



CENAPROC
Central Asociados Productores de Café

Es una Asociación productiva de la provincia Caranavi en Los Yungas de La Paz, que cultiva, acopia y comercializa café orgánico.

7.2 Nuestros Clientes

Productos y servicios de calidad

SOBOCE además de asegurar la más alta calidad en sus productos, apuesta por la innovación y la superación permanente en su servicio.



Asesoría Técnica

SOBOCE estandarizó el servicio de Asesoría Técnica al segmento empresarial, mismo que se ocupa de la asistencia en: dosificaciones, pavimento rígido, hormigón de color, aplicaciones del cemento, cálculo de volúmenes, pruebas de resistencia, roturas de probetas e informes de control de calidad.

Entrega en Obra

Ya sea cemento en sacos o a granel, hormigón o áridos, la empresa está cerca de los clientes para brindarles productos de alta calidad en todo lugar y en cualquier momento.

Laboratorio

La empresa pone a disposición de los clientes el servicio moderno de sus laboratorios de hormigones, donde ofrece: ensayos de áridos, dosificaciones de morteros y hormigones, mezclas de prueba, ensayos de compresión y flexión, entre otros.

Atención al Cliente

A través de Contacto SOBOCE 800-103-606, los clientes pueden hacer sus pedidos, solicitar su estado de cuentas, presentar reclamaciones y consultar sobre los productos y servicios que ofrece la empresa.

Página Web

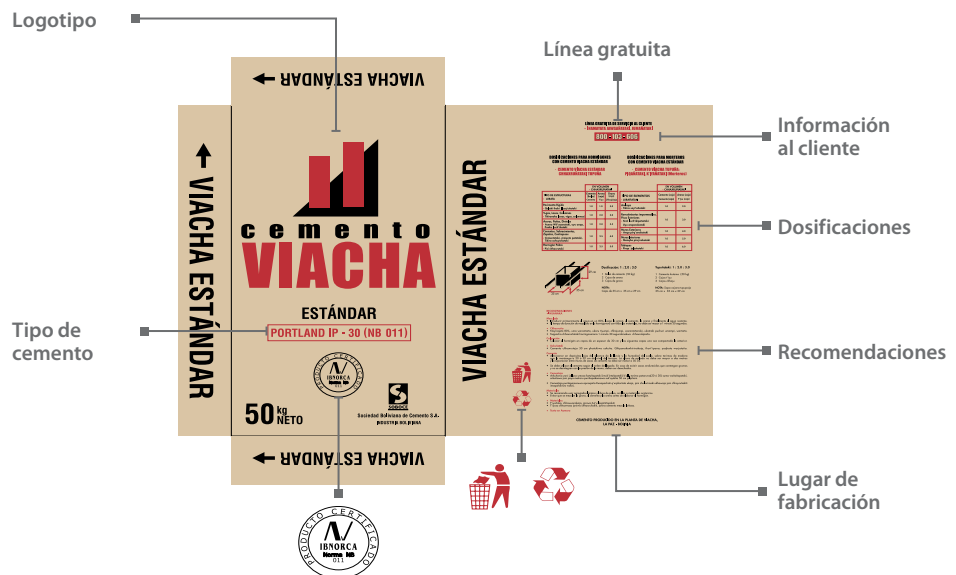
La página web de SOBOCE, www.soboce.com, muestra de manera transparente información de la empresa, las plantas de producción a nivel nacional, productos, servicios y actividades de Responsabilidad Social, entre otros.

Etiquetado de los Productos

El envase general estandarizado para la venta de cemento es la bolsa de 50 kg., que sigue la norma boliviana NB-096. Adicionalmente, se tiene el servicio de despacho a granel así como envases de 1.6 toneladas de capacidad denominados Big Bags.



La información proporcionada en los envases de los productos sigue normas internacionales.



Las dosificaciones y recomendaciones detalladas en el envase están descritas en tres idiomas: castellano, aymará y quechua.



Medición de Satisfacción

Anualmente se realizan estudios detallados acerca del comportamiento del cliente y el nivel de satisfacción, con el objetivo de medir la percepción hacia los productos y servicios de SOBOCE y así orientar esfuerzos conjuntos con todas las áreas para desarrollar e implementar mejoras, a través de los Comités para Acciones Correctivas (COPAC) de Servicio al Cliente implementados en cada una de las regionales de SOBOCE.



En la gestión 2008 y de acuerdo al estudio realizado por la empresa Synovate, especializada en investigación de mercados, SOBOCE alcanzó un índice de satisfacción de sus clientes del 83%, demostrando el continuo compromiso de la empresa en ofrecer productos y servicios de calidad.

Dentro de la metodología, se realizan encuestas personales en todos los segmentos que comercializan o utilizan nuestros productos y servicios: ferreterías y distribuidores (intermediarios), particulares y empresas (usuarios finales), usuarios de Ready Mix y Áridos San Roque. En función a las dimensiones de servicio ya establecidas, se definen los planes de acción correctivos para cada marca, segmento y regional.

