través de la participación de los beneficiarios.



86 Participante

intervinieron 2 espacios comunitarios en Popayán.



114 Participantes

intervinieron de 2 espacios comunitarios en Pasto.

► Presupuesto y Recursos:

\$229.830.796

fueron destinados para el desarrollo de **Familias a la Obra** en los departamentos de **Cauca y Nariño**.

04 | Medio Ambiente





Gestión del Medio Ambiente:

Cementos San Marcos SAS BIC cuenta con un sistema de gestión ambiental que permite el seguimiento y control de la generación de residuos sólidos, el consumo de agua y las emisiones de **Gases de Efecto Invernadero (GEI)**.

606,3 m³

gestionó la empresa en 2024 de residuos ordinarios, equivalentes a **103 toneladas**.

50,5 Toneladas

de residuos aprovechables.

7,1 Toneladas

de residuos peligrosos (**Respel**).

Todos los residuos fueron entregados a **empresas especializadas en gestión ambiental, con los respectivos soportes de aprovechamiento o disposición**.

En términos de desempeño energético y uso de recursos, **Cementos San Marcos** registró un consumo de **67,1 kWh por tonelada de cemento producida** y un consumo específico de agua de **23,4 litros por tonelada de cemento producida**.

251.351,8 Toneladas de CO₂

fueron reportadas en 2024, en cuanto a huella de carbono equivalente en sus emisiones de **GEI**. Este seguimiento continuo permite evaluar y optimizar los procesos para **reducir impactos ambientales y fortalecer el compromiso con la sostenibilidad**.

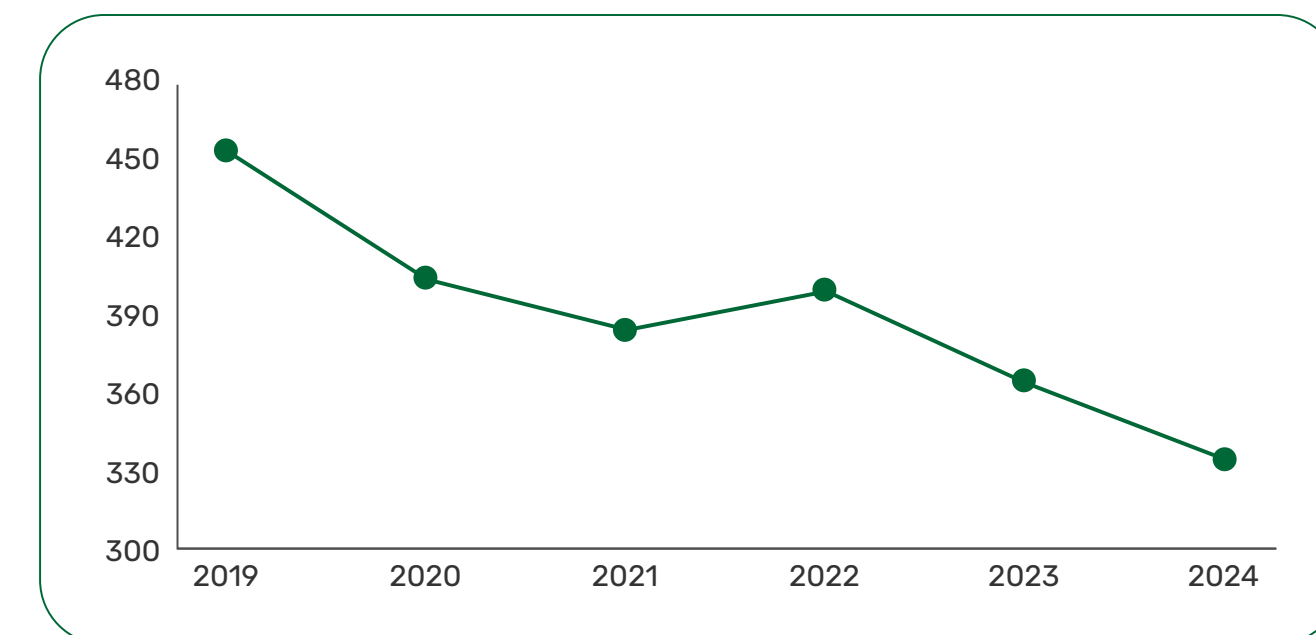
Gestión Impacto Ambiental:

Cementos San Marcos SAS BIC mantiene un compromiso constante con la reducción de su impacto ambiental.

