



Informe de SOSTENIBILIDAD 2025

ÍNDICE

Conoce los principales temas que abordaremos en nuestro informe de sostenibilidad 2025.



Gobernanza

01



Aporte Social

05



Trabajadores

02



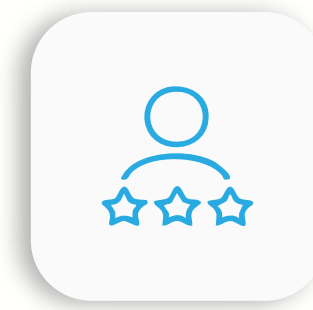
Medio Ambiente

06



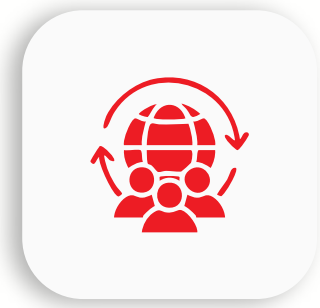
Beneficios

03



Clientes

07



Comité de
convivencia laboral

04

01

Gobernanza

Actuamos con ética, transparencia e integridad para generar confianza y valor sostenible para todos nuestros grupos de interés.



Protección
de la Misión



Misión
y Compromiso



Ética
y Transparencia



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:

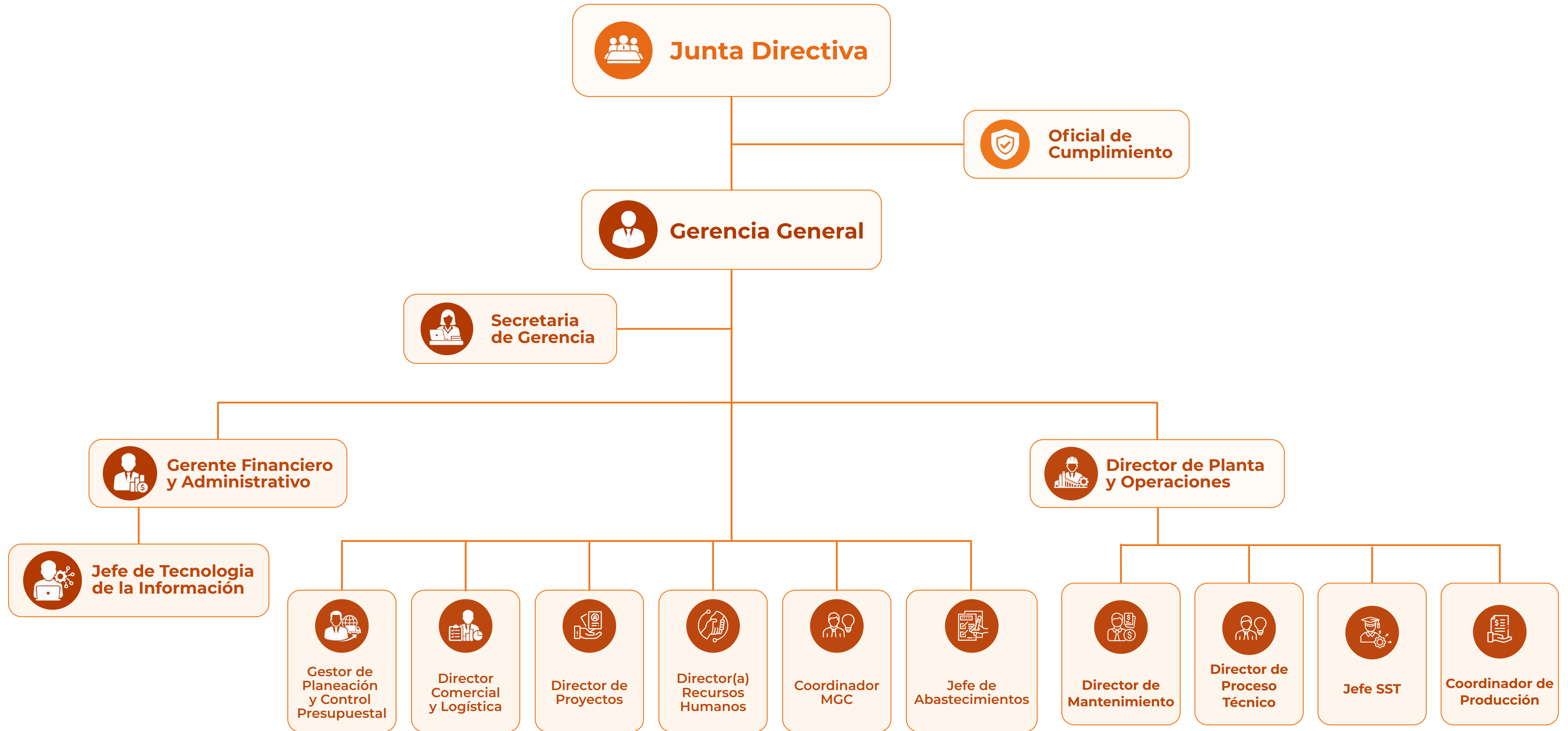
Principales

- Maurice Armitage Cadavid
- Marcela Mejía Valencia
- Viviane Armitage Tello
- José Alejandro Piedrahita Tello
- Norvey Capote González

Suplentes

- Daniel Piedrahita Tello
- Juan Carlos García Cajiao
- Hendrik Dirk Geroges August Vanden Berghe
- Enrique Molpeceres Giraldo
- Jorge Alejandro Gonzales Gómez

Equipo de Directores





Protección de la Misión

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.

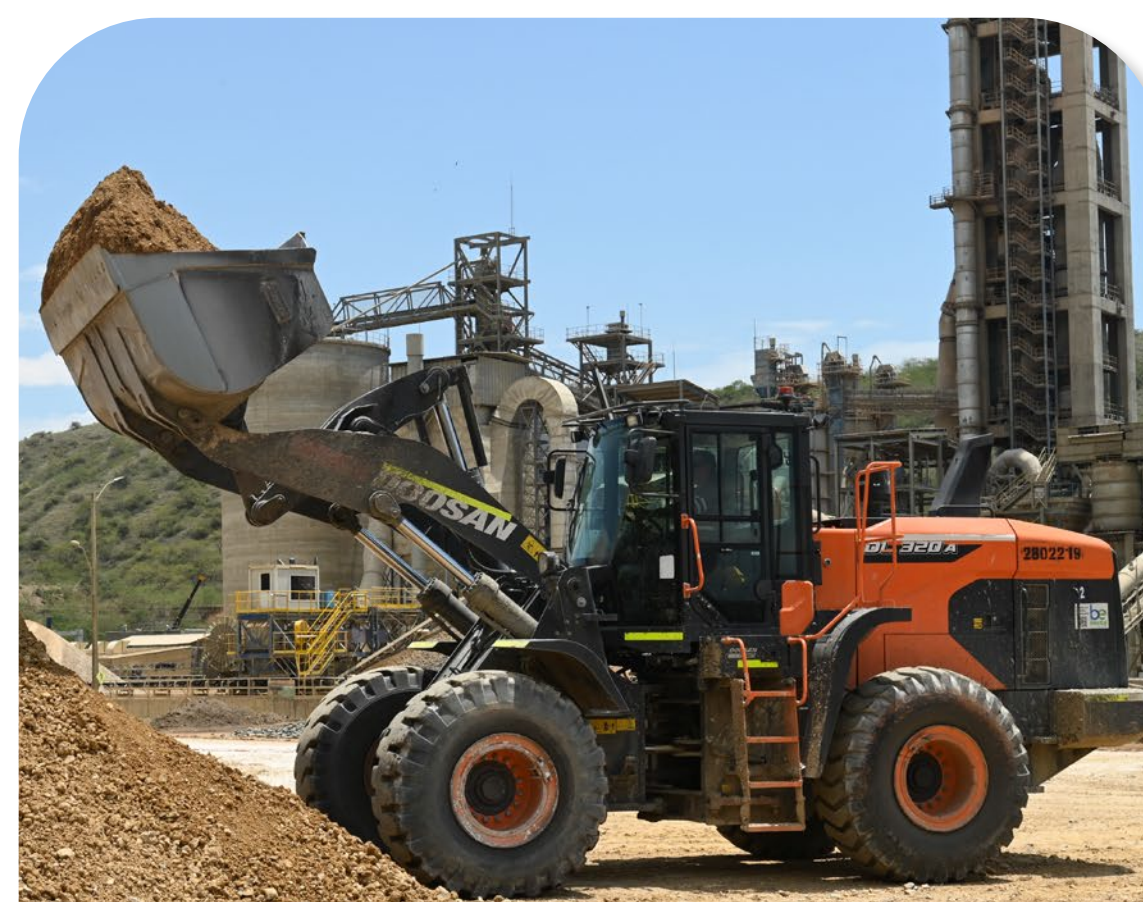


Misión y Compromiso

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.



Nuestro compromiso es construir un futuro sostenible, generando valor para la sociedad y el medio ambiente.



Ética y Transparencia

06

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, están 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

Nuestro equipo es el motor que impulsa cada logro. Promovemos un entorno seguro, inclusivo y de crecimiento.



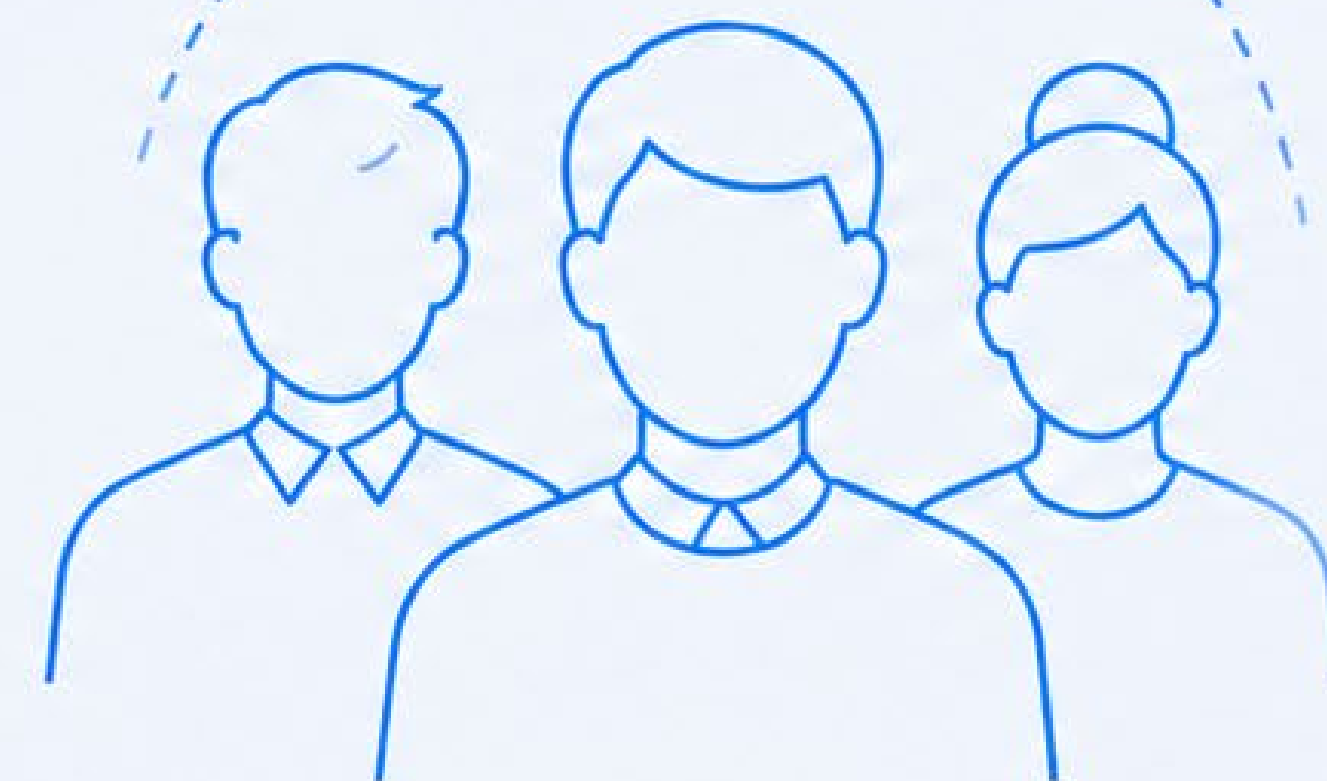
Equipo
diverso e inclusivo



Bienestar
y Calidad de vida



Seguridad y Salud
Ocupacional



Generación de Empleo

Cementos San Marcos SAS BIC cuenta con **361** 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 **45** colaboradores temporales a través de una firma de servicios temporales, asegurando condiciones laborales alineadas con su cultura organizacional y principios de sostenibilidad.

Y alineado con brindar oportunidades con el primer encuentro laboral, se abrieron las puertas de la organización para que **27 estudiantes** realizaran sus prácticas laborales durante 2025.