Para reducir el nivel de insatisfacción, desde la gestión 2007 se establecieron los Comités para Acciones Correctivas (COPAC) de Servicio al Cliente en cada regional, con el objetivo de que se definan responsables y plazos para ejecutar las acciones que permitan mejorar los indicadores de satisfacción involucrando a las áreas que sean necesarias. Además durante la siguiente gestión se tienen planificadas dos importantes actividades:

1. Talleres de Servicio al Cliente que se difunden inicialmente al personal comercial y posteriormente al resto de las áreas, con el objetivo fundamental de fortalecer el enfoque al cliente en nuestra empresa.
2. La implementación del Protocolo de Servicio al Cliente, con la participación activa del área de Marketing y con facilitadores de cada regional que serán capacitados para tal efecto.





Mecanismos de Reclamación

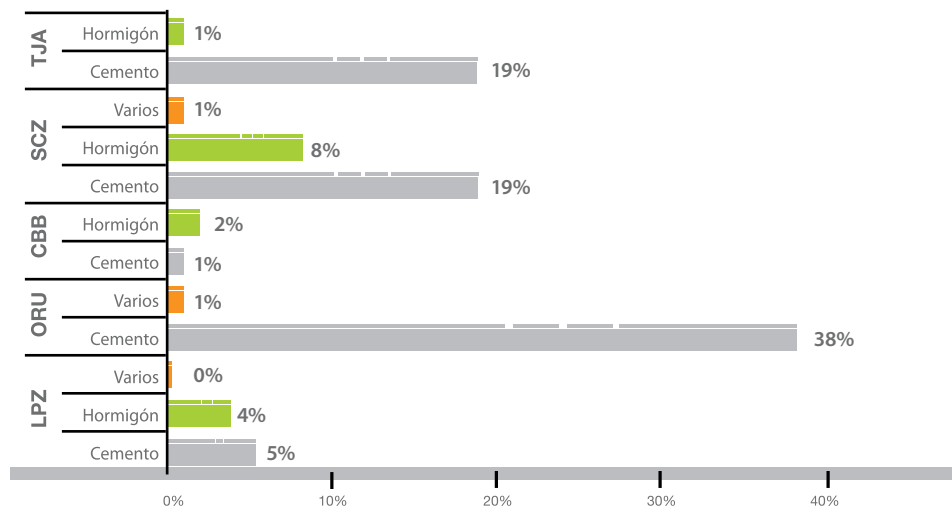
SOBOCE cuenta con procedimientos formales para la recepción y gestión de reclamaciones, los cuales fueron implantados desde la gestión 2003.

Una reclamación formal puede realizarse ya sea por medio de una carta o fax, una llamada telefónica, una queja verbal o por medio del Buzón de Sugerencias, instalados en todas las oficinas comerciales y agencias en todo el país.

A través de un procedimiento se realiza todo el análisis, seguimiento, acciones correctivas, hasta la solución final del reclamo. Estas acciones favorecen a mejorar el indicador de satisfacción de quejas que forma parte de la evaluación de satisfacción del cliente.



SOBOCE: RECLAMOS POR REGIONAL Y POR PRODUCTO



En el cuadro anterior se muestra la distribución porcentual de las reclamaciones recibidas en cada regional y de acuerdo a cada producto.

Retribución al cliente

Gracias al programa Estímulo SOBOCE, en esta gestión nuestra empresa reconoció a nuestros clientes más importantes con significativos presentes, por su continuo aporte en las ventas y el uso de nuestros productos.

El programa utilizó la técnica del RFM, relacionando las variables de Recencia, Frecuencia y Monto como factores que determinan el valor que cada cliente representa dentro del total de la cartera.

Con esto se promueve el sentido de alianza comercial con el segmento de intermediarios: distribuidores y ferreterías, y con los usuarios de nuestros productos: empresas y particulares.



Productos con Contenido Social

Por segundo año consecutivo, SOBOCE participó de forma activa en el Programa de Vivienda Social (PVS), renovando el convenio con el Viceministerio de Vivienda y Urbanismo, el cual tiene como objetivo reducir el déficit habitacional, facilitando viviendas a la población de bajos recursos y realizando refacciones en las construcciones.

Con el fin de dar continuidad a esta iniciativa, SOBOCE dispuso un 25% de descuento en el precio de la bolsa de cemento de 50 kilogramos con respecto al precio de lista; así el convenio establece un precio solidario para este material de construcción en el dicho programa de infraestructura habitacional.

La empresa ha visto reflejados sus lineamientos sociales en las nuevas estrategias planteadas por el Programa de Vivienda Social.

Durante la gestión 2008 se realizaron entregas del cemento solidario en cada una de las diferentes regionales, aunque éstas no fueron en las cantidades esperadas, no obstante se destaca el planteamiento del Gobierno sobre la necesidad de ampliar el convenio por un año más, para impulsar y estimular la construcción de vivienda.

