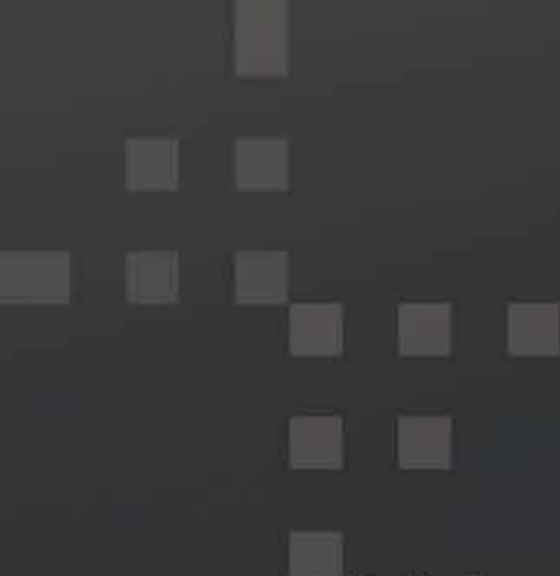


MEMORIA DE **SOSTENIBILIDAD** 2011



Sólidos Cimientos para Bolivia



El diseño conceptual de la Memoria 2011 responde a una propuesta moderna, elegante y sofisticada. “Desafiando el futuro” un concepto donde destaca a SOBOCE como una empresa audaz, que no vive del pasado, que no se queda viviendo sólo en el presente, sino que se proyecta, que mira al futuro con optimismo, que siembra hoy para que nuevas generaciones puedan cosechar mañana.

Las fotografías reflejan simplicidad, sin composiciones complejas, sin velos, ni elementos gráficos que la ensucien y que muestren claramente el concepto de progreso y desarrollo que SOBOCE practica en cada región del país.

Haces de luz traspasan los planos y viajan por las páginas mostrando acción y dinamismo en todo el contenido de la memoria.

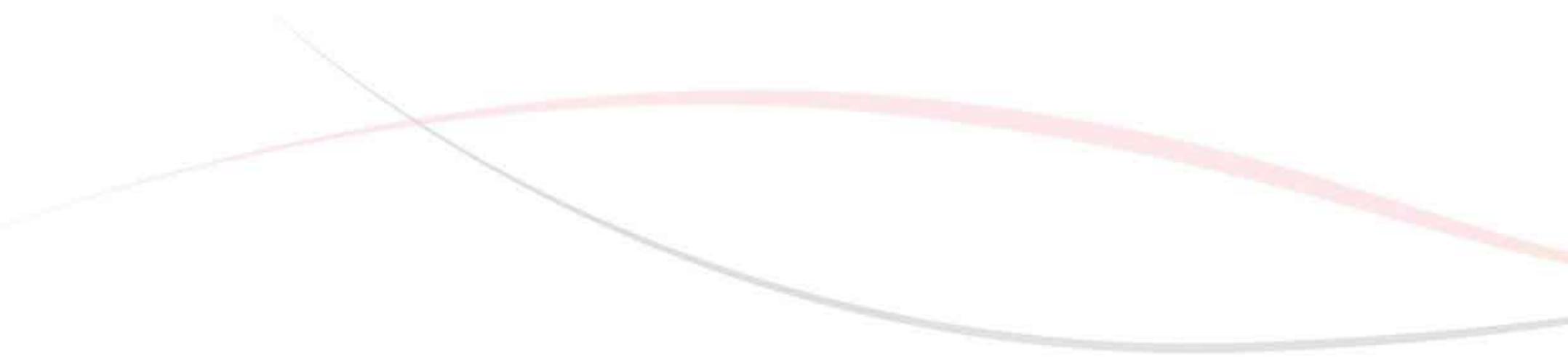
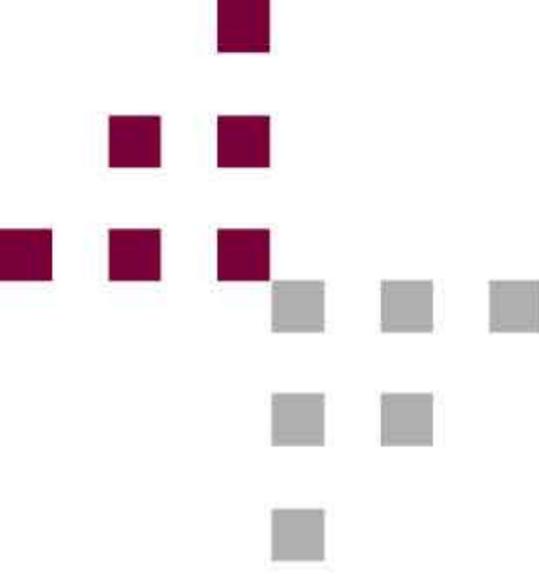
Todo esto hace de SOBOCE una empresa que desafía el futuro, financia el crecimiento e impulsa el desarrollo del país.