335,3 kg CO₂eq/t ↓

fue la generación de gases de efecto invernadero (GEI) por tonelada de cemento producida **respecto a los 384,8 kg CO₂eq/t registrados en 2023**, consolidando así una mejora en la eficiencia operativa y en el desempeño ambiental de la compañía.

Estas acciones reflejan el compromiso de **Cementos San Marcos** con la sostenibilidad y la adopción de prácticas responsables que contribuyen a la **mitigación del cambio climático**.



La gráfica evidencia cómo, **durante los últimos cinco años**, hemos trabajado activamente en la reducción de nuestras emisiones de GEI en relación con las toneladas de cemento producido.



Aires y Clima:

► Monitoreo del Consumo de Energía

 **67,1 kWh/t**
fue el consumo energético promedio durante el **2024**

 **3,4 kWh/t ↓**
fue la reducción del consumo de **2023 a 2024**

Esta mejora refleja nuestro compromiso con la eficiencia energética y la sostenibilidad, implementando estrategias orientadas a la optimización del uso de los recursos y la reducción del impacto ambiental en nuestra cadena de valor.

► Monitoreo de Emisiones de Gases Efecto Invernadero

Cementos San Marcos SAS BIC lleva a cabo una gestión activa para la reducción de sus emisiones de **Gases de Efecto Invernadero (GEI)** en sus diferentes alcances, implementando estrategias que optimizan la eficiencia energética y minimizan el impacto ambiental de sus operaciones.

► Emisiones GEI Alcance 1

 **239.967,4**
Toneladas métricas de CO₂

fueron emitidas durante 2024. **A través de la optimización del consumo térmico en la clinkerización y otras estrategias de eficiencia operativa**, la empresa continúa trabajando en la reducción de su huella de carbono.

 **890 kCal**
por tonelada

fue el nivel de consumo térmico alcanzado por la organización en el proceso de clinkerización. Esta mejora sustancial en la eficiencia de la combustión contribuyó a la **reducción de las emisiones directas de GEI**.

► Emisiones GEI Alcance 2

 **11.384,4**
toneladas métricas de CO₂

se reportan en 2024, asociadas al **consumo de energía eléctrica en sus operaciones**. A través de estrategias de eficiencia energética, como la sustitución de equipos eléctricos por opciones de menor consumo, la empresa busca **reducir progresivamente su impacto ambiental y optimizar el uso de los recursos**.

 **335,3 kg CO₂**

Fue la intensidad de las emisiones de carbono de **Cementos San Marcos SAS BIC**, considerando los **Alcances 1 y 2** equivalente por tonelada de cemento producida.



Agua:

Cementos San Marcos SAS BIC realiza un seguimiento detallado de su consumo de agua mediante registros y equipos de medición de caudal, diferenciando el uso a nivel industrial y de uso humano, incluyendo baterías sanitarias y el casino.

► Monitoreo y Gestión del Consumo de Agua

En 2024, Cementos San Marcos SAS BIC registró un consumo total de **70.010 m³ de agua cruda proveniente de pozo profundo**. De este total, **52.481,3 m³** fueron destinados al uso humano, cubriendo necesidades de baterías sanitarias y el casino, mientras que **17.528,7 m³** se utilizaron a nivel industrial en los procesos productivos.



► Aguas Residuales

Cementos San Marcos SAS BIC gestiona el tratamiento e sus aguas residuales no peligrosas mediante el tratamiento en una **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) convencional**. Este sistema incluye un proceso primario compuesto por un tanque séptico con filtro anaerobio de flujo ascendente, un filtro fitopedológico, un sistema de almacenamiento y una cámara de distribución. A través de esta infraestructura, **la empresa garantiza el adecuado tratamiento de los efluentes**, minimizando su impacto ambiental y asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de gestión del agua.

