

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, el cual se ocupa de la asistencia en: Dosificaciones, pavimento rígido, hormigón de color, hormigón texturizado, 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 cuenta, presentar reclamos 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. Adicionalmente, las dosificaciones y recomendaciones de uso

detalladas en el envase están descritas en tres idiomas: castellano, aymara y quechua, de acuerdo a la región donde se comercializan.

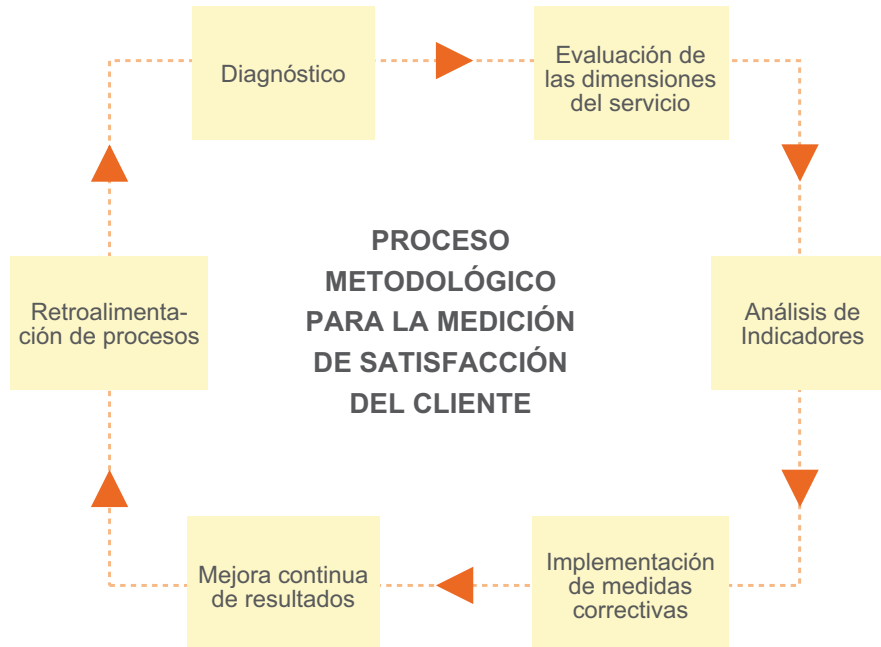
Destacar que en la gestión 2009 se presentaron los envases de Cemento Viacha y Cemento Warnes conmemorativos al Bicentenario de La Paz y Santa Cruz respectivamente, como adhesión de la empresa a esta trascendental celebración.



Medición de Satisfacción

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

es 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 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 80%, 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.



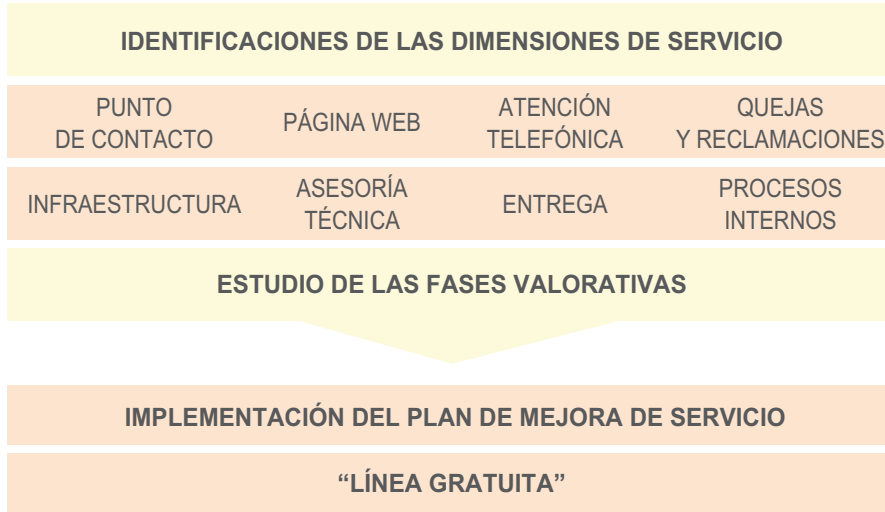
Ingresé a SOBOCE en de 1985, he crecido junto a la empresa. Siempre he estado en constante capacitación acorde con la dinámica de la empresa y del entorno. La experiencia adquirida es uno de los aspectos más valiosos que como persona se puede tener. En el aspecto familiar tenemos estabilidad y seguridad, que nos permite con mucha confianza fijarnos objetivos con nuestros hijos y apoyarlos para concretarlos.