361
Colaboradores directos

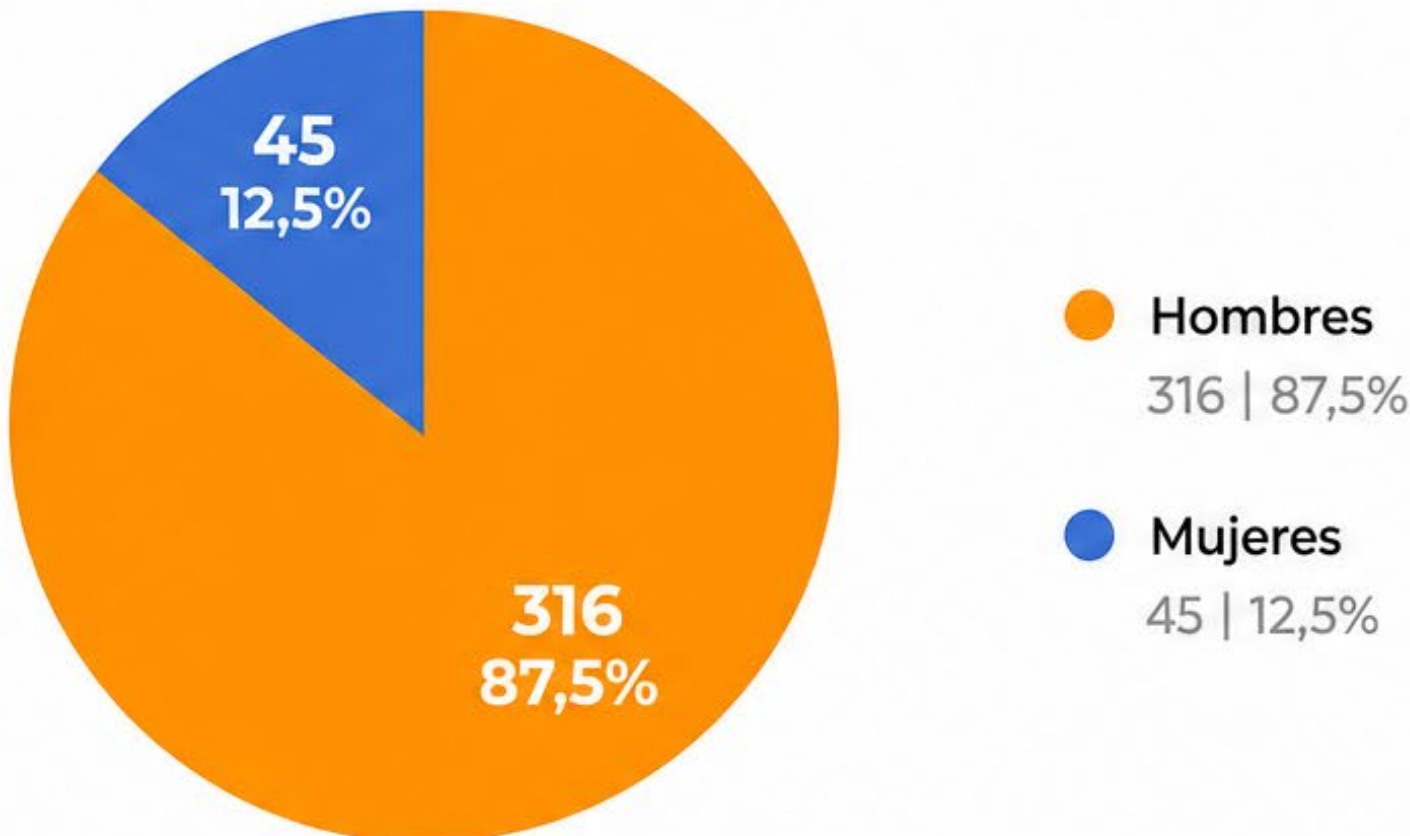


45
Colaboradores temporales

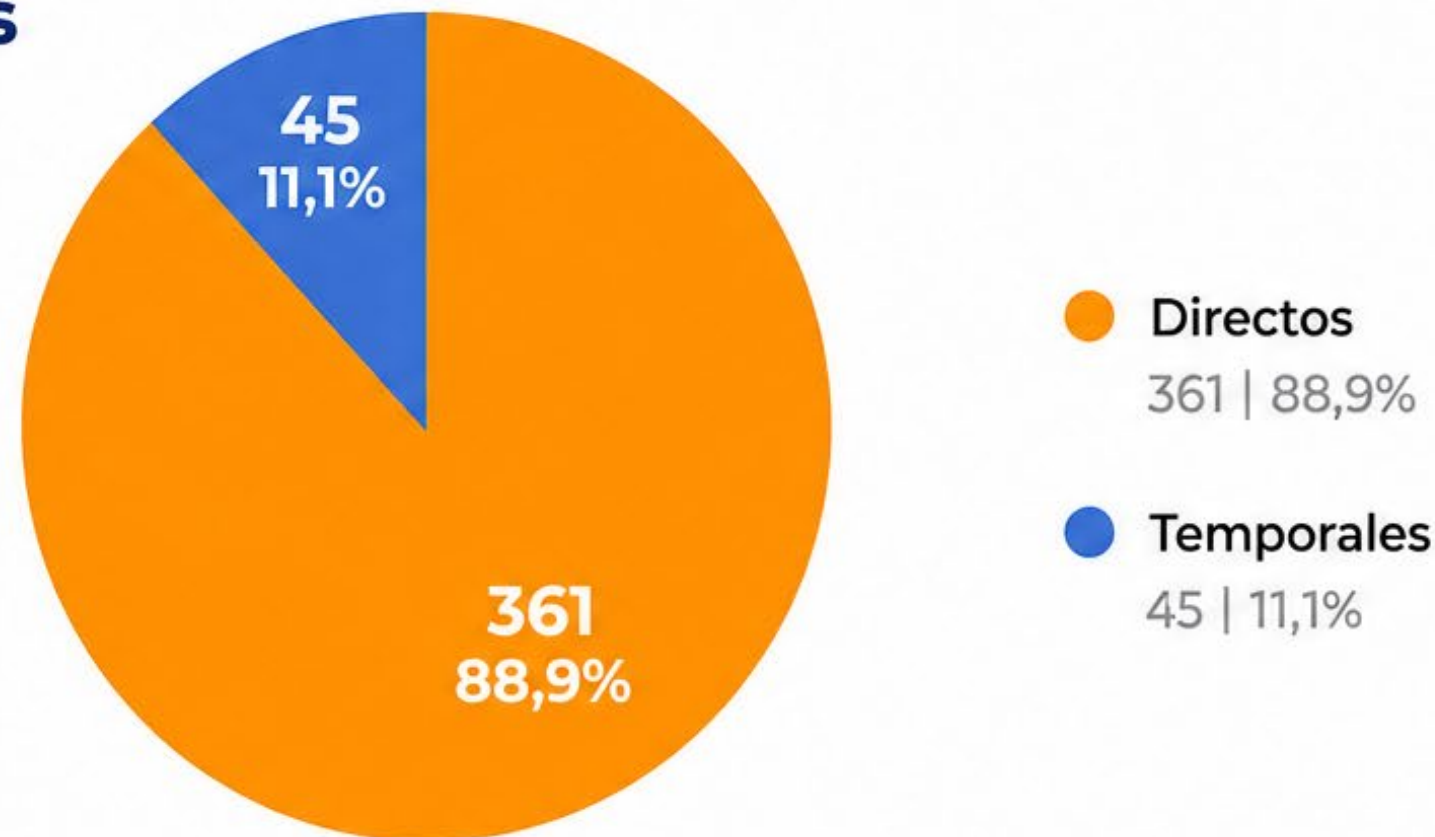


27
Estudiantes en prácticas laborales

Género



Colaboradores



Entrenamiento y Formación

Actualmente, **Cementos San Marcos S.A.S. BIC** cuenta con un equipo de trabajo integrado por colaboradores con diversos niveles de formación académica, lo que enriquece la organización con una amplia variedad de conocimientos, habilidades y experiencias.

Adicionalmente, alineados con nuestro propósito de conformar un equipo altamente capacitado, **durante el año 2025 se brindaron un total de 35.399 horas de formación a nuestros colaboradores, realizando una inversión de \$126.602.852 en el desarrollo de nuestro equipo humano.**

Es fundamental destacar que la selección de los programas de formación se llevó a cabo considerando específicamente el perfil y rol de cada colaborador dentro de la empresa.

Mantuvimos los procesos de formación a través de nuestra plataforma Academia San Marcos, a través de la cual capacitamos a nuestros colaboradores en: Sagrilaft, Programa de Transparencia y Ética Empresarial, Análisis de Causa Raíz, Reinducción Corporativa, Programa de Gestión del Peligro Químico, Programa de Prevención y Gestión contra caídas en trabajo en alturas, Análisis Previo al Riesgo y Permisos de Trabajo, Sensibilización en Seguridad Vial, Operación segura de excavadora, Filtros de mangas, Concreto y Ladrillo Refractario, Plan de Emergencias, Horno Rotatorio, Manejo de Residuos Sólidos y Peligrosos, Sagrilaft: debida diligencia y señales de alerta, Capacitación DET Operación Segura de Montacargas, Ingreso Seguro de Conductores, capacitación Segura del Winche para Izaje de Carga en Torre Precalentadora, Capacitación Reporte de Incidentes y Accidentes de Trabajo y DET Limpieza de Cámara de Humos.

Y brindamos capacitaciones en alianza con asesores externos en temas como liderazgo, trabajo en equipo, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Salvamento Minero, Finanzas personales, Prevención y cuidado de la salud mental, Seguridad vial, Auditores Interno bajo la Norma ISO 9001:2015, Conformación y Funciones de los Equipos de emergencia, Manejo de explosivos, Mantenimiento Industrial, entre otros.

También, en alianza con la Fundación Universidad del Valle, continuamos el programa Camino a la Profesionalización, con el objetivo de facilitar el acceso de nuestros colaboradores a la educación superior. En 2025, 28 colaboradores iniciaron sus estudios técnicos.



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.

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.

Implementación de herramientas digitales de apoyo a la SST, como el Asesor Master, una solución basada en inteligencia artificial que facilita la consulta de requisitos normativos, el análisis de riesgos, la validación documental y la inspección de condiciones de trabajo mediante el uso de imágenes. Esta herramienta fortalece la gestión preventiva, promueve la toma de decisiones oportunas y contribuye a la consolidación de entornos laborales más seguros, alineados con los objetivos de sostenibilidad y transformación digital de la organización.

Principales acciones del SG-SST:



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



Capacitaciones periódicas dentro del Plan de Capacitación Anual y formaciones específicas en función de mejoras, cambios en procesos o actualizaciones en procedimientos internos.



Certificaciones propias del cargo, asegurando que cada colaborador cuente con las competencias necesarias en materia de seguridad.



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



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.



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.

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.

Seguimiento de la 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.

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 realiza una verificación anual del estado de la maquinaria para detectar y corregir cualquier anomalía.



Gestión de seguridad en el transporte y (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.



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.**

Inducción a Personal Nuevo

En Cementos San Marcos SAS BIC, el proceso de inducción es una etapa clave para la integración de los nuevos colaboradores a la organización. 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 es gestionado por el área de **Recursos Humanos** y se desarrolla de la siguiente manera:

- 01 Presentación de la organización:** El equipo de Recursos Humanos informa a los nuevos colaboradores sobre las políticas internas, beneficios, deberes, reglamentos, Código de Ética y Buen Gobierno, horarios y otros procedimientos generales de Cementos San Marcos.
- 02 Conocimiento de los procesos internos:** Se gestiona una agenda para que el colaborador conozca de manera general los diferentes procesos de la empresa. Este recorrido es documentado mediante el formato de Inducción al Personal.
- 03 Seguimiento y documentación:** Recursos Humanos realiza un seguimiento al proceso de inducción, verificando la participación del nuevo colaborador en cada sesión. Posteriormente, la documentación correspondiente se archiva en su hoja de vida.



Política para Incentivar la 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.

• Capacitación y Entrenamiento al Personal.



En Cementos San Marcos, el desarrollo del talento humano es una prioridad estratégica. A través de programas de formación y entrenamiento, 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 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.



Técnicas Especializadas en Operación y Mantenimiento:

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



Seguridad y Salud en el Trabajo:

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



Impulsamos talento, transformamos futuros



Curso Manejo Defensivo.



Certificación de Operadores de Montacargas.



Curso manejo defensivo.



Capacitación movilidad segura.



Manejo defensivo para operadores de maquinaria amarilla.



Taller de sensibilización en seguridad vial.

•**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.

Capacitaciones Internas

Adicionalmente, en Cementos San Marcos se lleva a cabo un robusto programa de formación interna, garantizando que todos los colaboradores estén alineados con las mejores prácticas en seguridad, ética y cumplimiento normativo.

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



Formación en Ética y Cumplimiento:
SAGRILAF 2025, Programa de Transparencia y Ética Empresarial.



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



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



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

Su compromiso con el **aprendizaje continuo** permite que cada colaborador se desarrolle profesionalmente, asegurando no solo su crecimiento individual, sino también el fortalecimiento de su cultura organizacional y la sostenibilidad de sus operaciones.

Desarrollo y Beneficios Educativos para Colaboradores

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.

Durante el último año, **35 colaboradores** han sido beneficiados con becas, con una inversión total de **\$89,215,854 COP**, distribuida en formación académica y capacitaciones especializadas.

Los programas becados abarcan una amplia variedad de áreas del conocimiento incluyendo:



Administración de Empresas.



Gerencia de Proyectos.



Contaduría Pública.



Seguridad Informática.



Ingeniería Industrial.



Logística.



Ingeniería Química.



Seguridad y Salud en el Trabajo.



Ciencia de Datos.

Con este programa, reafirma su compromiso con la educación y el bienestar de nuestra gente, promoviendo oportunidades de aprendizaje continuo y asegurando un impacto positivo tanto en su desarrollo profesional como en la sostenibilidad de la organización

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.

A través de sesiones estructuradas y un acompañamiento personalizado, los participantes reciben herramientas para mejorar su rendimiento en el examen y orientación para su proceso de admisión en programas académicos.

En 2025, se vincularon 28 colaboradores de diferentes áreas de la empresa, quienes han dedicado 5348 horas de formación entre sesiones directas y trabajo autónomo. Con una tasa de permanencia del 97.22% y una tasa de asistencia del 85%, el programa ha demostrado ser una herramienta efectiva para la formación y proyección profesional del equipo.

Los resultados en los simulacros han mostrado un progreso en el desempeño académico, y actualmente el 100% de los participantes han alcanzado el puntaje necesario para su ingreso a la Universidad y al programa de Tecnología en Mantenimiento de Sistemas Electromecánicos.

La primera fase: Camino a la Profesionalización – Preicfes, hace parte de la visión de sostenibilidad de la organización a través de la inversión en el

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.

Adicionalmente, la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) de la empresa 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.

03

Beneficios

En nuestra firme convicción de fomentar un ambiente laboral saludable y equitativo, hemos implementado una serie de auxilios destinados a mejorar la calidad de las condiciones laborales y de vida de nuestros colaboradores.



Bienestar
Integral



Desarrollo
Profesional



Compromiso
que Transforma



Auxilios y préstamos

En nuestra firme convicción de fomentar un ambiente laboral saludable y equitativo, **hemos implementado una serie de auxilios destinados a mejorar la calidad de las condiciones laborales y de vida de nuestros colaboradores.**

AUXILIOS / SUBSIDIOS	2023	2024	2025	Variación
 Aux. Estudiantil Hijos Colaboradores	\$19.608.000	\$19.980.000	\$16.600.000	-16,62%
 Aux. de Vivienda	\$37.509.000	\$52.900.000	\$33.300.000	-36,96%
 Aux. de Gafas	\$4.080.000	\$4.080.000	\$4.920.000	20,59%
 Beca Préstamo Estudiantil	\$140.323.915	\$215.334.850	\$169.893.516	-49,01%
 Gastos Deportivos y Recreación	\$51.153.244	\$37.912.506	\$27.372.000	-27,80%
 Atención al Personal	\$70.803.575	\$18.895.564	\$25.618.238	48,87%
 Póliza Integral de Vida	\$36.247.450	\$42.694.982	\$47.602.580	11,26%
 Plan Complementario de Salud	\$113.869.748	\$124.423.922	\$118.979.698	-4,38%
 Transporte Corporativo	\$1.394.264.805	\$1.564.257.232	\$1.553.484.625	-0,69%
Total	\$1.916.357.737	\$2.076.479.034	\$1.538.660.219	-8,78%



Durante el **2025** mantuvimos las becas y préstamos educativos entregados a nuestros colaboradores. Con esto, apoyamos a que **35 colaboradores** continuaran su formación como técnicos, tecnólogos, profesionales, especialistas y maestros. Lo que evidencia que **nos mantenemos comprometidos con el desarrollo académico y profesional de nuestros colaboradores.**

Programa para el Personal	2024
Familias de Acero.	\$16.726.000



Adicionalmente, durante **2024 Cementos San Marcos SAS BIC** incrementó en un **13,28%** la participación en las utilidades de los colaboradores.

Participación en las Utilidades	2023	2024	2025	Variación
Total	\$2.254.888.237	\$2.440.623.524	\$2.764.855.998	13,28%

04 | Convivencia Laboral

En Cementos San Marcos SAS BIC promovemos espacios de trabajo basados en el respeto, la comunicación y el bienestar de nuestros colaboradores. A través del Comité de Convivencia Laboral, fortalecemos un entorno organizacional saludable, orientado a prevenir situaciones de acoso laboral y fomentar relaciones laborales positivas.



Prevención
y respeto



Escucha
y Dialogo



Convivencia
y Bienestar



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.



Prevención y respeto

Trabajamos por espacios laborales seguros, respetuosos y libres de situaciones que afecten la convivencia.



Escucha y diálogo

Fomentamos la comunicación abierta y el acompañamiento para fortalecer las relaciones entre colaboradores.



Convivencia y bienestar

Promovemos ambientes laborales saludables que impulsan el bienestar, la confianza y el trabajo en equipo.

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 que nos enriquece

Valoramos las diferencias y promovemos la participación de todos nuestros colaboradores.



Equidad que impulsa oportunidades

Garantizamos condiciones justas y acceso equitativo para el desarrollo profesional.



Inclusión que construye futuro

Promovemos entornos donde cada persona se siente respetada, escuchada y valorada.

Diversidad Etaria

Durante 2025, el 24% de los colaboradores vinculados a Cementos San Marcos SAS BIC tenía 24 años o menos, o 50 años o más, 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.



Talento intergeneracional

Valoramos la experiencia y las nuevas perspectivas.



Aprendizaje compartido

Fomentamos el intercambio de conocimientos entre generaciones.



Crecimiento conjunto

Impulsamos el desarrollo de todas las personas en cada etapa de su vida profesional.



24%

De colaboradores menores de 24 años o mayores de 50 años.

05 | Aporte Social

En Cementos San Marcos SAS BIC promovemos espacios de trabajo basados en el respeto, la comunicación y el bienestar de nuestros colaboradores. A través del Comité de Convivencia Laboral, fortalecemos un entorno organizacional saludable, orientado a prevenir situaciones de acoso laboral y fomentar relaciones laborales positivas.



Prevención
y Respeto



Escucha
y Diálogo



Convivencia
y bienestar



Aporte Social


En materia de trabajo con comunidades y aporte social, **2025 fue un año en el que mantuvimos los impactos positivos en nuestras comunidades.**

Dimos continuidad a los programas Forjar Oportunidades y Vías Visible en el municipio vijeño, CSM Construye Confianza y Futuro en San Marcos y Manga Vieja, y al programa Familias a la Obra con los maestros de Pasto y Popayán.

Dentro de nuestra gestión social uno de los **logros más destacados fue los excelentes resultados obtenidos en las pruebas ICFES de los estudiantes de la IE José Antonio Galán en sus sedes de San Marcos y Mulaló.**


Finalmente, **mantuvimos las becas educativas a los hijos de nuestros colaboradores que cursan su pregrado en la Universidad Javeriana y en la Universidad Icesi,** nuestro compromiso cívico a través de donaciones de cemento para el mejoramiento y adecuación de vías tanto en zonas urbanas como rurales, se realizó la donación de **\$80.000.000** para la construcción de la piscina en la vereda Cachimbal, se donaron pinturas para la adecuación de la IE Jorge Robledo en sus sedes principal y la de Villamaría, se realizó la adecuación de la caseta comunal de Villamaría se entregaron los tanques para almacenamiento de agua al sector de Miravalle, entre otros proyectos ejecutados con la comunidad.