► Prácticas de Conservación del Agua

Cementos San Marcos SAS BIC ha implementado diversas prácticas de conservación del agua. Entre estas acciones destacan **programas de sensibilización y educación ambiental**, enfocados en promover el uso responsable del agua a través de campañas informativas dirigidas a todos los colaboradores. Además, se han realizado **cambios en las instalaciones, como la sustitución de llaves y equipos por modelos ahorradores**, contribuyendo de manera significativa a la reducción del consumo de agua en la empresa.

Cementos San Marcos SAS BIC ha implementado prácticas de reutilización de agua, contribuyendo a la eficiencia en el uso de este recurso.

Entre el 12% y 15% del agua utilizada por la empresa **proviene de fuentes recicladas**, como el agua recolectada en el lago contra incendios.

Esta agua se reutiliza en diversas aplicaciones dentro de las instalaciones, **como la humectación de jardines y vías internas**, reduciendo así la demanda de agua fresca y promoviendo una gestión hídrica sostenible.



Tierra y Vida:

► Monitoreo del consumo de energía

Cementos San Marcos SAS BIC cuenta con una **Unidad Técnica de Residuos (UTR)** y un **Punto Norte de Residuos**, donde se reciben, segregan y contabilizan los residuos generados según su tipo de corriente. Estos residuos son posteriormente entregados a empresas especializadas para su gestión, aprovechamiento o disposición final, garantizando una administración responsable y alineada con los principios de sostenibilidad. En 2024, la generación específica de residuos por tonelada de cemento producida fue la siguiente:



0,15 Kg/t

Residuos ordinarios de cemento producida.



0,08 Kg/t

Residuos aprovechables de cemento producida.



0,01 Kg/t

Residuos peligrosos de cemento producida.

Este monitoreo y gestión continua refuerzan el compromiso de la empresa con una **producción más sostenible y un manejo adecuado de los desechos**.





Programa de Reciclaje:

Cementos San Marcos SAS BIC cuenta con un **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos (PGIRS - PGIRespel)**, implementado en sus instalaciones. Este programa garantiza la correcta segregación, recolección y gestión de los residuos, asegurando su entrega a gestores especializados para su aprovechamiento o disposición final.

Además, **la empresa recopila datos sobre la generación de residuos**, lo que permite un monitoreo continuo y la mejora en la gestión de materiales reciclables. A través de la reutilización y el reciclaje, **Cementos San Marcos** reafirma su compromiso con la sostenibilidad, la economía circular y la reducción de su huella ambiental.



Impacto Ambiental de los Empaques

Cementos San Marcos SAS BIC minimiza el impacto ambiental de los empaques de sus productos a través del **Programa Ambiental Saco y Reciclo**, el cual facilita la recolección posconsumo de sacos usados en las constructoras. Esta iniciativa no solo promueve la correcta gestión de los residuos de empaques, sino que también garantiza el cumplimiento de la **Resolución 1407 de 2018**, contribuyendo a la economía circular y a la reducción del impacto ambiental de su operación.

86.721 Kg

sacos usados se lograron recolectar en 2024.



542.006

unidades de sacos de cemento.



66,6%

en comparación con 2023.





Programa de Economía Circular:

Cementos San Marcos SAS BIC fortalece su estrategia de economía circular mediante la inserción de residuos industriales en su proceso productivo, contribuyendo a la reducción del impacto ambiental y al aprovechamiento responsable de los recursos. Al utilizar subproductos de otros procesos industriales, **la empresa extiende la vida útil de estos materiales**, minimizando la extracción de recursos naturales y reduciendo la generación de desechos.

En **2024**, la empresa logró un crecimiento significativo en la inserción de residuos en comparación con 2023:

37,5% ↑

Crecimiento en Inserción de residuos del Valle del Cauca.

2,3% ↑

Crecimiento en Inserción de residuos importados.

11,9% ↑

Crecimiento en Inserción total de residuos en la estrategia de circularidad.

Estos avances reflejan el compromiso de **Cementos San Marcos** con los principios de economía circular, asegurando un menor impacto ambiental y promoviendo la sostenibilidad en la industria cementera.

Reconocimiento “Halcón de Oro”

En 2024, **Cementos San Marcos SAS BIC** fue galardonado con el **premio Halcón de Oro** en la categoría empresarial, otorgado por la **Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC)**. Este reconocimiento destaca nuestra estrategia de circularidad de residuos y su impacto en la reducción de emisiones de **Gases de Efecto Invernadero (GEI)** en la producción de cemento.