MEMORIA DE **SOSTENIBILIDAD** 2011

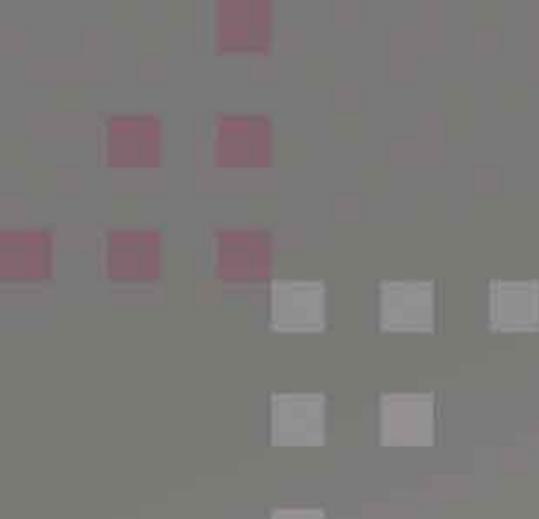


Sólidos Cimientos para Bolivia



Contenido

1	Mensaje del presidente del directorio de SOBOCE	5
2	Perfil de SOBOCE	11
3	Visión, misión y valores	15
4	Asociaciones y membresías	21
5	Política integrada	25
6	Grupos de interés	29
7	Desempeño social	33
7.1	Nuestra comunidad	34
7.2	Nuestros clientes	58
7.3	Nuestros colaboradores	64
7.4	Nuestros proveedores	90
8	Desempeño ambiental	93
9	Desempeño económico	107
10	Premios y reconocimientos	113
11	Agradecimientos recibidos	121
12	Dictamen del auditor.	137
13	Índice GRI	141
14	Glosario de términos técnicos	159



La información que se presenta en la Memoria de Sostenibilidad se estructuró utilizando como referencia los principios establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI).

Igualmente, se han utilizado ciertos criterios expuestos por el Instituto ETHOS de Brasil para la expresión de la información financiera.

El presente documento expone, sin exclusión, la totalidad de los procedimientos y políticas referentes al desarrollo sostenible en los que SOBOCE ha incurrido y se ha desenvuelto; los mismos que han sido priorizados de acuerdo con su nivel de impacto, cumpliendo con los requerimientos del modelo GRI, así como los requerimientos del Instituto ETHOS de Brasil, de manera estrictamente voluntaria. Lo que muestra un espíritu de transparencia y responsabilidad hacia sus grupos de interés.

La presente Memoria de Sostenibilidad contiene información de SOBOCE a nivel nacional. Asimismo, las tablas y gráficos presentados fueron elaborados en base a la información de SOBOCE.

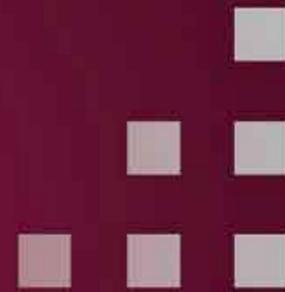


De acuerdo al Global Reporting Initiative (GRI), el nivel de aplicación, en cuanto a la cantidad de indicadores reportados, obtenido por SOBOCE en su Memoria de Sostenibilidad 2011 es "B+". El signo "+" indica que la memoria ha sido auditada por un tercero, dando credibilidad y transparencia a los datos reportados en la misma.



Sólidos Cimientos para Bolivia

1 MENSAJE DEL PRESIDENTE



Compartiendo nuestros beneficios con la Comunidad



- La necesidad de generar nuevas y mejores oportunidades laborales, de educación y de salud para los bolivianos motiva a la Sociedad Boliviana de Cemento (Soboce S.A.) a destinar todos los años el 10% de las utilidades de la empresa y el 10% del tiempo de los ejecutivos para llevar a cabo una estrategia innovadora de Responsabilidad Social Empresarial.