Aporte Social	
Tercero/Programa	Valor
Familias a la Obra	\$235.958.746
Vías Visible	\$465.997.890
Forjar Oportunidades	\$378.586.748
CSMC Futuro	\$46.814.897
Universidad Javeriana	\$46.279.488
Otras donaciones	\$166.285.891
Total	\$1.339.923.660




Desarrollo comunitario

Apoyamos proyectos sociales que fortalecen a las comunidades.



Educación y becas.

Impulsamos la educación con programas y becas para jóvenes.



Infraestructura social

Acompañamos iniciativas para mejorar espacios comunitarios.



\$1.339 MM

Invertidos en aporte social durante 2025.



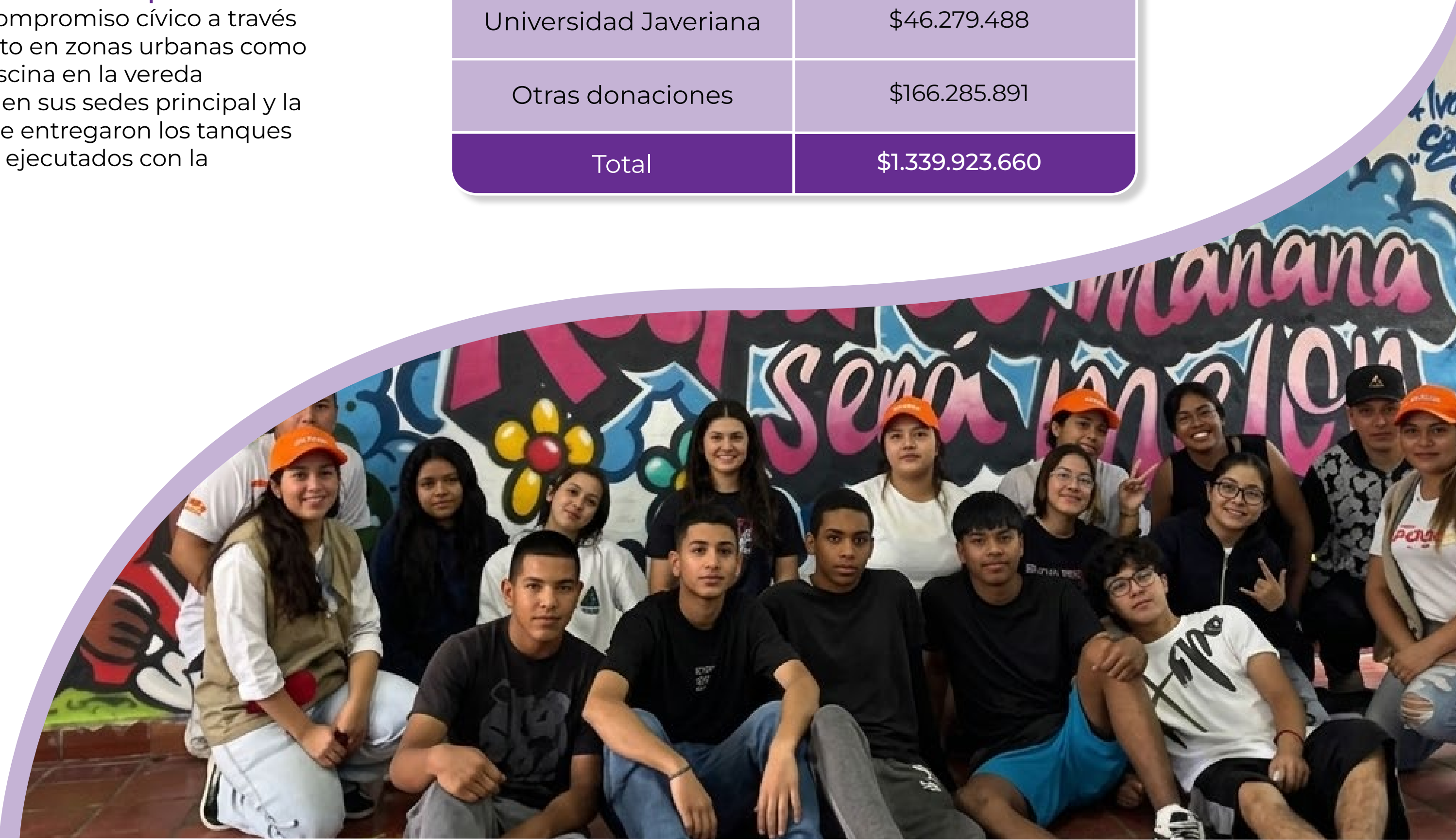
6

Programas apoyados.



2025

Impacto positivo en nuestras comunidades.





CEMENTOS SAN MARCOS CONSTRUYE FUTURO FASE II

INFORME DE EJECUCIÓN TÉCNICA 2025

Descripción general

El proyecto CSMCF busca brindar herramientas que fortalezcan el proyecto de vida de estudiantes en los territorios de San Marcos y Mulaló (Yumbo), a partir de la orientación en habilidades socioemocionales y elecciones vocacionales.



Nuestro propósito

Acompañar a los jóvenes en la construcción de sus proyectos de vida.



Enfoque

Desarrollo de habilidades socioemocionales y orientación vocacional.



Impacto




Fortalecemos capacidades para un futuro con más oportunidades.



Construimos futuro transformamos realidades

Creemos en el talento, acompañamos sueños y abrimos caminos hacia nuevas oportunidades.

Información General del Proyecto

Lugar de Ejecución del Proyecto	
Municipio: Yumbo Corregimientos: San Marcos y Mulaló	
 Periodo reportado:	Julio a Diciembre de 2025
 Beneficiarios del proyecto:	39 Estudiantes
 Socios del proyecto:	Cementos San Marcos Fundación Sidoc

Descripción general






Cementos San Marcos Construye Futuro (CSMCF) es una iniciativa de la empresa Cementos San Marcos y la Fundación Sidoc, diseñada para promover y acompañar procesos sociales y educativos en Yumbo, específicamente en las comunidades de San Marcos y Mulaló.

El proyecto está enfocado en la promoción de habilidades socioemocionales de los estudiantes, buscando que puedan identificar sus intereses y orientaciones vocacionales.



Este reporte corresponde al avance de la segunda fase del proyecto, el cual se viene desarrollando desde el mes de julio de 2025. La fase I, por su parte, se ejecutó entre mayo de 2024 y junio de 2025. Durante la fase I, 31 personas culminaron exitosamente el proceso. Para la fase 2, se ha contado con la participación de 39 estudiantes, de los cuáles 38 continuaron vinculados hasta el mes de diciembre.

Las actividades desarrolladas en el marco del proyecto fueron:

-  Encuentros psicosociales grupales.
-  Orientación psicológica individual.
-  Orientaciones familiares.
-  Acciones de ciudadanía.
-  Visitas empresariales con orientación vocacional.



Además, se posibilitó que los estudiantes de la primera cohorte pudieran solicitar orientación y asesoría psicológica cuando lo consideraran necesario. Asimismo, se buscó conocer sus resultados en la prueba Saber 11 (ICFES).

Objetivos del Proyecto



Objetivo General

Brindar herramientas que fortalezcan el proyecto de vida de estudiantes de 10° en los territorios de San Marcos y Mulaló (Yumbo), a partir de la orientación en habilidades socioemocionales y elecciones vocacionales.

Objetivos Específicos



Reconocimiento personal

Establecer un perfil de los estudiantes que favorezca el reconocimiento individual de sus condiciones, intereses, habilidades socioemocionales y orientación vocacional.



Fortalecimiento Socioemocional

Favorecer el fortalecimiento de habilidades socioemocionales en los estudiantes que participan del proceso.



Orientación Vocacional

Ofrecer asesoría para la orientación vocacional que posibilite explorar alternativas ocupacionales a partir de los intereses y aptitudes identificadas en los estudiantes.



Descripción poblacional

A continuación, se presentan algunas características de los 39 estudiantes que han estado vinculados al proceso.

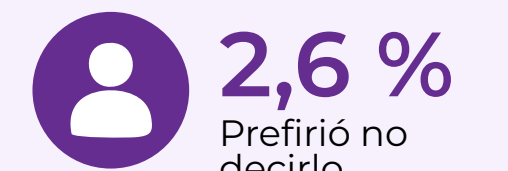
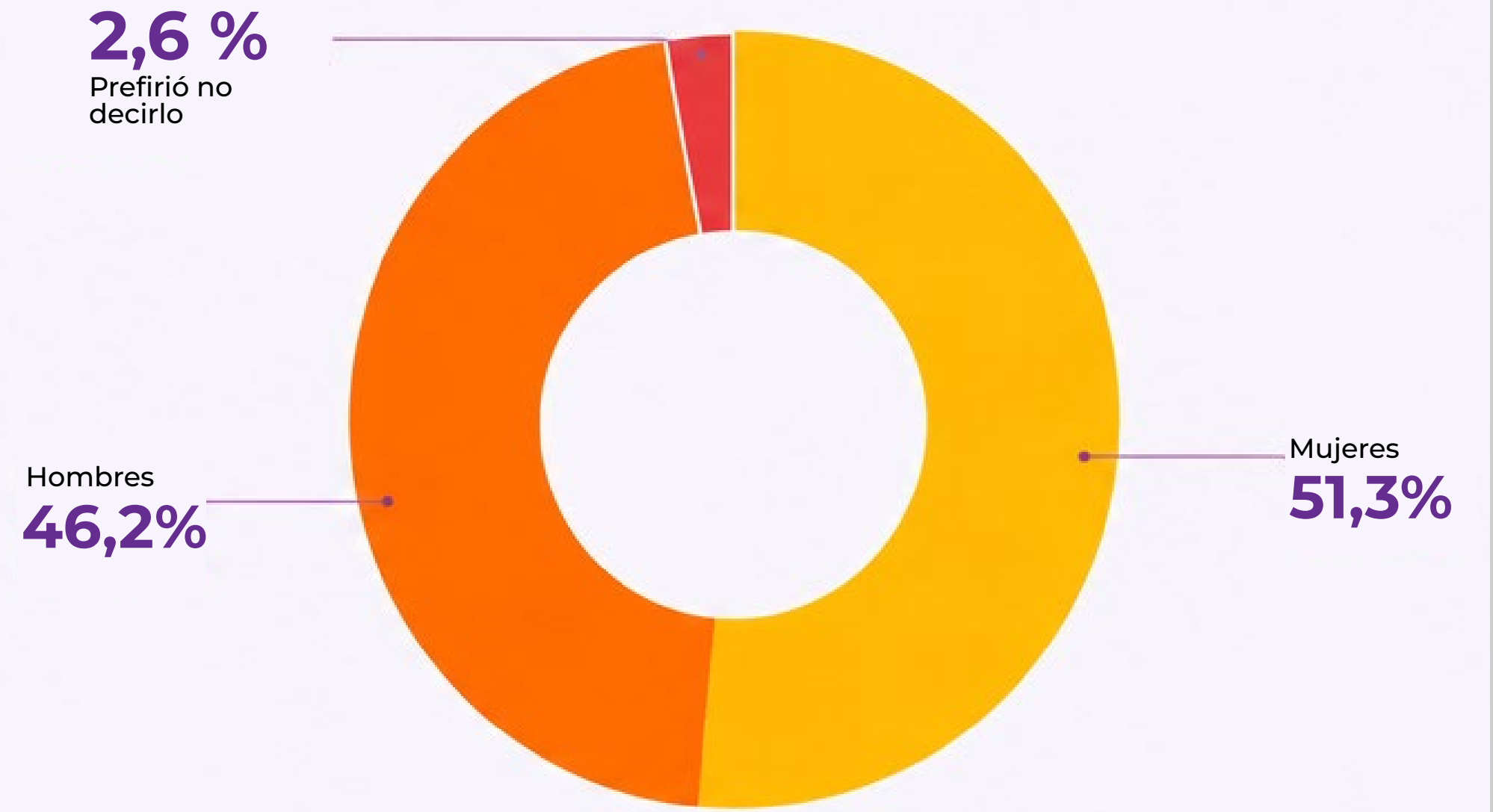
39

Estudiantes vinculados

La participación tuvo una distribución equilibrada entre mujeres y hombres. En total, 20 mujeres (51,3 %) y 18 hombres (46,2 %) hicieron parte del proceso, mostrando niveles de adherencia similares. Adicionalmente, una persona (2,6 %) prefirió no informar su sexo.



Porcentaje de participantes por sexo



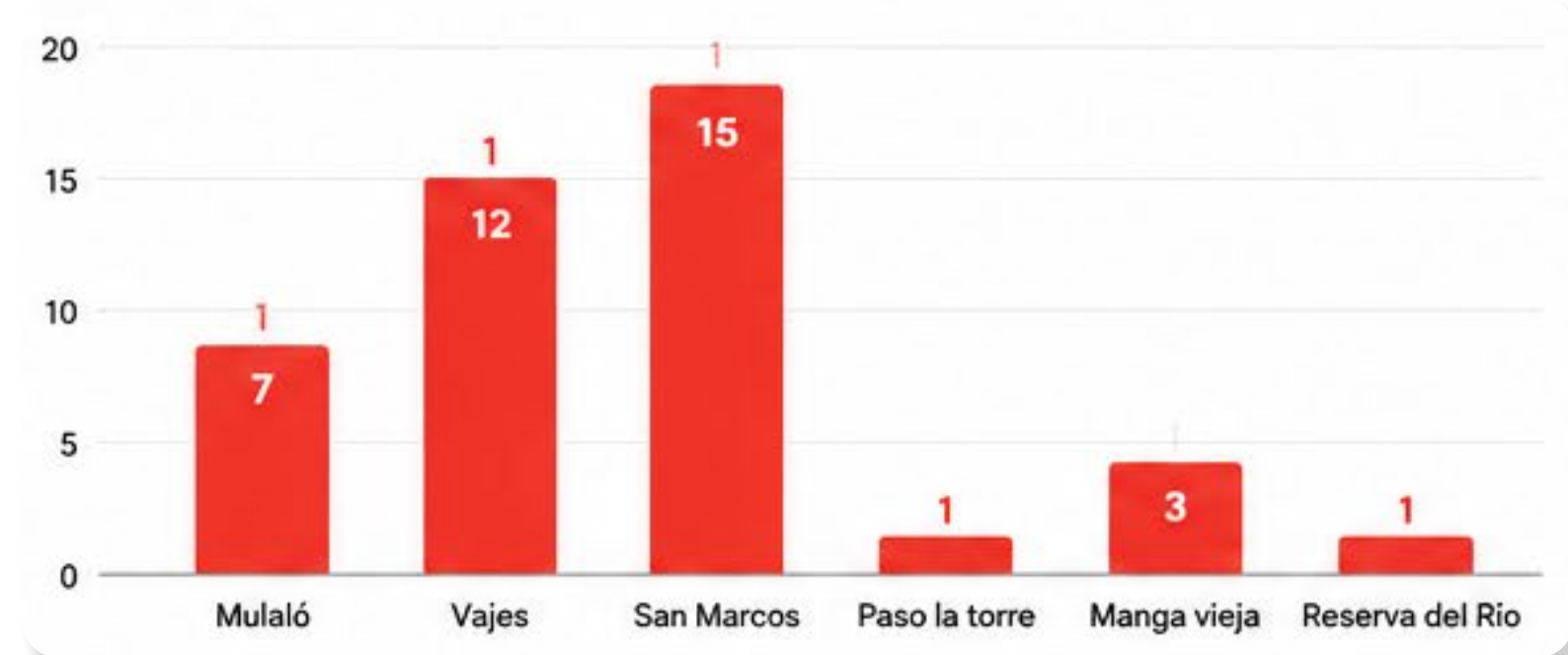
Ubicación Territorial

De las 39 personas participantes, 26 estudian en el corregimiento de San Marcos y 13 en Mulaló. A continuación, se presenta la distribución según el lugar de residencia:

- San Marcos: **15** personas
8 mujeres 7 hombres
- Vajes: **13** personas
5 mujeres 8 hombres
- Mulaló: **7** personas
4 mujeres 3 hombres
- Manga Vieja: **3** personas
1 mujeres 2 hombres
- Paso La Torre: **1** persona
1 mujeres
- Reservas del Río: **1** persona
1 mujeres

Es importante señalar que, según lo expresado por los propios participantes, debido a la calidad de formación y a los ambientes de aprendizaje ofrecidos por la **Institución Educativa José Antonio Galán (IEJAG)**, algunas personas de municipios diferentes a Yumbo optan por desplazarse hasta los territorios donde se encuentran las sedes educativas.