Este logro reafirma nuestro compromiso con la **sostenibilidad, la economía circular y la implementación de prácticas responsables** que contribuyen a la disminución de nuestra huella ambiental.





Compensación Forestal

Cementos San Marcos SAS BIC avanza en su compromiso con la conservación del bosque seco tropical, contribuyendo a la restauración ecológica y la sostenibilidad ambiental.

Desde el inicio del programa en 2023, que proyecta la siembra de **12.000** árboles en un periodo de **10 años**, la empresa ha sembrado y sostenido **1.393 árboles**.

▶ Principales Acciones:



637 Árboles

fue la siembra reportada
en el año **2023**



756 Árboles

fue la siembra reportada
en el año **2024**



Participación en la COP 16

▶ Compromiso con la Sostenibilidad y la Biodiversidad

En el marco de la **COP 16**, realizada en la ciudad de Cali, **Cementos San Marcos SAS BIC** participó en la conferencia "**Biodiversidad, Soluciones Basadas en la Naturaleza y Carbono Neutralidad en la Industria del Cemento**", un espacio clave para el intercambio de conocimientos y experiencias en sostenibilidad dentro del sector.

Durante este encuentro, la empresa tuvo la oportunidad de conocer de cerca las estrategias implementadas por otras organizaciones y las investigaciones académicas más recientes en torno a la reducción del impacto ambiental, la conservación de la biodiversidad y la transición hacia operaciones más sostenibles.

Esta participación reafirma el compromiso de **Cementos San Marcos** con la implementación de soluciones innovadoras y herramientas efectivas que permitan avanzar hacia un modelo de producción cada vez más sostenible y responsable con el medio ambiente.

A partir de los aprendizajes adquiridos en la **COP 16**, la empresa continuará fortaleciendo sus estrategias en mitigación del cambio climático, conservación de ecosistemas y reducción de emisiones de carbono, contribuyendo así a la **construcción de un futuro más sostenible para el sector cementero y para la comunidad**.



05 | clientes





Gestión de la relación con el cliente

Para mantener la calidad y la consistencia de sus productos, la empresa ha establecido mecanismos de control formales que incluyen **rigurosos procesos de inspección durante la fabricación**, pruebas de laboratorio certificadas, auditorías internas y sistemas de gestión basados en normas internacionales.

Adicionalmente, **Cementos San Marcos SAS BIC** lleva a cabo un monitoreo anual del nivel de satisfacción del cliente, específicamente en el tercer trimestre del año. Esta evaluación proporciona información clave sobre la experiencia del cliente con los productos y servicios de la empresa, identificando áreas de mejora y asegurando una respuesta efectiva a sus **expectativas y necesidades**.



Mayor eficiencia en proyectos:

El alto rendimiento del cemento permite optimizar cronogramas y reducir costos operativos.



Durabilidad y menor mantenimiento:

La resistencia del producto garantiza estructuras más longevas, disminuyendo gastos en reparaciones.



Impacto ambiental positivo:

La integración de prácticas sostenibles en el proceso de producción favorece el cumplimiento de normativas ambientales y mejora la reputación en sostenibilidad.



Optimización de recursos:

Diseños de mezcla que maximizan la resistencia con menores cantidades de cemento, reduciendo costos y mejorando la eficiencia en obra.

Por otro lado, **Cementos San Marcos SAS BIC** cuenta con políticas formales que regulan sus prácticas de **marketing, publicidad y compromiso con el cliente**, asegurando que toda comunicación sea clara, veraz y alineada con principios éticos. La empresa promueve un enfoque centrado en el cliente, evitando información engañosa y garantizando que sus estrategias comerciales respeten los derechos y necesidades de los consumidores.

Asimismo, la empresa gestiona de manera responsable la privacidad y seguridad de los datos de sus clientes, cumpliendo con la **Ley 1581 de 2012**, para lo que implementa medidas técnicas y administrativas que protegen la información.





