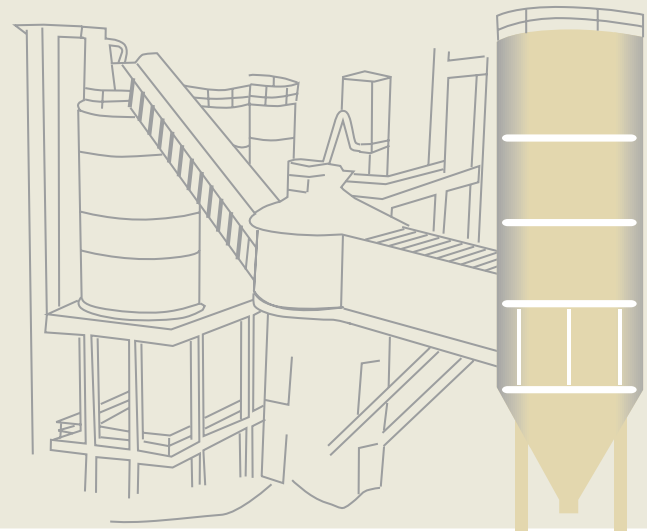


## 8. Servicio al Cliente



### Evaluación de satisfacción

Anualmente se realizan estudios detallados acerca de la percepción del nivel de satisfacción que reciben nuestros clientes, respecto a los productos y servicios que brinda SOBOCE en sus diferentes marcas comerciales. El objetivo es orientar esfuerzos

conjuntos con todas las áreas de la empresa 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.



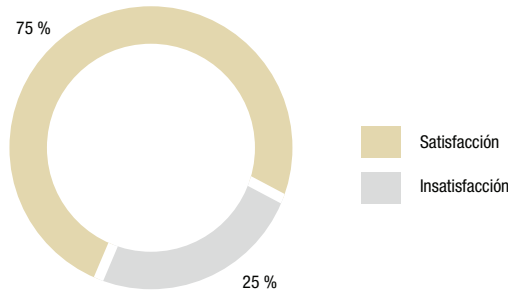
En la gestión 2009 y de acuerdo al estudio realizado por la empresa Ipsos APOYO Opinión y Mercado, especializada en investigación de mercados, SOBOCE alcanzó un índice de satisfacción de sus clientes del 75%, demostrando el continuo compromiso de la empresa en ofrecer productos y servicios de calidad.

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 9 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. Asimismo se terminó la elaboración del Protocolo de Servicio al Cliente que tiene como objetivo principal difundir una cultura de desarrollo de actividades con enfoque hacia el cliente, para la mejora continua de los indicadores clave del servicio que la empresa brinda a todos sus clientes.

## Medición de satisfacción de clientes



### IDENTIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE SERVICIO

Punto de Contacto	Página Web	Atención Telefónica	Quejas y Reclamaciones
Infraestructura	Asesoría Técnica	Entrega	Procesos Internos

Estudio de las fases valorativas

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO



En la gestión 2009 y de acuerdo al estudio realizado por la empresa Ipsos APOYO Opinión y Mercado, especializada en investigación de mercados, SOBOCE alcanzó un índice de satisfacción de sus clientes del 75%, demostrando el continuo compromiso de la empresa en ofrecer productos y servicios de calidad.