Lugar de Residencia de los Participantes



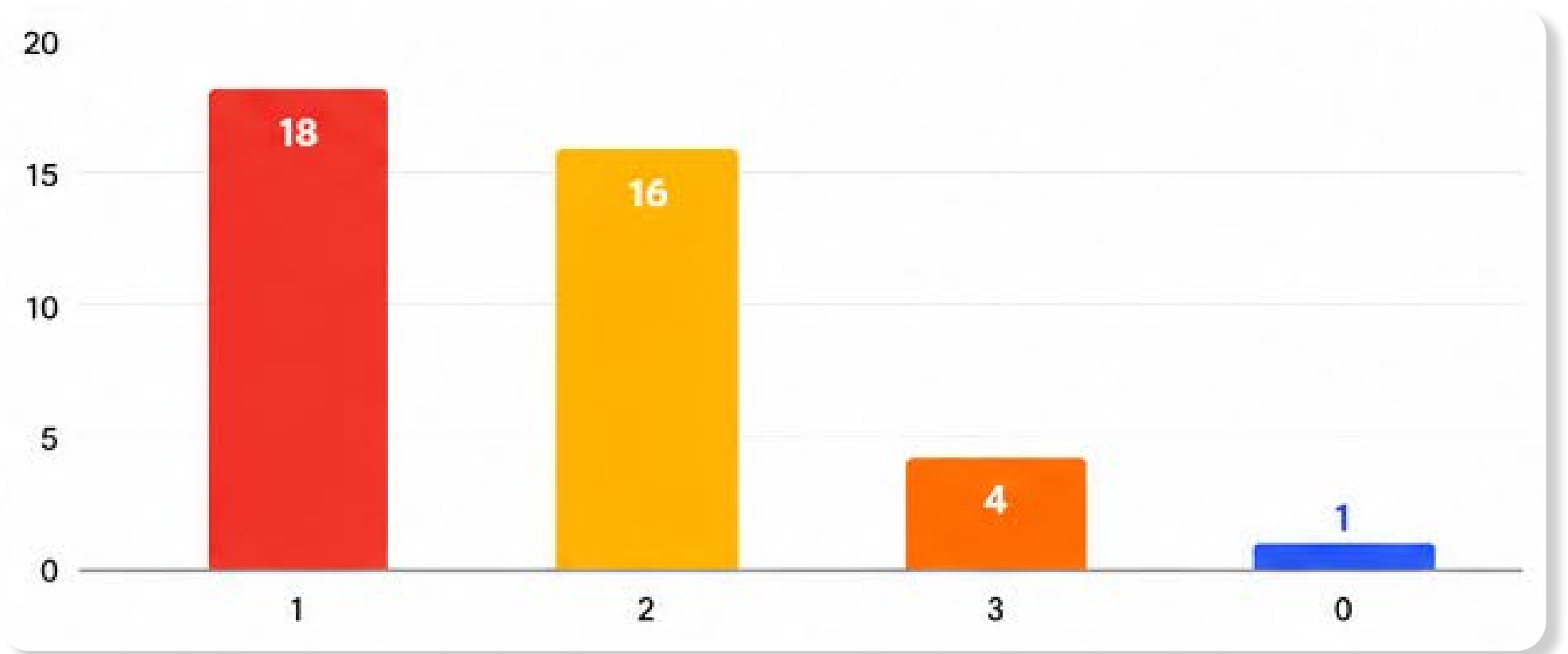
39 Participantes
 20 Mujeres
 19 Hombres

Estrato socioeconómico

La mayoría de las y los estudiantes se encuentran en los estratos socioeconómicos 1 y 2: 34 personas, equivalente al 87,2 %. Asimismo, 4 estudiantes (10,2 %) pertenecen al estrato 3. Sólo una persona (2,6 %) no cuenta con clasificación de estrato.

Esta distribución evidencia que el proceso formativo involucró principalmente a población de contextos socioeconómicos vulnerables.

Número de participantes de acuerdo a su estrato socioeconómico

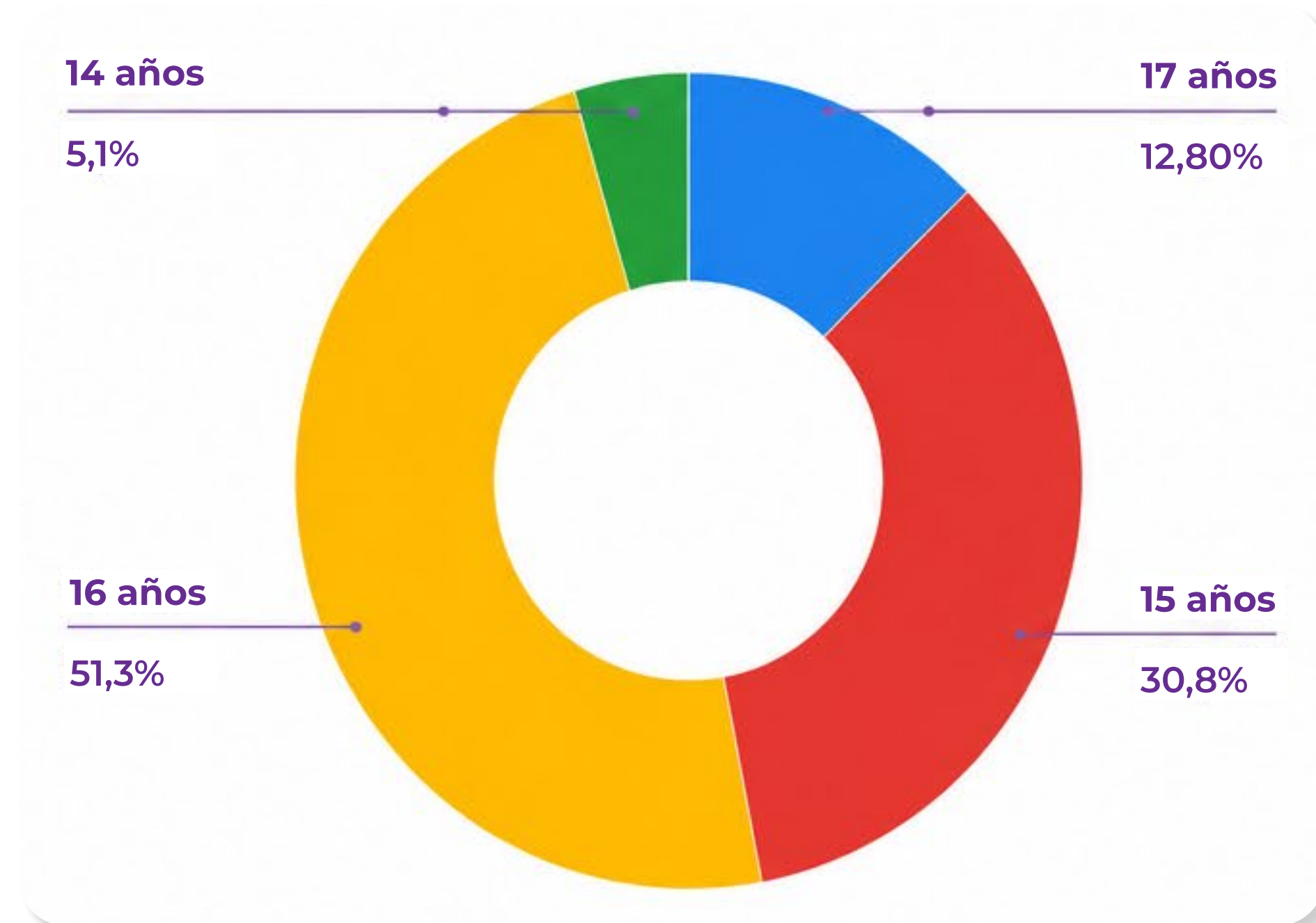


18 46,2% Estrato 1
 16 41% Estrato 2
 4 10,2% Estrato 3
 1 2,6% Sin Clasificar

La totalidad de las personas participantes son menores de edad (menos de 18 años).

La mayor concentración se encuentra en quienes tienen 16 años (46,2 %), seguida del grupo de 15 años (35,9 %). Un 12,3 % corresponde a estudiantes de 17 años y, finalmente, el 5,1 % tiene 14 años.

Porcentaje de participantes por edad



Motivo de retiro: Uno de los estudiantes de la sede San Marcos, fue retirado de la institución educativa por decisión de sus padres, razón por la cual no finalizó exitosamente el proceso.



Ejecución de Cementos San Marcos Construye Futuro



El proyecto Cementos San Marcos Construye Futuro – Fase II inició su operación en **Julio de 2025**, por lo que la información que se ofrecerá a continuación recoge los **6 meses** de desarrollo del proceso.



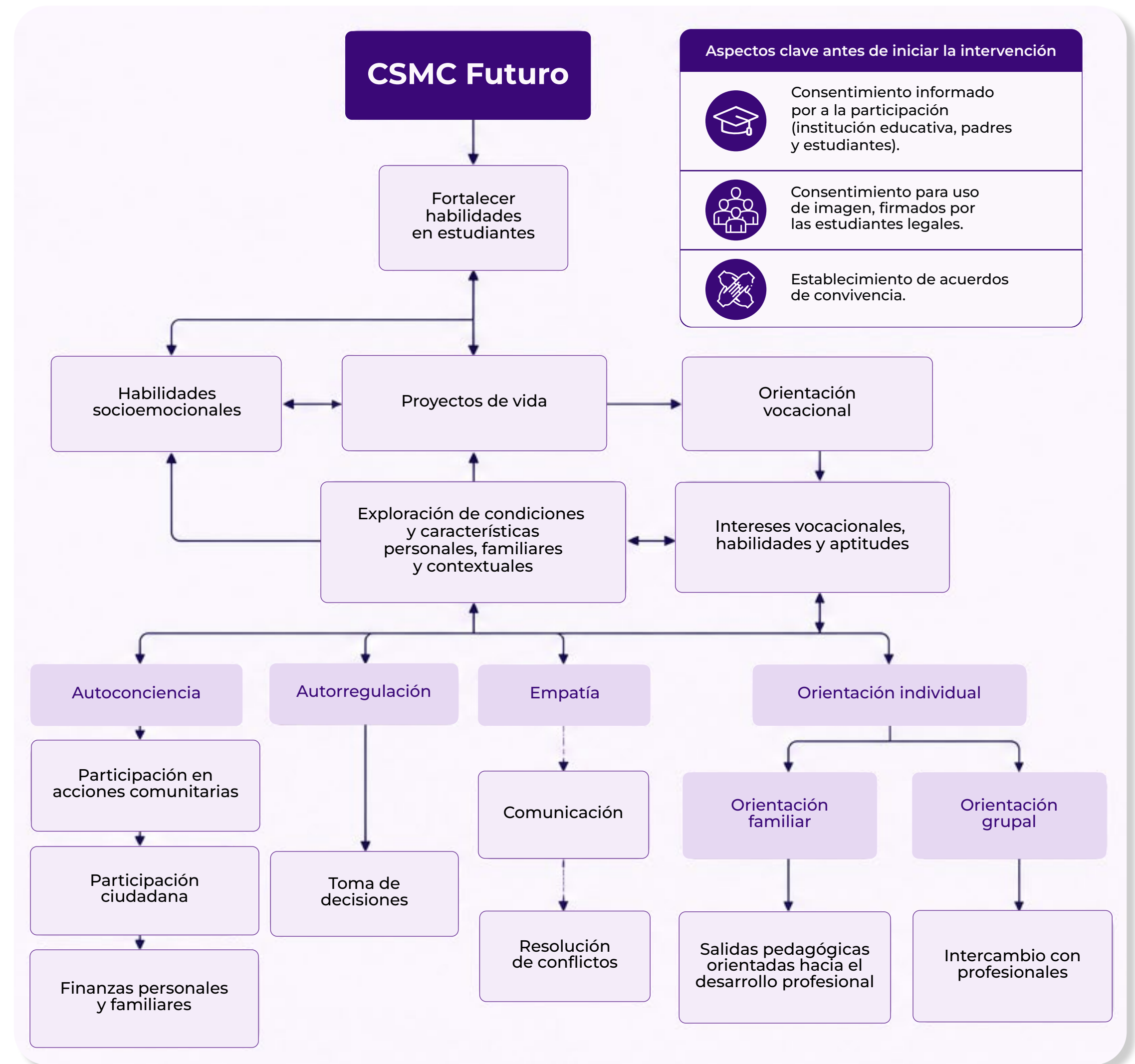
La implementación está a cargo de la **Fundación Sidoc**, con el apoyo permanente de la empresa **Cementos San Marcos** y la **participación activa de la Institución Educativa José Antonio Galán** (sede principal en San Marcos y San Pedro Claver en Mulaló), actores fundamentales para el avance de los objetivos establecidos.



El proyecto fundamentó sus acciones en ejercicios **presenciales, con actividades participativas y vivenciales** enmarcadas en los niveles individual, familiar, grupal y comunitario. Este enfoque favoreció promover la reflexión sobre sus acciones, fortalecer el autoconocimiento y facilitar la construcción de aprendizajes significativos. De manera complementaria, se adoptó un enfoque constructivista orientado a reconocer los conocimientos previos, creando ambientes de colaboración y diálogo, favoreciendo la interacción entre pares y el aprendizaje colectivo.



La ruta metodológica definida busca **fortalecer el proyecto de vida** de las personas participantes, promoviendo el fortalecimiento de **habilidades socioemocionales** y la **orientación vocacional**.



Actividades Implementadas



Las actividades implementadas abarcaron niveles individuales, grupales, familiares y comunitarios, reconociendo particularidades de cada estudiante y la importancia de sus redes de apoyo.

Este abordaje integral facilitó procesos de reconocimiento personal, mejor regulación emocional y una mayor claridad sobre intereses, habilidades y potencialidades, contribuyendo al fortalecimiento de sus proyectos de vida.



A continuación, se Relacional las Actividades Desarrolladas en el Marco del Proyecto

Ítem	Número / Descripción
Número total de actividades	166 Actividades
Número de talleres de orientación psicosociales grupales y de orientación vocacional	42 Talleres en donde se desarrollaron acciones enfocadas en el fortalecimiento del proyecto de vida de las personas participantes.
Número de orientaciones individuales	104 Orientaciones individuales, que atendieron situaciones particulares de los participantes, asesorándolos para que pudieran gestionarlas.
Número de talleres con redes de apoyo familiar	2 Talleres con las redes de apoyo familiar, promoviendo la importancia del apoyo, la asunción de roles y la planificación económica.
Número de orientaciones familiares (particulares)	2 Acompañamientos familiares, atendiendo situaciones particulares de estudiantes que lo requerían.
Número de acciones comunitarias	9 Acciones comunitarias, promoviendo el sentido de pertenencia, la integración comunitaria y la participación más activa en los jóvenes del proyecto.
Número de acciones comunitarias	2 Visitas empresariales, tanto los estudiantes de San Marcos como los de Mulaló tuvieron la oportunidad de conocer la planta de producción de Cementos San Marcos.

Logros del Proceso



Fortalecimiento de habilidades socioemocionales y de autoconocimiento.

A partir del desarrollo de las actividades los estudiantes lograron un mayor reconocimiento de sus emociones, así como avances significativos en su regulación y expresión emocional.



Niveles bajos en relación asociados a las limitadas oportunidades de formación socioemocional.

El proceso impulsó progresos relevantes en áreas como la reparación emocional, el manejo del estrés y el fortalecimiento del autoconocimiento.



Mayor identificación de emociones, intereses personales y necesidades propias.

Favoreció una diferenciación más clara entre los intereses individuales y las expectativas externas.



Mayor seguridad para expresarse, tomar decisiones conscientes y ejercer una comunicación más asertiva.

El acompañamiento individual posibilitó abordar situaciones específicas, favoreciendo la aplicación práctica de estas habilidades en la vida cotidiana y fortaleciendo procesos de toma de decisiones responsables.



Compromiso con las actividades del proyecto.

Manifestado en una participación activa, la manifestación de sentido de pertenencia y la generación de dinámicas de apoyo mutuo entre las personas participantes.

Desarrollo del Proceso

El desarrollo de talleres vocacionales y la aplicación de la prueba CHASIDE brindaron a los estudiantes herramientas para identificar sus intereses, aptitudes y estilos de aprendizaje, generando mayor claridad respecto a sus aspiraciones educativas y laborales. En la medición inicial, las preferencias se concentraron principalmente en las áreas de Humanidades y Ciencias Sociales (28,21 %) y Ciencias de la Salud (25,64 %), seguidas por las áreas Administrativas y Contables e Ingeniería y Computación.

Tras el proceso formativo, se observaron variaciones que reflejan una mayor exploración vocacional por parte de los estudiantes, destacándose el incremento de afinidad en áreas Artísticas y Ciencias Exactas, mientras que Humanidades y Ciencias Sociales se mantuvo como el campo de mayor interés (31,58 %).

Estos resultados enriquecieron las conversaciones con los participantes, que fueron profundizadas en los espacios individuales. El reconocimiento de los intereses profesionales u ocupacionales tienen un efecto positivo a nivel académico, favoreciendo mayor comprensión sobre las implicaciones que su desempeño podría tener para su futuro y enfocando sus esfuerzos para procurar que este sea realizable.