El beneficio que tenemos todos al trabajar en SOBOCE es que nos permite desarrollarnos como profesionales, estamos en constantes retos y cambios, que nos empujan a seguir mejorando. Conocí mucha gente, he trabajado y trabajo con personas de mucha calidad humana y muy comprometidas con la empresa. Quiero mucho a esta empresa, me siento muy orgullosa de formar parte de su equipo.

“ En el aspecto familiar tenemos estabilidad y seguridad, que nos permite con mucha confianza fijarnos objetivos con nuestros hijos y apoyarlos para concretarlos. ”



INGRID DE LUCCA, Subgerente Nacional de Contabilidad, Oficina Central - La Paz, 25 años en la Empresa



Mecanismos de Reclamo

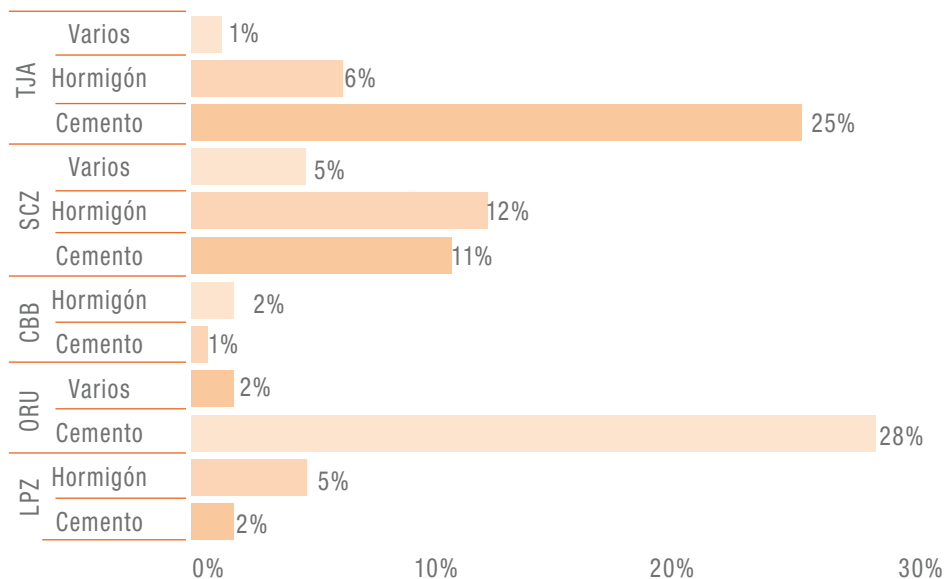
SOBOCE cuenta con procedimientos formales para la recepción y gestión de reclamo, los cuales fueron implantados desde la gestión 2003.

Un reclamo 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 forman parte de la evaluación de satisfacción del cliente.

RECLAMOS POR REGIONAL Y POR PRODUCTO



En el cuadro anterior se muestra la distribución porcentual de los reclamos

recibidos en cada regional y de acuerdo a cada producto.



Productos que apoyan a la Sociedad

Por tercer año consecutivo, SOBOCE participa de forma activa en el Programa de Vivienda Social (PVS), renovando el pasado mes de agosto de 2009, 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 12% de descuento en el precio de la bolsa de cemento de 50 kilogramos con respecto al precio de lista y manteniendo un descuento adicional para los proyectos aprobados previamente a la

renovación del convenio mencionado; así el convenio establece un precio solidario para este material de construcción en 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 2009, se realizaron entregas del cemento solidario a los distintos proyectos habitacionales en las diferentes regionales, destacando el planteamiento del Gobierno sobre la necesidad de ampliar el convenio por un año más, para impulsar y estimular la construcción de vivienda.