Fruto de esas acciones, la RSE de SOBOCE es hoy una de las mejores estructuradas, desarrolladas y sostenibles que se lleva adelante en el país, lo que nos ha situado como líderes en la materia.

Siguiendo los lineamientos que como empresa nos hemos planteado, de compartir con la sociedad los beneficios que generan nuestra actividad, en la gestión 2011 hemos desarrollado proyectos de RSE en varios lugares del país, destinados a crear oportunidades para mejorar la calidad y las condiciones de vida de miles de bolivianos, invirtiendo un total de 3.281.281 dólares americanos y beneficiando alrededor de 290.000 personas.

- Horst Grebe
Presidente del Directorio de SOBOCE S.A.

Entre los principales proyectos realizados podemos mencionar:

La primera versión de la competencia Empredeideas de SOBOCE, que con el lema *“El futuro empieza en tu mente”* y una inversión de más de 2.300.000 bolivianos en capital, capacitación técnica y asesoramiento especializado, se llevó adelante con el objetivo de promover negocios inclusivos a partir de nuevas ideas y/o de emprendimientos que ya se encuentran en marcha.

El proyecto de mejoramiento de la productividad de la leche ha permitido incrementar los ingresos de las familias asentadas en las zonas de intervención –Viacha, La Paz, y Septapas, Tarija– en un 45%, mediante el aumento obtenido en la producción. Todo ello ha sido posible gracias al manejo integral del ganado, la ampliación de la superficie y la introducción de nuevas técnicas en la producción de forraje, así como el cuidado de la salud animal y las mejoras sustanciales en la infraestructura.

Anatina Toys, una organización dedicada a la elaboración de juguetes bolivianos, ha logrado superar desde 2002 hasta ahora las expectativas empresariales y comerciales, habiendo exportado en la gestión 2011 más de 3.500 juguetes a Estados Unidos y diferentes países de Europa. Asimismo, tiene actualmente establecido un Centro de Distribución de Juguetes en la ciudad de Miami, Florida.

La implementación del proyecto de Mejoramiento de infraestructura escolar, orientado a la dotación de condiciones apropiadas para una serie de unidades educativas, permitió en la gestión 2011 brindar apoyo a dos unidades educativas del distrito 3 de la ciudad de Oruro (Tomás Barrón I y II, y Misael Pacheco Loma), y refaccionar baños en las unidades educativas Iberdrola y Reino de Bélgica de la ciudad de El Alto.

Con el objetivo de brindar educación de excelencia a los hijos e hijas de los trabajadores de la planta de cemento de Viacha, se concluyó y entregó la nueva infraestructura de la Unidad

Educativa “Fábrica de Cemento” de Viacha, cuya inversión alcanzó más de 3.500.000 bolivianos. El nuevo establecimiento, con capacidad para albergar a más de 410 estudiantes de los niveles pre escolar, primario y secundario, pretende que los estudiantes no sólo cuenten con la habitual formación educativa, sino también con una formación técnica que les permita desarrollar emprendimientos productivos para transformar sus condiciones de vida.

Con la cooperación de la Fundación MAYA, SOBOCE llevó adelante el concurso “Juega limpio, la olimpiada del emprendedor” en la ciudad de El Alto, una prueba que consiste en que cada jugador simula tener una empresa para dirigir y delinear su estrategia, administrar sus recursos, tomar decisiones, así como producir insumos para su comercialización.

Asimismo, se dio continuidad a la importante labor que lleva adelante la Fundación Jisunú a través de proyectos como Estación Central, que en el caso de los damnificados de la zona de Callapa de La Paz, cumplió una labor de rescate, ayuda escolar y asistencia psicológica a cientos de niños que quedaron sin hogar. A todo esto se suman las diversas actividades de capacitación que lleva a cabo la Fundación en las ciudades de La Paz, Tarija, Oruro y Santa Cruz.

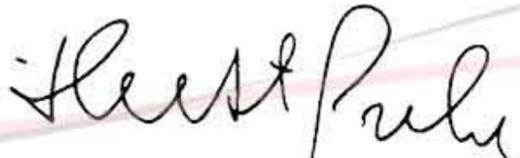
Por último, en la gestión 2011, se construyó en Santa Cruz el Primer Centro de Innovación Tecnológica Cemento Warnes, con el objetivo de reforzar e impulsar la formación de emprendedores y desarrollar un tejido empresarial sostenible, a través de la priorización de la innovación tecnológica y el emprendedurismo. Este programa se iniciará en la ges-

ción 2012 con la puesta en marcha del primer centro en Santa Cruz y, posteriormente, en otras sedes productivas del país.