Fortalecimiento de las Redes de Apoyo Familiares

A través de los encuentros familiares desarrollados, se orientó el rol fundamental que tienen en los procesos de desarrollo personal y académico de los estudiantes. Las actividades permitieron trabajar aspectos como **corresponsabilidad, comunicación, acompañamiento escolar y planificación económica**, orientando a las familias para que apoyen de manera efectiva los proyectos de vida de los jóvenes.

Mayor integración comunitaria y sentido de pertenencia

Las acciones comunitarias desarrolladas fortalecieron la participación activa de los jóvenes en su entorno académico, promoviendo un **mayor sentido de pertenencia con la comunidad educativa**. Estas actividades reforzaron la importancia del tejido social como actor que impulsa la continuidad de proyectos personales y colectivos.



La integración comunitaria es clave para generar **entornos de apoyo** que potencien el **desarrollo integral** de los estudiantes.

Aproximación al Entorno Laboral y fortalecimiento de expectativas educativas

Las dos visitas empresariales realizadas en la planta de Cementos San Marcos permitieron que los estudiantes conocieran de primera mano procesos productivos, perfiles ocupacionales y oportunidades asociadas al sector. Esta experiencia fortaleció la **comprensión sobre el mundo laboral**, ampliando sus expectativas de formación técnica y profesional, enriqueciendo la **planeación de sus proyectos educativos**.

Consolidación de un Proceso Formativo integral y sostenido

El proyecto logró implementar una ruta de **acompañamiento continua, articulada y coherente** con las necesidades de los estudiantes. La combinación de actividades individuales, grupales, familiares y comunitarias posibilitó abordar de manera integral los factores que influyen en el bienestar emocional, el desempeño escolar y la construcción del proyecto de vida.



Logros relacionados con la cohorte 1 Prueba Saber 11

La Institución Educativa obtuvo un puntaje promedio entre 2020 y 2024 de **258 puntos**, mientras que el de 2025 fue de **282**. Una diferencia favorable de **24 puntos**. Antes de 2025, el mejor puntaje era el de **2024 (276)**, con **6 puntos** menos de diferencia.

Al revisar los 20 mejores puntajes de la Prueba para el municipio de Yumbo en 2025, hay 3 estudiantes de la I. E. José Antonio Galán. Cabe resaltar a las participantes: **Tayra Rosero López**, quien ocupa el primer lugar (**397 puntos**); y a **Natalith Martínez Pérez**, que se posiciona en el tercero (**377 puntos**).



- **El fortalecimiento de las habilidades socioemocionales continúa siendo una necesidad prioritaria.**

Los resultados del TMMS evidenciaron niveles iniciales bajos en atención y claridad emocional. Para una próxima implementación, se recomienda programar la aplicación de estas pruebas en momentos del calendario escolar con menor carga académica, a fin de obtener mediciones más estables y aprovechar mejor los resultados para orientar los acompañamientos.



- **La demanda por orientación individual superó las expectativas iniciales**

Lo que confirma la importancia de mantener o ampliar los espacios de atención personalizada. Esto permitirá profundizar en procesos de regulación emocional, resolución de conflictos y toma de decisiones, aspectos que demostraron avances significativos cuando se trabajaron de manera continua.



- **Aunque se realizaron talleres con las redes de apoyo familiar**

Se identificó la necesidad de contar con más espacios formativos dirigidos a madres, padres y cuidadores. Su participación activa potencia los cambios logrados por los estudiantes y favorece la sostenibilidad de los aprendizajes.



- **La articulación con docentes de las instituciones educativas**

Es un factor clave para el éxito del proceso. Las conversaciones sistemáticas con el personal educativo fortalecen narrativas comunes, generando coherencia en los acompañamientos y promoviendo ambientes escolares protectores. Para próximas fases, se recomienda institucionalizar estos espacios de diálogo y co-construcción.



- **En el componente vocacional, la aplicación del CHASIDE**

mostró que los estudiantes ampliaron sus intereses y exploraron áreas que inicialmente no contemplaban. Para optimizar este proceso, será importante diversificar aún más el contacto con profesionales y programas técnicos, tecnológicos y universitarios, fortaleciendo la conexión entre intereses, habilidades y oportunidades reales en el territorio.



- **Las acciones comunitarias generaron altos niveles de participación y sentido de pertenencia**

Dentro de la comunidad educativa; sin embargo, se identificó el reto de vincular a más actores del entorno local para fortalecer la continuidad de las iniciativas juveniles. La coordinación interinstitucional permitirá escalar estos espacios y consolidar liderazgos juveniles.



**FORJAR
OPORTUNIDADES VIJES**

**INFORME PARCIAL DE
EJECUCIÓN TÉCNICA 2025**

Información General del Proyecto

Lugar de Ejecución del Proyecto	
Municipio: Vives Zona urbana Corregimientos: Villamaría	
 Periodo reportado:	Junio a Diciembre de 2025
 Beneficiarios del proyecto:	32 Personas forjadoras.
 Socios del proyecto:	Cementos San Marcos Fundación SIDOC

Descripción general

Forjar Oportunidades Vives es una estrategia pedagógica liderada por la Fundación Sidoc, con el apoyo de Cementos San Marcos, que busca transformar la vida de jóvenes y comunidades vulnerables del municipio mediante el acompañamiento psicosocial, el fortalecimiento de habilidades, la orientación vocacional y la promoción de acciones comunitarias.

El proceso se viene desarrollando desde el año 2021 en la zona urbana de Vives. Para el año 2025, se está llevando a cabo la fase V del programa, decidiendo adicionar el corregimiento de Villamaría como territorio de intervención.

Durante el año reportado, la iniciativa se centró en potenciar las capacidades socioemocionales y ciudadanas de las personas participantes, reconocer sus intereses y talentos, y favorecer su adaptación social, brindando herramientas para fortalecer sus proyectos de vida.

Para ello, se realizaron talleres psicosociales, orientaciones psicológicas individuales, actividades de ciudadanía, orientaciones de generación de ingresos, un taller básico de gastronomía y un curso de promoción ambiental comunitaria ofrecido por el SENA, entre otros, contribuyendo al bienestar, al desarrollo personal y a la construcción de tejido social en el territorio.

Objetivo General

Implementar una estrategia integral de acompañamiento y orientación dirigida a las comunidades vijeñas, especialmente a las personas jóvenes, tanto del área urbana como rural, para el fortalecimiento de sus habilidades sociales, ciudadanas, ecológicas y del manejo de sus finanzas, promoviendo el acceso a oportunidades que contribuyan a la mitigación del riesgo de violencia e incentivando procesos de construcción de paz.

Objetivos Específicos



Reconocimiento personal

Promover el fortalecimiento de habilidades socioemocionales, ecológicas y del manejo de finanzas en estudiantes de la Institución Educativa de Villamaría.



Fortalecimiento Socioemocional

Desarrollar acciones que fomenten el turismo cultural en las zonas rurales de Vives, promoviendo prácticas responsables y sostenibles para el cuidado ambiental.



Orientación Ambiental

Promover en las comunidades de Vives y Villamaría iniciativas que inspiren y fortalezcan el compromiso con prácticas sostenibles, inclusivas y resilientes, enfocadas en la protección ambiental.

Descripción Poblacional

A continuación, se definen algunas variables de los **32 participantes** iniciales del proceso:

Sexo

La mayoría de las personas participantes se identifican como mujeres: 17 beneficiarias que corresponden al 53.1 %. 6 de ellas pertenecen al grupo de zona rural y 11 a la zona urbana.

Los 15 hombres participantes representan el 46.9 %, siendo 12 estudiantes de la I.E de Villamaría y 3 de la zona urbana.

Ubicación territorial

De las **32 personas** que han hecho parte del programa hasta el momento, 18 estudian en la institución educativa de Villamaría y 14 se atendieron en la zona urbana. Cabe aclarar que 2 forjadoras de la zona urbana no terminaron la ruta, por lo que se hizo un recambio e ingresaron dos nuevos participantes en este mismo grupo en su reemplazo.

Casco urbano de Vijes: **18** personas (**12** mujeres; 6 hombres).

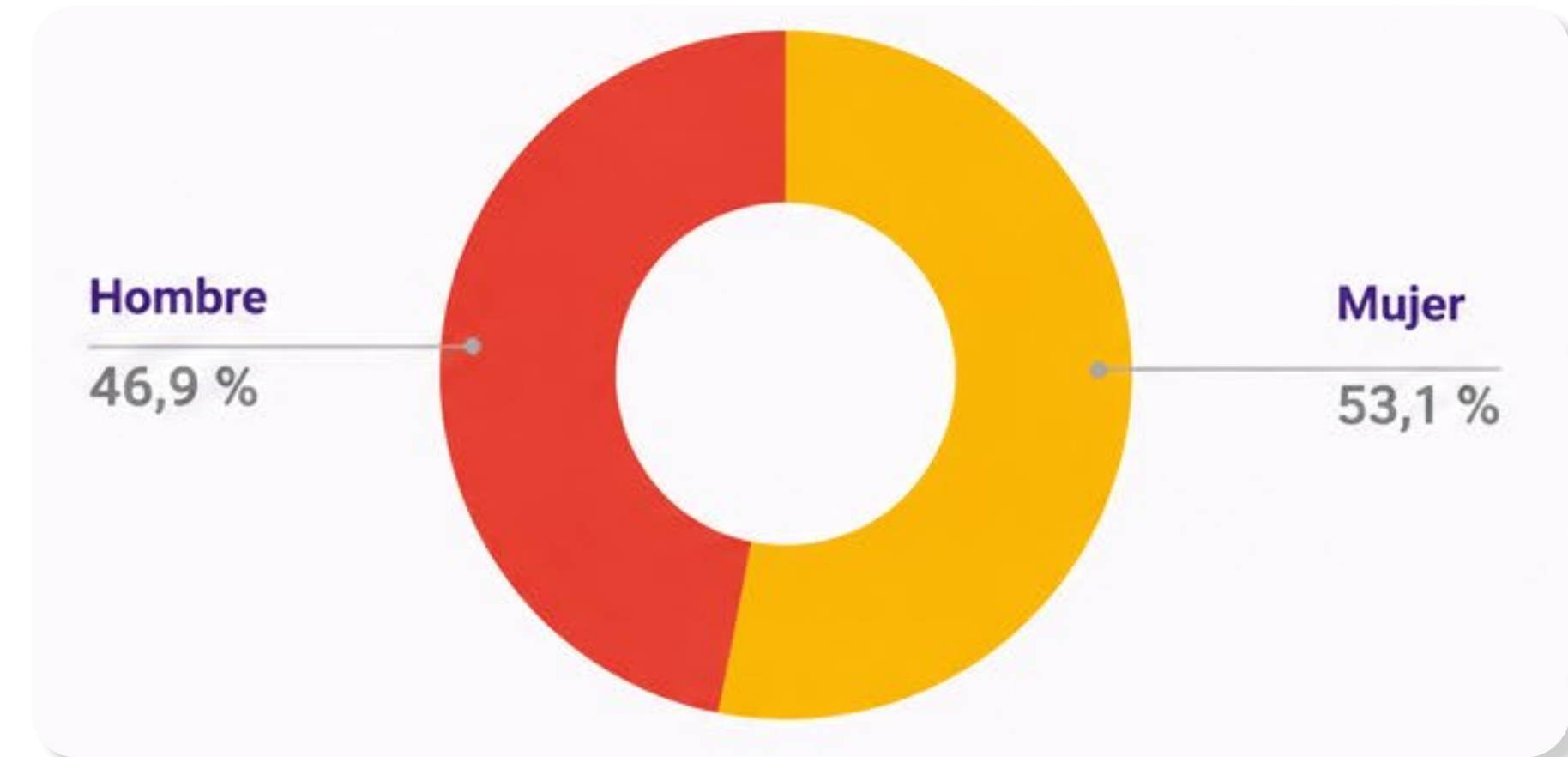
Corregimiento Villamaría: **12** personas (**4** mujeres; **8** hombres).

Vereda Carambola: **2** personas (**1** mujer; **1** hombre).

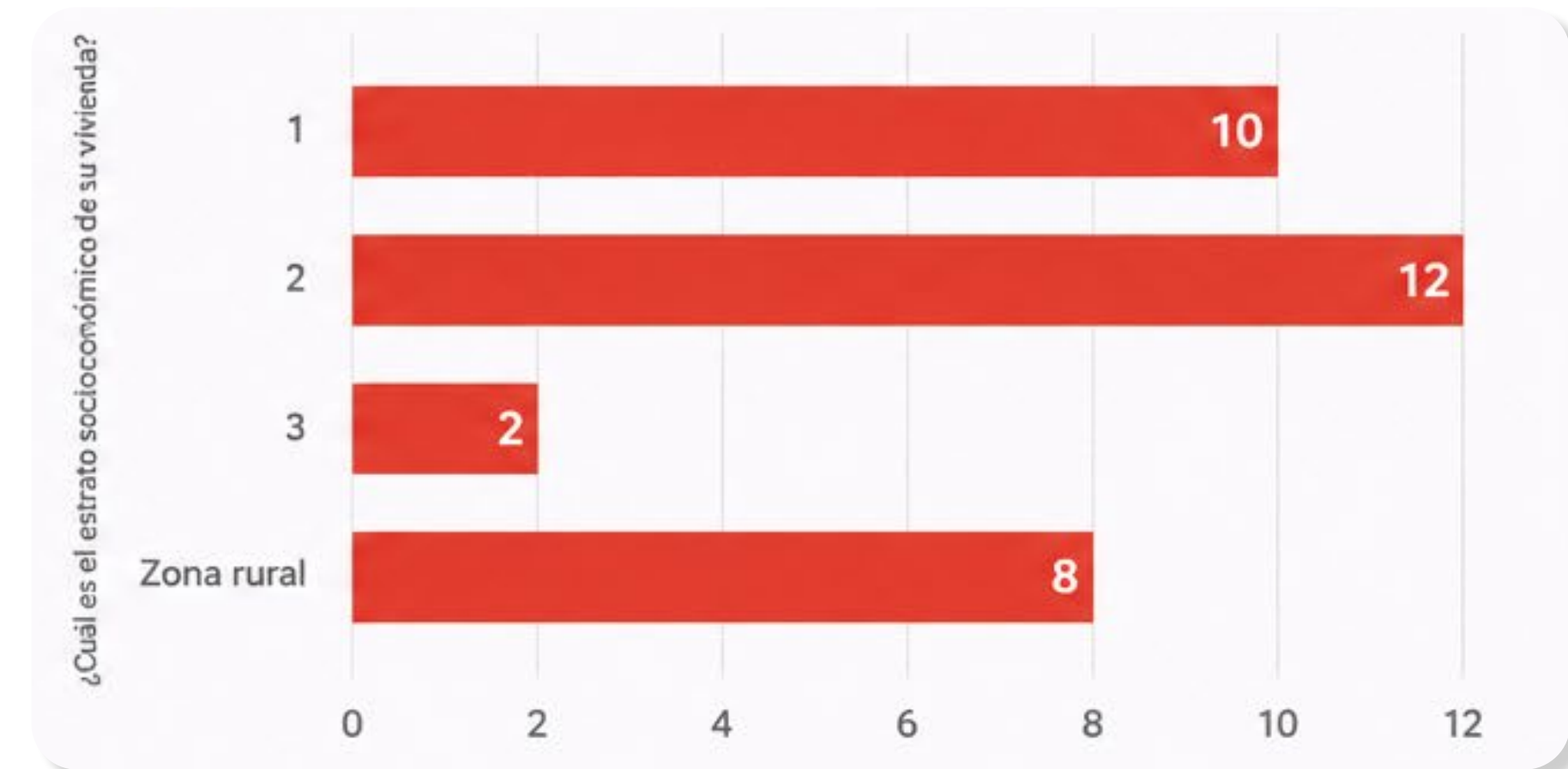
Estrato socioeconómico

El mayor número de participantes se ubican en los estratos 1 y 2 (68.8 %, sumando los dos), seguidos por los que viven en zona rural (25 %). Solamente 2 participantes pertenecen al estrato 3.