Garantías del Producto/Servicio

Cementos San Marcos SAS BIC garantiza la calidad y el desempeño de la totalidad de sus productos, los cuales están cubiertos por una garantía formal que cumple con los requisitos de la **NTC 121:2021**. Esta garantía asegura que el cemento ofrecido cumple con los estándares técnicos establecidos para cada tipo de producto, proporcionando confianza y respaldo a los clientes.

La cobertura incluye la garantía de desempeño mecánico, lo que certifica que el producto cumple con las especificaciones de **resistencia y durabilidad esperadas bajo condiciones normales de uso**. En caso de que el cemento no cumpla con los requisitos establecidos, la empresa ofrece la reposición del material o una solución adecuada, asegurando siempre la satisfacción del cliente y reafirmando su compromiso con la calidad y la transparencia en la comercialización de sus productos.

Canales para enviar Quejas y Feedback

Cementos San Marcos SAS BIC dispone de múltiples canales y metodologías para recibir preguntas, quejas y reclamos de sus clientes, asegurando una atención ágil, efectiva y transparente. Estos mecanismos están diseñados para garantizar una comunicación fluida y una respuesta oportuna a las inquietudes de los clientes, fortaleciendo la confianza y la calidad del servicio.



Correo Electrónico

donde se gestionan consultas y reclamos con respuestas oportunas.



Chat WhatsApp

se permite una interacción inmediata con el equipo de soporte.



Llamada Telefónica

Líneas de atención especializadas para brindar servicio personalizado.



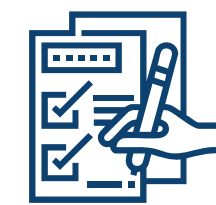
Visita Comercial y Técnica

atención presencial a cualquier consulta o reclamo.



Página Web

Formulario de contacto para enviar comentarios, quejas o preguntas.



Seguimiento Personalizado

monitoreo constante de los casos, garantizando soluciones satisfactorias.





Seguimiento de la satisfacción y retención de clientes

Cementos San Marcos SAS BIC establece como meta alcanzar la Excelencia en la satisfacción del cliente, lo que equivale a obtener un **87,50% o más** en los resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción. Para garantizar el cumplimiento de este objetivo, se implementa un proceso de seguimiento proactivo, que incluye llamadas directas a los clientes que han calificado negativamente alguna de las preguntas de la encuesta.

Durante estas interacciones, se indagan las razones específicas detrás de las percepciones negativas y, con base en esta retroalimentación, se implementan acciones correctivas inmediatas para resolver los inconvenientes identificados y mejorar la experiencia del cliente. Este enfoque permite una respuesta rápida y eficaz, fortaleciendo la relación con los clientes y asegurando una mejora continua en los productos y servicios ofrecidos.

En el año 2024, los esfuerzos en esta gestión permitieron alcanzar un 92,9% en la Encuesta Anual de Satisfacción, superando la meta establecida y consolidando el compromiso de la empresa con la excelencia en la atención y la confianza de sus clientes.



92,9% Encuesta Satisfacción Anual



Gestionar el impacto del producto

Cementos San Marcos SAS BIC implementa diversas estrategias para evaluar y optimizar el desempeño de sus productos en las distintas zonas de comercialización, asegurando su adecuada rotación y disponibilidad en el mercado. Para ello, se realizan **comités semanales de seguimiento**, donde se analizan los resultados obtenidos y se identifican áreas de oportunidad para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia en la distribución.

Adicionalmente, la empresa lleva a cabo visitas periódicas a los puntos de venta con el objetivo de **monitorear el comportamiento del mercado y fortalecer la relación con los clientes**. Como parte de su compromiso con el desarrollo del canal de distribución, se brindan capacitaciones especializadas dirigidas a la fuerza de venta de los clientes, asegurando un conocimiento profundo sobre las características, beneficios y aplicaciones de los productos.

Para impulsar la comercialización y el posicionamiento de la marca, **Cementos San Marcos SAS BIC** también implementa estrategias de mercadeo y visibilidad en ferreterías, garantizando que sus productos sean accesibles y reconocidos en el sector. Estas acciones contribuyen a maximizar el impacto positivo del producto, promoviendo su uso eficiente y asegurando la satisfacción de los clientes.