Participantes por identidad de género



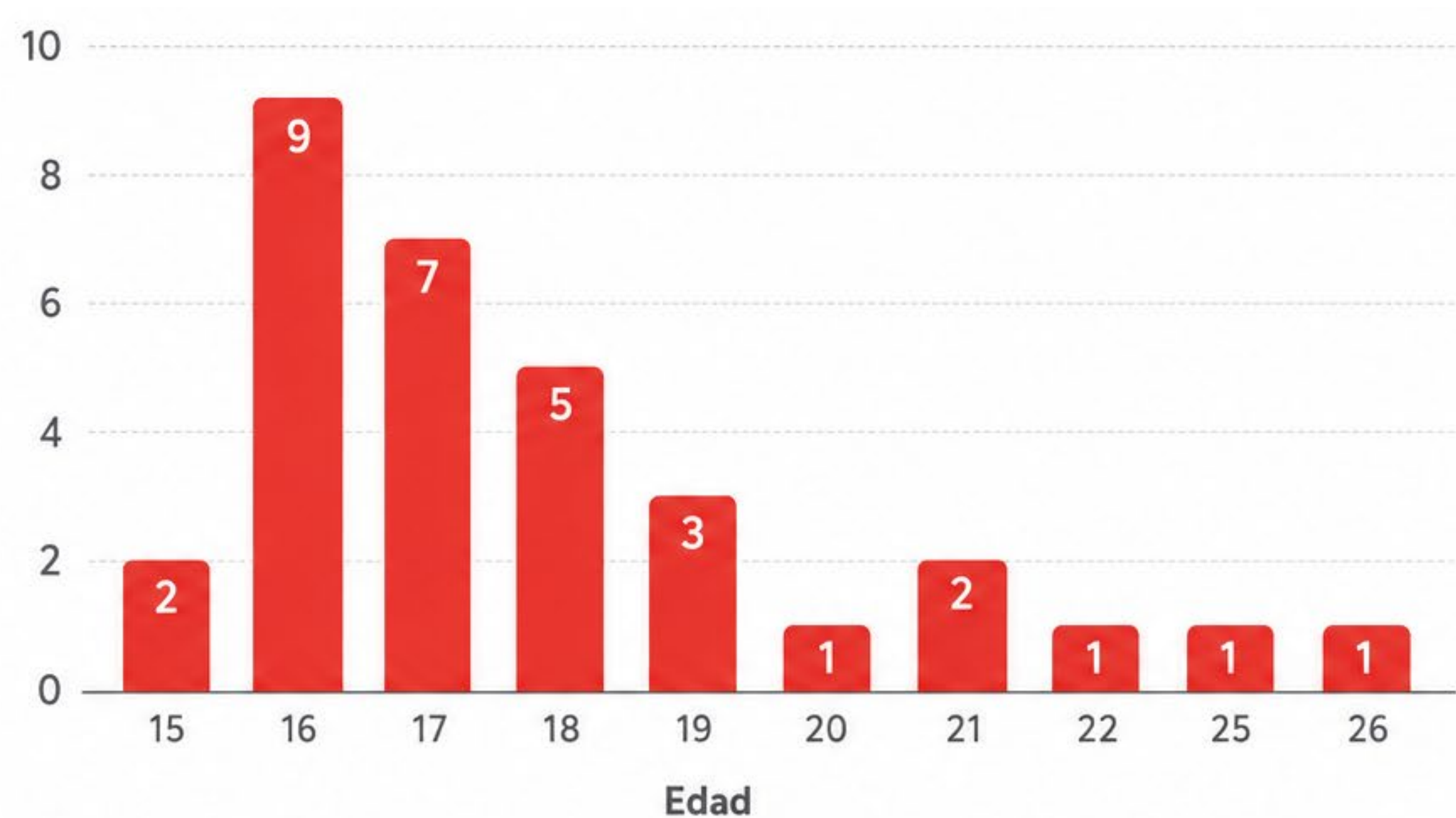
Estrato socioeconómico de los participantes



Edad

El **56,3 %** de los participantes son menores de edad. De los 18 beneficiarios que están en este rango, 16 pertenecen al grupo también se encuentran personas entre los **18-26 años**.

Número de participantes por edad



La mayoría de nuestros participantes son jóvenes, lo que reafirma la importancia de seguir creando espacios de formación y acompañamiento para su desarrollo integral.

Motivo de egreso

Durante la ejecución del programa, una de las participantes egresó anticipadamente del proceso debido a que accedió a un empleo formal, alineándose esto con los objetivos del programa. Otra participante, desistió del acompañamiento al agudizarse una situación de salud mental que presentaba previamente. Aunque se buscó ofrecer asesoría acompañándola, ella manifestó que no quería continuar, por lo que, aunque aún se generan seguimientos para conocer su estado de salud, fue reemplazada por otro forjador. Ambas pertenecían al grupo de atención del territorio urbano.

Estos cupos fueron ocupados por dos nuevas personas. En total se atendieron 32 personas y 30 fueron certificadas por completar su participación.

Ejecución de Convenios Cementos San Marcos Construye Futuro



Esta fase del programa Forjar Oportunidades Vives comenzó en junio de 2025. La ejecución fue realizada por la Fundación Sidoc con el apoyo constante de la empresa Cementos San Marcos. La Institución Jorge Robledo sede Veinte de Julio (Villamaría) y el SENA, fueron socios clave para el avance de los objetivos planteados en el programa.



Se desarrollaron metodologías presenciales y participativas, en niveles individuales, grupales, familiares, institucionales y comunitarios. El proceso considera las particularidades de cada participante, busca la cohesión grupal entre pares, el conocimiento y sentido de pertenencia con los territorios que habitan, y la identificación de sus derechos, deberes y responsabilidades.



De manera general, se concluye que el programa favoreció en las personas participantes: un mayor reconocimiento sobre sí mismos, posibilitando una mejor regulación emocional y un mayor reconocimiento sobre sus intereses y potencialidades. También, logró que conocieran más sobre sus territorios y generaran acciones favorables para ellos.



A continuación, se describen brevemente las actividades desarrolladas:

Ítem	Número / Descripción
Número total de actividades	205 Actividades
Número de talleres de orientación psicosociales grupales	96 Talleres en donde se desarrollaron procesos enfocados al fortalecimiento de habilidades socioemocionales.
Número de talleres de orientación en generación de ingresos	9 Talleres en donde se desarrollaron habilidades enfocadas en la gestión sostenible del dinero y el enfoque sobre iniciativas y familias.
Número de talleres de orientación en el componente ambiental y ciudadano	31 Talleres en los cuales el SENA orientó a los participantes sobre acciones para cuidar, conservar y proteger el medioambiente.
Número de orientaciones individuales	193 Orientaciones individuales, que atienden situaciones particulares de los participantes, encaminadas para que gestionen problemáticas.
Número de talleres con redes de apoyo familiar	1 Taller con las redes de apoyo familiar (careos) y seguimiento del 100%, la evolución de vidas y la planificación económica.
Número de acciones comunitarias	12 Acciones comunitarias, promoviendo el sentido de pertenencia, la integración comunitaria y la participación más activa en los jóvenes del proyecto.
Curso complementario desarrollado en acciones de promoción ambiental comunitario dictado por el SENA	Finalización con el SENA: 31 participantes certificados en promoción ambiental, de los cuales 27 son forjadores y son personas de la comunidad y 1 docente.
Curso básico en cocina	1 taller de gastronomía de 4 sesiones: 12 forjadores certificados en un taller básico de gastronomía y técnicas de cocina.

Logros del Proceso

A lo largo de la implementación del programa Forjar Oportunidades Vijas (junio–diciembre de 2025), se avanzó de manera significativa en el cumplimiento del **objetivo general** y de los **objetivos específicos**.

Los resultados cuantitativos y cualitativos evidencian mejoras en el bienestar, las habilidades socioemocionales, la orientación vocacional, la vinculación comunitaria y la relación de los participantes con las instituciones del territorio.



Mejora del Bienestar Emocional

Los datos de línea base en comparación con la intermedia muestran un avance positivo: la percepción de bienestar “muy bueno” aumentó de 21,9 % a 40 %, mientras que únicamente 3 personas calificaron su bienestar como “regular” en ambos momentos de medición. Estos resultados reflejan una tendencia hacia la estabilidad emocional y la mejora del bienestar general, coherente con el proceso de fortalecimiento socioemocional impulsado desde el programa.



Consumo de Sustancias Psicoactivas

El análisis pre/intermedio evidencia que el consumo de alcohol pasó de 18,8 % a 16,7 %. Asimismo, más del 70 % de los participantes manifestó no haber consumido ninguna sustancia psicoactiva. Este comportamiento señala el impacto de los espacios psicoeducativos y del acompañamiento orientado al proyecto de vida.



Acceso a Atención Profesional para Salud Mental

Al inicio del programa, 1 de las 3 personas con un diagnóstico o padecimiento de salud mental indicó no conocer qué tipo de atención debía o podía recibir. Al finalizar el proceso, todas las personas de este grupo manifestaron contar con atención profesional y seguir las indicaciones médicas. Este avance evidencia una mayor capacidad de búsqueda de apoyo y una conciencia más sólida sobre el cuidado de la salud mental, uno de los ejes centrales del programa.



Fortalecimiento Socioemocional (TMMS-24)

La aplicación de la prueba TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale) evidenció avances significativos en las habilidades socioemocionales:

1	46.7%	Alcanzó un nivel adecuado de atención emocional.
2	63.3%	Logró un nivel alto de claridad emocional.
3	60%	Obtuvo niveles adecuados o excelentes de reparación emocional.



Estos logros reflejan el impacto positivo del programa en el desarrollo integral de los participantes, fortaleciendo sus capacidades personales, su bienestar emocional y su vínculo con la comunidad y el territorio.

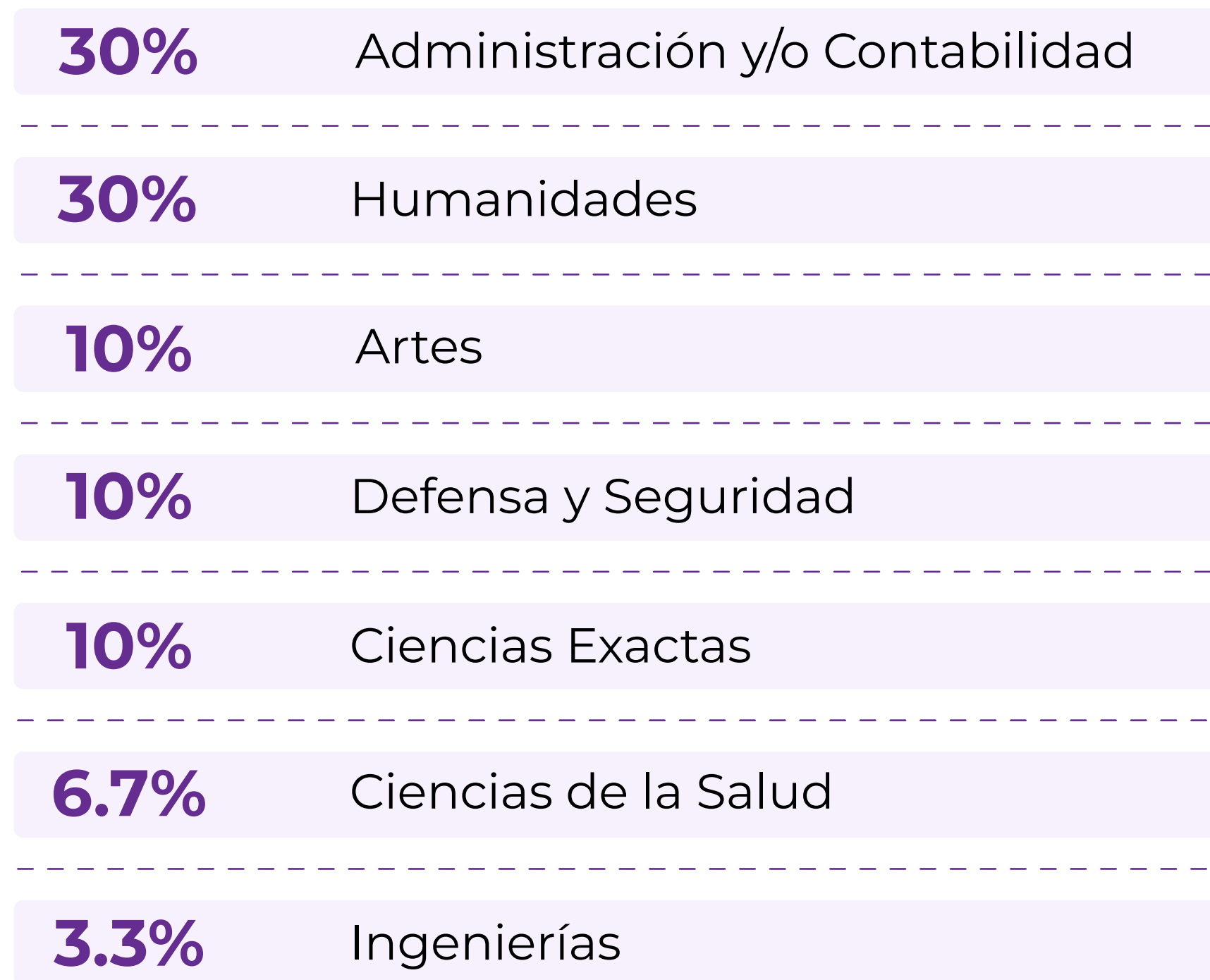


Estos progresos reflejan el desarrollo de herramientas para la gestión emocional, la toma de decisiones, la resolución de conflictos y el autoconocimiento. Al cierre del proceso, varios participantes señalaron que uno de sus aprendizajes más significativos fue **reconocer la importancia de la salud mental y tomar mayor conciencia sobre su proyecto de vida.**



Orientación Vocacional

A través de la prueba CHASIDE, los participantes reflexionaron sobre sus intereses y aptitudes, lo que permitió un mayor conocimiento sobre sí mismos. Los resultados evidenciaron las siguientes inclinaciones:



Estos resultados variaron frente a la primera aplicación, lo que se relaciona con los espacios promovidos por talleres, visitas empresariales y el acompañamiento psicosocial, que permitieron ampliar la comprensión sobre distintas áreas de formación y campos laborales



Promoción de Iniciativas Sostenibles e Inclusivas

Se realizaron **31 talleres ambientales** en articulación con el SENA, fortaleciendo el conocimiento sobre sostenibilidad, manejo de residuos y cuidado del entorno. Asimismo, se desarrollaron **12 acciones comunitarias**, entre ellas jornadas ecológicas, procesos de cocreación artística y elaboración de murales, que fortalecieron el sentido de pertenencia y la participación.

La coordinación con el SENA permitió consolidar aprendizajes técnicos a través del curso de promoción ambiental comunitaria, logrando certificar a **31 participantes, de los cuales 27 son forjadores, 3 son personas son de la comunidad y 1 es docente de la institución educativa.**

Fortalecimiento de las Relaciones Institucionales y de Convivencia Escolar



Las directivas docentes reportaron transformaciones favorables en los comportamientos y actitudes de los estudiantes participantes.






Destacaron mejoras en la interacción social, un incremento en la comunicación respetuosa y avances en la resolución pacífica de conflictos. Estos cambios contribuyen a la construcción de entornos escolares más seguros y colaborativos.

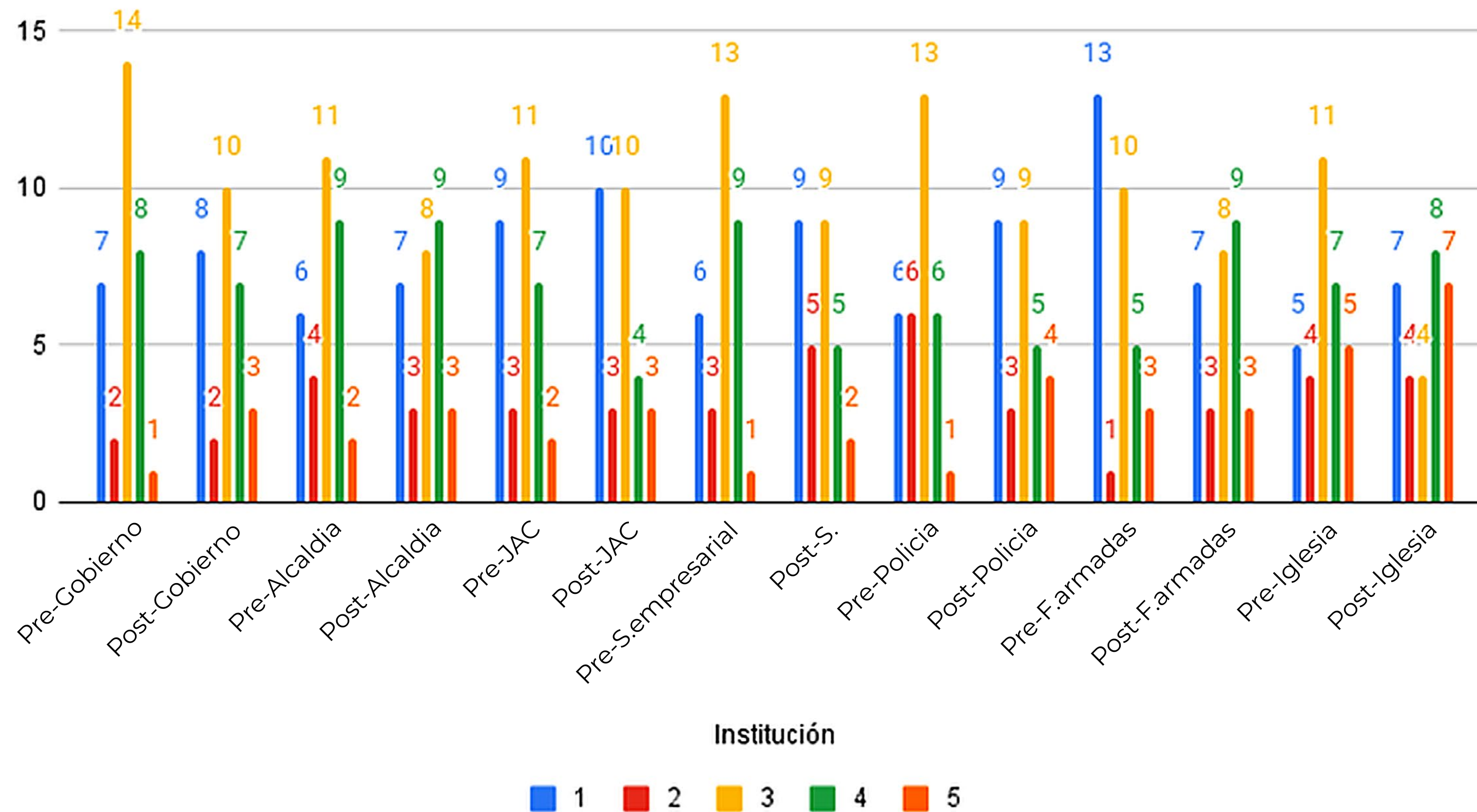
Mejoramiento de la Percepción Frente a Algunas Instituciones

La comparación entre la valoración pre e intermedia evidencia un aumento en las calificaciones positivas (niveles 4 y 5) hacia varias instituciones.

Las mejoras más destacadas fueron:

-  **Fuerzas Armadas:** aumento del **15 %**, pasando de **25 %** a **40 %**.
-  **Iglesia:** incremento del **12,5 %**, pasando de **37,5 %** a **50 %**.
-  **Policía:** aumentó del **8,1 %**, pasando de **21,9 %** a **30 %**.

Percepción Sobre las Instituciones



Estos cambios reflejan una **percepción más informada y matizada** del rol institucional en los territorios.



El **fortalecimiento socioemocional** se consolidó como el eje más valorado por los participantes. Los resultados del TMMS-24 mostraron avances significativos en atención, claridad y reparación emocional. Esto evidencia que los espacios psicosociales grupales e individuales deben mantenerse como componente central, dado su impacto en el bienestar, la convivencia y la toma de decisiones de los jóvenes.



Las acciones comunitarias y el curso de promoción ambiental mostraron que, cuando los participantes se vinculan a actividades de servicio y cuidado del entorno, mejora su sentido de pertenencia, su capacidad de trabajo colectivo y su motivación por aportar al territorio. Esto resalta la necesidad de ampliar iniciativas que conecten la formación socioemocional con prácticas comunitarias concretas.



La articulación con la Institución Educativa de Villamaría, el SENA y Cementos San Marcos favoreció una implementación fluida y coherente con las necesidades del territorio. Este logro reafirma que el trabajo con aliados locales es indispensable para potenciar los aprendizajes, diversificar las oportunidades para los jóvenes y garantizar que el proceso tenga un carácter comunitario y no aislado.

[blob:https://web.whatsapp.com/b8e0e948-50dd-4abb-b49c-2807d5978d56](https://web.whatsapp.com/b8e0e948-50dd-4abb-b49c-2807d5978d56)

[blob:https://web.whatsapp.com/6b7ad070-76ed-48e6-9e98-55b822cd68d9](https://web.whatsapp.com/6b7ad070-76ed-48e6-9e98-55b822cd68d9)



Finalmente, la mejora en la percepción institucional reflejada en el comparativo de la línea de base e intermedia muestra que el proyecto contribuyó a que los jóvenes comprendan mejor el rol de las instituciones y desarrollen una mirada más crítica y constructiva. Este aprendizaje refleja la importancia de continuar promoviendo espacios que fortalezcan la ciudadanía, la confianza y la participación juvenil en el territorio.

06 | Medio Ambiente

En Cementos San Marcos SAS BIC trabajamos comprometidos con la protección del medio ambiente y la gestión responsable de nuestros recursos. Implementamos prácticas sostenibles en nuestros procesos productivos, promoviendo el uso eficiente de los recursos, la reducción de emisiones y el manejo adecuado de residuos.



Gestión responsable de recursos



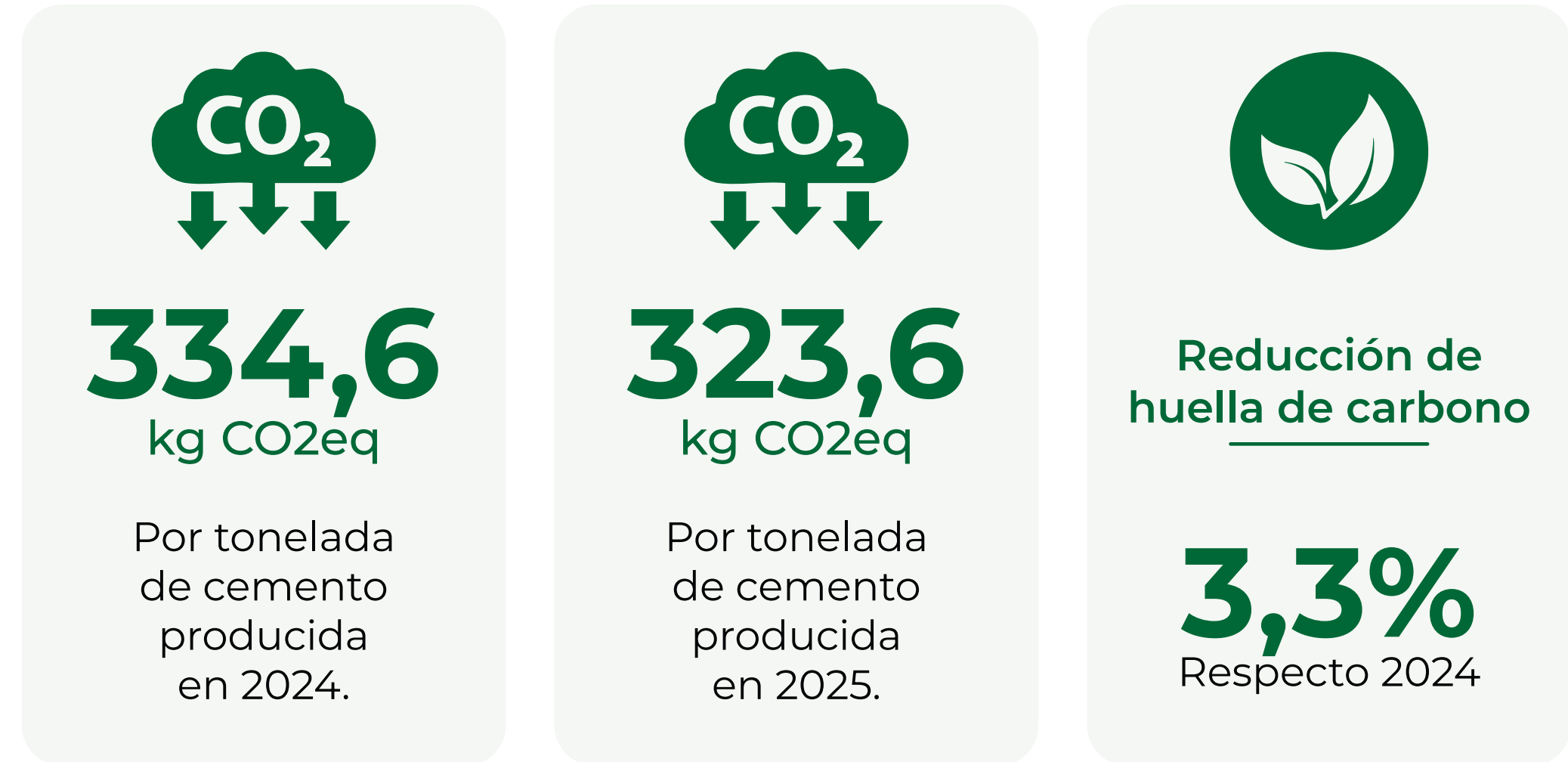
Reducción de emisiones





Manejo adecuado de residuos


Programa ruta descarbonización Cemento San Marcos (Reducción Gases Efecto Invernadero)


Reducción del **3,3%** en la huella de carbono respecto 2024, al disminuir de **334,6 kg CO₂eq** por tonelada de cemento producida a **323,6 kg CO₂eq** por tonelada de cemento producida en 2025.





 Cada acción cuenta para un futuro más limpio y sostenible. 

 **Menos emisiones.**
Trabajamos continuamente para reducir nuestras emisiones y mitigar nuestro impacto ambiental.

 **Eficiencia energética**
Optimizamos procesos y tecnologías para producir de manera más eficiente y responsable.

 **Economía circular**
Promovemos el uso eficiente de recursos y la valorización de residuos en nuestros procesos.

 **Compromiso colectivo**
Juntos construimos un entorno más saludable para las generaciones presentes y futuras.

 Cada acción hoy nos acerca a un mañana más verde y resiliente.

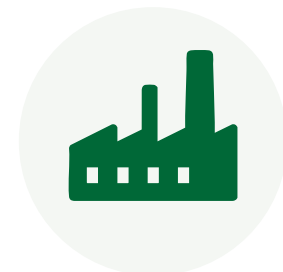
Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua



En 2025 se captaron **69.460 m³** de agua cruda proveniente de pozo profundo y en comparación con 2024 donde se captaron 70.010 m³, se obtuvo una **reducción del 0,8%** en la captación de agua cruda de pozo.



En 2025 fueron destinados al uso humano para baterías sanitarias y casino 54.368 m³, para aun **aumento del 3,6% respecto uso en esta categoría en 2024** donde se usaron 52.481 m³.



Para el uso a nivel industrial en los procesos productivos del 2025, se obtuvo una **reducción del 13,9% al usar 15.091 m³ de agua respecto 17.528 m³ del año anterior.**



El indicador específico de cantidad de agua utilizada por tonelada de cemento producida paso de **23,4 litros en 2024 a 16,4 en 2025**, lo que indica una **reducción del 30%** que favorece la preservación del recurso.



Captación de agua cruda de pozo
69.460 m³
en 2025



0,8%
Reducción
respecto 2024.



Uso humano
(baterías sanitarias y casino)
54.368 m³
en 2025



3,6%
Aumento
respecto 2024.



Uso industrial en procesos
productivos
15.091 m³
en 2025



13,9%
Reducción
respecto 2024.



Agua utilizada por tonelada
de cemento producida
16,4 litros
en 2025



30%
Reducción
respecto 2024.

Agua Residuales

Cementos San Marcos SAS BIC gestiona sus aguas residuales domesticas mediante una **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR** de tecnología convencional, que se conforma por un proceso primario a partir de tanque séptico con filtro anaerobio de flujo ascendente, filtro fitopedológico, sistema de almacenamiento y cámara de distribución.

A través de esta infraestructura, la empresa garantiza el tratamiento del **100%** de las aguas residuales domésticas minimizando su impacto ambiental y asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.



Compromiso ambiental

Garantizamos el tratamiento del **100%** de las aguas residuales domésticas, cuidando el recurso hídrico y cumpliendo con la normativa ambiental vigente.

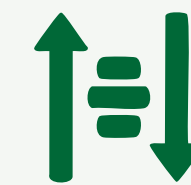
Nuestra Infraestructura PTAR



Tanque Séptico

Primer proceso de separación y sedimentación de sólidos.

01.



Filtro Anaerobio de Flujo ascendente

Tratamiento biológico que remueve la materia orgánica del agua.

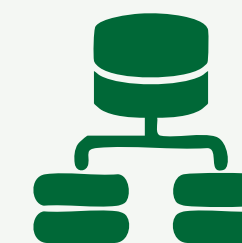
02.



Filtro Fitopercológico

Depuración natural del agua mediante plantas y sustratos filtrantes.

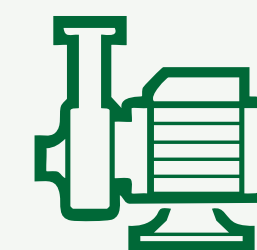
03.



Sistema de Almacenamiento

Almacenamiento seguro del agua tratada.

04.



Cámara de Distribución

Distribución controlada del agua tratada para su disposición final.

05.

Programa de Gestión Integral de Residuos

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.



Gestión Responsable y Sostenible

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



Residuos ordinarios:

Reducción del **29,5%** en la generación de residuos ordinarios respecto 2024, al producir **426,8 m3** equivalentes a **72,5 toneladas** año en 2025, de **606,3 m3** equivalentes a **103 toneladas** año en 2024.

29,5%
reducción
respecto 2024.



Residuos aprovechables:

Reincorporación del **100%** de **244,9 toneladas** de residuos aprovechables generados en 2025 en nuevas cadenas productivas de la región.

100%
Reincorporación
a nuevas cadenas
productivas



Residuos peligrosos:

Disposición técnica del **100%** de **20,0 toneladas** de residuos peligrosos generados en 2025 a través de gestores ambientales autorizados

100%
Disposición
técnica a través
de gestores
autorizados.

Generación Específica de Residuos

En 2025, la generación específica de residuos por tonelada de cemento producida fue la siguiente:



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

Impacto Ambiental de los Empaques

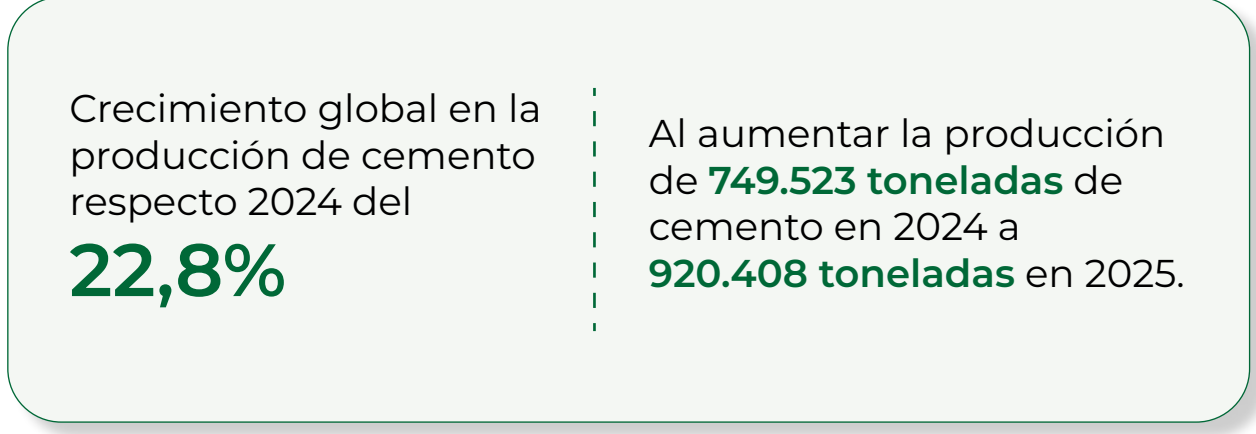
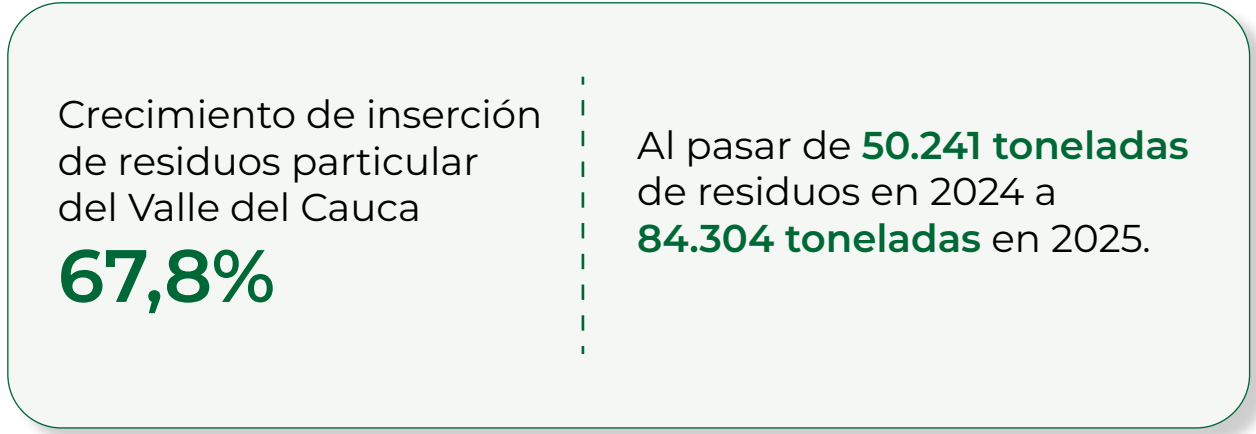
Cementos San Marcos SAS BIC minimiza el impacto ambiental de los empaques de sus productos a través del Programa Ambiental Saco y Reciclo, el cual facilita la recolección posconsumo de sacos usados en las constructoras.

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.

En 2025, el programa logró recolectar 68.369 kg de sacos usados, equivalentes a 427.307 unidades, con una reducción del 21,2% respecto 2024; donde se recogieron 86,721 kg de sacos usados o 542.006 unidades.



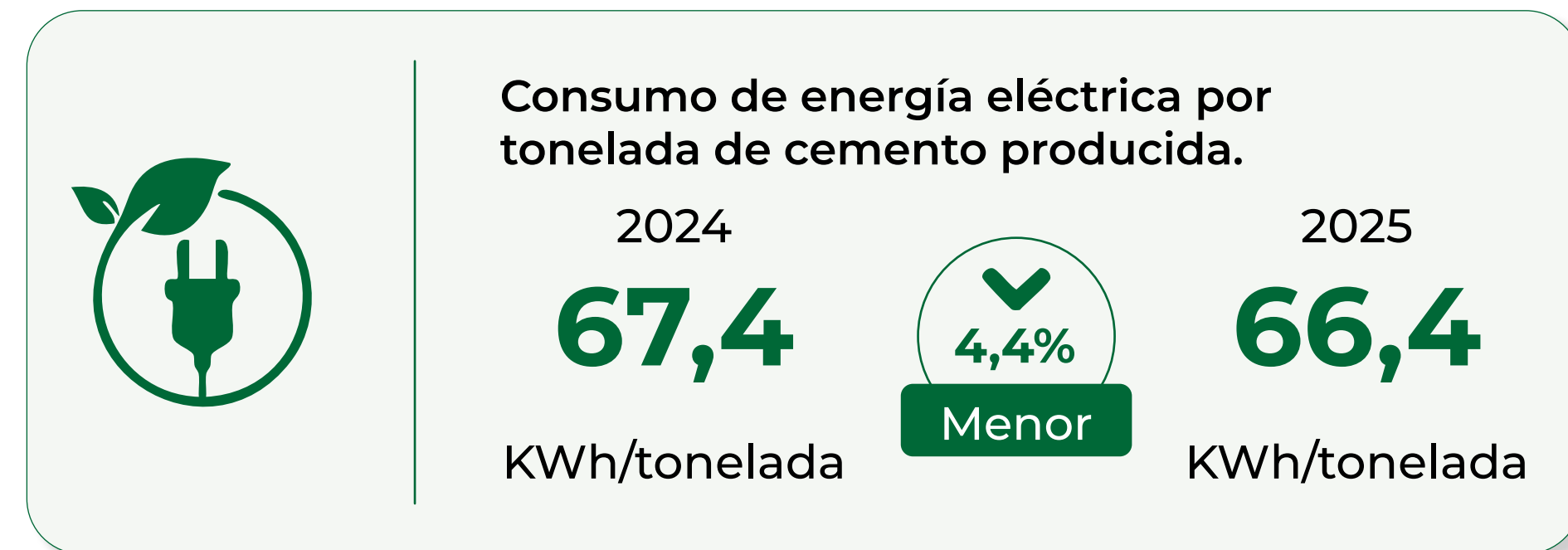
Programa de Economía Circular



Seguimos avanzando hacia una economía circular que genera valor, reduce impactos y construye un futuro sostenible.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de la Energía

En términos de desempeño energético en 2025, Cementos San Marcos registró un consumo de **64,4 kWh** de energía eléctrica por tonelada de cemento producida, un **4,4% menor** respecto el 2024 que registro un **67,4 kWh** por tonelada producida.



Flora y fauna

Programa de 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 **2.293 árboles**.

Resultados por año:



2023: En el informe de sostenibilidad 2023, se reportó la siembra de 621 árboles; sin embargo, tras el cierre del período, la empresa operadora informó la siembra de 16 árboles adicionales, alcanzando un total de 637 árboles (superando la meta de 602 programados).



2024: Se sembraron 756 árboles, consolidando la continuidad del programa.



2025: Se sembraron 900 árboles propios del bosque seco tropical, fortaleciendo las acciones de restauración ecológica. En el marco de la meta proyectada, a 2025 se ha alcanzado un avance global del 19,1%, correspondiente a la siembra y mantenimiento de 2.293 árboles.



Este esfuerzo reafirma el compromiso de Cementos San Marcos con la biodiversidad y la recuperación de ecosistemas estratégicos en su área de influencia.

Sostenibilidad Ambiental

Programa de Protección de Microcuencas



Año 2025 nacimiento del Programa. Articulación con la comunidad de Miravalle norte (Yumbo) en predios de la quebrada El Eden donde se realizó:

Objetivo del Programa

Promover el cuidado del agua en nacimientos de quebradas dentro del área de influencia de CSM, a través de la unión de esfuerzos con pobladores y dueños de predios para realizar acciones de restauración vegetal de riberas y control de accesos de animales de pastoreo.

Programa de Educación Ambiental Comunitaria CREA+VOS

Año 2025 nacimiento del Programa Articulación con el Programa de Educación Ambiental Escolar -PRAES del Colegio José Antonio Galán (Corregimiento San Marcos), donde se genere un proceso de formación sobre energías renovables aplicadas en aspectos ambientales y/o de sostenibilidad alimentaria en el territorio, a partir de la construcción de:

- 2**
huertas Escolares
- 2**
Composteros, y su recuperación de ellos.
- 1**
Centro de reciclaje del colegio para el manejo de residuos solidos.

Programa Socioforestal

En el segundo año consecutivo del Programa de Compensación Forestal, la compañía fortalece su compromiso con el desarrollo local mediante la vinculación de asociaciones de agricultores del área de influencia. A través de la adquisición de especies arbóreas nativas, agro-fertilizantes naturales y compost, se promueve la generación de empleo indirecto y la dinamización de la economía local.

Esta estrategia de valor compartido contribuye a un modelo de triple impacto, generando beneficios ambientales, sociales y económicos para las comunidades cercanas.

- 10.000 m2**
Desmalezado y rocería de 10.000 m2.
- 527**
Siembra y mantenimiento de 527 árboles.
- 257m**
Suministro e instalación de 257 m lineales de cerco en 3 líneas de alambre de púas, ubicadas a 1.20 m de altura y sostenidas en postes maderable instalados cada 2.5 metros.

- Compromiso**
Fortalecemos el desarrollo local y la economía de las comunidades.
- Acciones**
Adquisición de especies arbóreas nativas, agro-fertilizantes naturales y compost.
- Impacto**
Generación de empleo indirecto y dinamización de la economía local.
- Resultado**
Modelo de triple impacto con beneficios ambientales, sociales y económicos.

07 | Clientes

En Cementos San Marcos S.A.S. BIC trabajamos para fortalecer relaciones sólidas, transparentes y duraderas con nuestros clientes, basadas en la confianza, la calidad del producto y un servicio orientado a sus necesidades. A través de prácticas responsables, garantizamos una comunicación clara y el acompañamiento permanente en cada etapa de la experiencia del cliente.



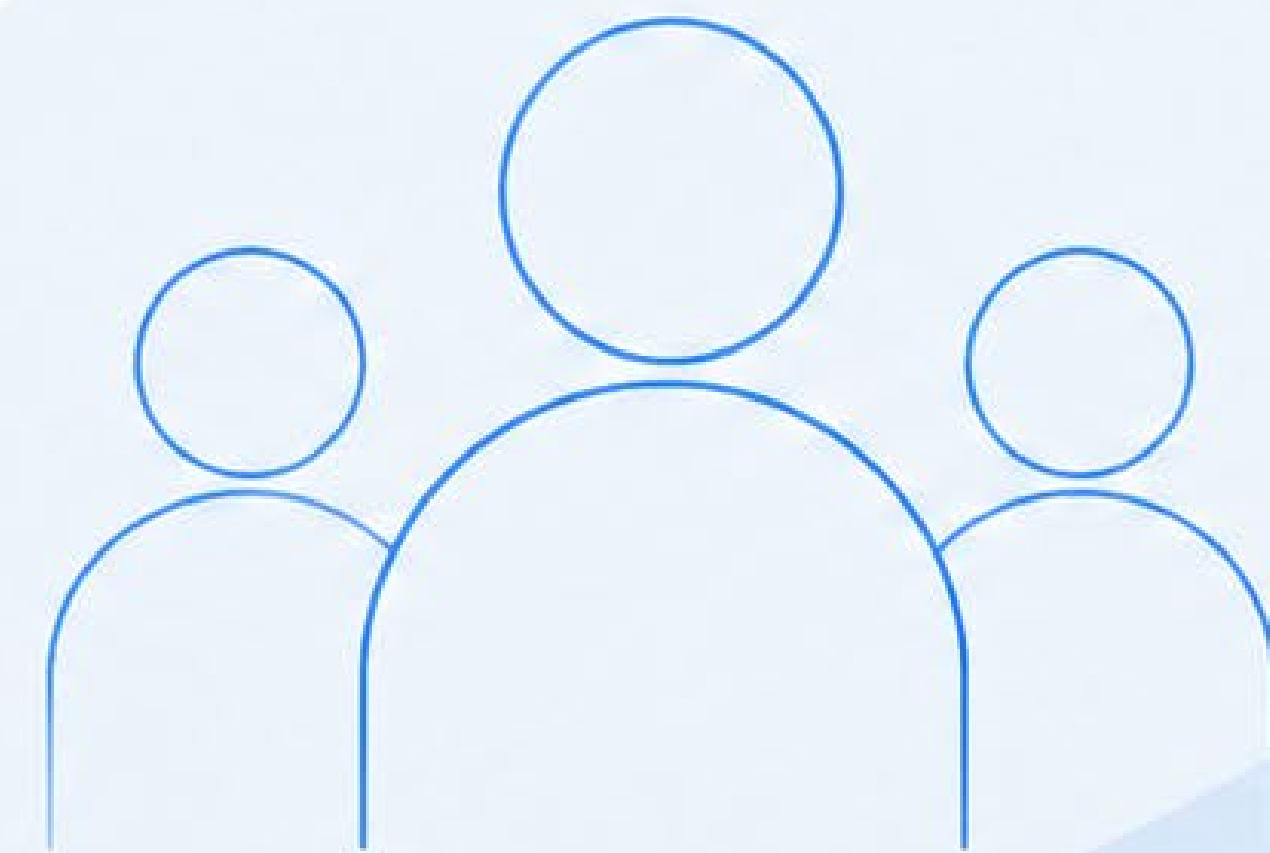
Relaciones
basadas en
confianza



Calidad y servicio
excepcional



Satisfacción y valor
para nuestros
clientes





Cementos San Marcos S.A.S. BIC gestiona la relación con sus clientes bajo un enfoque de transparencia, calidad y generación de valor, alineado con los principios de sostenibilidad y las mejores prácticas internacionales de reporte.



La compañía respalda la calidad y el desempeño de sus productos mediante garantías formales que aseguran el cumplimiento de estándares técnicos y las expectativas de rendimiento de sus clientes. Este compromiso se evidencia en la certificación del Cemento de Uso General (UG) y de Altas Resistencias Tempranas (ART) con el Sello de Calidad ICONTEC conforme a la NTC 121:2023, garantizando el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables en la industria cementera.



Para asegurar la consistencia y confiabilidad de sus productos, la organización implementa controles operacionales que incluyen procesos de inspección en planta, ensayos de laboratorio acreditados, auditorías internas y la operación de sistemas de gestión basados en normas internacionales. Estos mecanismos contribuyen a la mitigación de riesgos asociados a la calidad del producto y fortalecen la confianza de los clientes.



En el marco de la gestión de la experiencia del cliente, la empresa realiza una medición anual del nivel de satisfacción durante el cuarto trimestre, a través de instrumentos estructurados que permiten evaluar la percepción sobre productos y servicios. Los resultados obtenidos son analizados para identificar oportunidades de mejora y definir acciones orientadas al fortalecimiento de la relación con los clientes.

Impactos Generados

Adicionalmente, Cementos San Marcos S.A.S. BIC evalúa los impactos generados en la cadena de valor de sus clientes derivados del uso de sus productos, destacando beneficios como:

<p>Eficiencia en Proyectos</p>	<p>Durabilidad de las Estructuras</p>	<p>Desempeño Ambiental</p>	<p>Optimización de Recursos</p>
<p>Optimización de tiempos de ejecución y reducción de costos operativos gracias al desempeño del producto.</p>	<p>Mayor vida útil y disminución de necesidades de mantenimiento.</p>	<p>Contribución al cumplimiento de requisitos ambientales en obra mediante prácticas de producción más sostenibles.</p>	<p>Diseño de mezclas que maximizan el desempeño técnico con un uso eficiente de materiales.</p>

Privacidad y protección de datos personales

En materia de privacidad y protección de datos personales, Cementos San Marcos S.A.S. BIC gestiona la información de sus clientes conforme a la legislación vigente, incluyendo la Ley 1581 de 2012.

La compañía implementa controles técnicos y administrativos para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, tales como controles de acceso, sistemas seguros de almacenamiento y protocolos de manejo de datos.



Cementos San Marcos S.A.S. BIC garantiza la calidad y el desempeño de la totalidad de sus productos mediante un esquema formal de garantías alineado con los requisitos establecidos en la [NTC 121:2023](#).



La garantía contempla el **cumplimiento de especificaciones técnicas**, incluyendo propiedades de resistencia y durabilidad bajo condiciones normales de uso, lo que permite asegurar la idoneidad del producto para las aplicaciones previstas.



En caso de no conformidad, la organización dispone de **mecanismos de respuesta** que incluyen la reposición del producto o la implementación de soluciones técnicas acordes con la situación presentada.



Este proceso se gestiona bajo criterios de **oportunidad, trazabilidad y transparencia**, asegurando la atención efectiva de las reclamaciones y la satisfacción del cliente.



Estas acciones reflejan el **compromiso de la compañía con la calidad del producto**, la protección del cliente y el cumplimiento de estándares técnicos y normativos.

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.

Los canales disponibles incluyen:



Correo Electrónico:

A través de la dirección oficial de atención al cliente, donde se gestionan consultas y reclamos con respuestas oportunas.



Visitas comerciales y técnicas:

Los asesores comerciales y técnicos atienden de manera presencial cualquier consulta o reclamo durante sus visitas a los clientes.



Chat de WhatsApp:

Un medio de comunicación directo y eficiente que permite una interacción inmediata con el equipo de soporte.



Página web:

Formulario de contacto para que los clientes envíen sus comentarios, quejas o preguntas de manera sencilla y estructurada.



Llamadas telefónicas:

Líneas de atención especializadas para brindar un servicio personalizado.



Seguimiento personalizado:

El equipo de Asesoría Técnica realiza un monitoreo constante de los casos, garantizando soluciones eficaces y 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 93,4% 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.



Meta de Satisfacción

93,4%

Encuesta Anual de Satisfacción



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.



Seguimiento Proactivo

Llamadas directas a clientes con calificaciones negativas.



Indagación de Causas

Se identifican las razones específicas de insatisfacción.



Acciones Correctivas

Soluciones inmediatas para resolver los inconvenientes.



Mejora Continua

Mejores productos, servicios y experiencia del cliente.



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.



Cementos San Marcos SAS BIC gestiona su publicidad y marketing de manera transparente, ética y responsable, **asegurando que toda la información comunicada sea clara, precisa y alineada con los valores corporativos.** A través de su página web, la empresa pone a disposición de los clientes fichas técnicas detalladas de sus productos, donde se incluyen recomendaciones sobre almacenamiento, rotación, transporte y cuidado personal, **garantizando un uso seguro y eficiente.**



Además de informar sobre las características y manejo adecuado de sus productos, Cementos San Marcos SAS BIC comunica activamente sus programas ambientales y de sostenibilidad, entre los que se destacan:



Programa de reciclaje de sacos de cemento "Saco y Reciclo".



Seguimiento y control de emisiones atmosféricas.



Plan de gestión de residuos sólidos y peligrosos.



Seguimiento y control a vertimientos líquidos.



Plan de uso eficiente y ahorro del agua.



Plan de compensación forestal (en articulación con el proyecto Socio Forestal).



Plan de descarbonización de emisiones (huella de carbono).

A través de estas iniciativas, la empresa no solo refuerza su compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades, sino que también garantiza que su comunicación sea **precisa, responsable y alineada con principios de confianza y transparencia,** fortaleciendo así su reputación y relación con los clientes y demás grupos de interés.

Cementos
San Marcos