Estos son algunos ejemplos de lo que hacemos en el área de RSE de SOBOCE, sintetizando de esta manera el concepto de “compartir con la comunidad los beneficios que recibe nuestra empresa”.

Ese es nuestro compromiso y nuestra labor.

Muchas gracias,



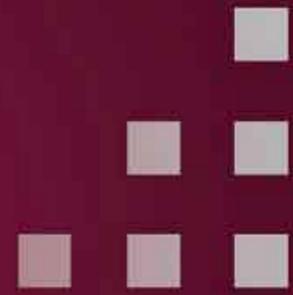
Horst Grebe

Presidente del Directorio de SOBOCE S.A



Sólidos Cimientos para Bolivia

2 PERFIL DE SOBOCE



Perfil de SOBOCE



- La Sociedad Boliviana de Cemento S.A. (SOBOCE) fue fundada el 24 de septiembre de 1925 y actualmente es la empresa líder en la producción y comercialización de cemento, hormigón premezclado, áridos y servicios para el sector de la construcción a nivel nacional.

Actualmente tiene una capacidad instalada para la producción de 1,5 millones de toneladas de cemento al año, una participación de mercado del 50% y presencia a nivel nacional, con excepción de Chuquisaca, a través de sus cuatro plantas productoras ubicadas en los departamentos de La Paz, Oruro, Santa Cruz y Tarija. Adicionalmente, cuenta con siete plantas de hormigón premezclado localizadas en diferentes ciudades del país y dos plantas de producción de agregados pétreos, una en La Paz y la otra en Santa Cruz.

Principales características:

- Empresa nacional con casi 87 años de vida aportando al desarrollo del país.
- Es una empresa que industrializa recursos naturales y utiliza materia prima nacional, con un alto compromiso en la protección del medio ambiente.
- Es una empresa que cree en el país y que en los últimos 15 años ha invertido más de USD 235 millones.

- Es una empresa que genera más de 1.500 empleos directos y alrededor de 6.000 empleos indirectos. Comprometida con el desarrollo de los recursos humanos y reconociendo que su principal activo es su personal, le da prioridad al desarrollo y crecimiento de todos sus empleados, además de asegurar un ambiente laboral seguro y óptimo.
- Es una empresa que desde el 2004 cuenta con un Sistema de Gestión Integrado, norma internacional compuesta por la ISO 9001 (orientada a la satisfacción del cliente), ISO 14001 (orientada a la protección del medio ambiente) y OHSAS 18001 (orientada a la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores).
- Es una empresa con una activa participación en el mercado de valores, como medio alternativo de financiamiento, a través de emisiones de bonos, pagarés bursátiles, titularización de flujos futuros, etc., operaciones que en los últimos años han superado los USD 200 millones.
- Su incursión en la bolsa de valores refleja la transparencia de su situación financiera respaldada por una calificación de riesgo AA2, otorgando un alto nivel de confianza a sus inversionistas y público en general.
- Es una empresa que destina todos los años el 10% de sus utilidades y el 10% del tiempo de sus ejecutivos para llevar a cabo una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, orientada fundamentalmente a la creación de empleo y respaldo a la comunidad.
- Es una empresa comprometida con el desarrollo del país, generando y apoyando, dentro de su programa de Responsabilidad Social, proyectos de desarrollo productivo en sectores que generan valor agregado y que tienen orientación hacia los mercados externos. Asimismo, promueve e impulsa el espíritu emprendedor de nuestros jóvenes.
- Es una empresa identificada con los bolivianos y la situación económica por la que atraviesan, brindando apoyo a los planes de vivienda social a través de un “precio solidario”.
- Es una empresa que atrae inversiones por su transparencia, administración profesional y tecnología moderna y que es administrada en un 100% por profesionales bolivianos.



Sólidos Cimientos para Bolivia

3 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES



Visión, Misión y Valores



■ Visión

“Hemos fortalecido nuestro liderazgo en la industria boliviana del cemento; somos una organización rentable y competitiva; vivimos una cultura de alto desempeño y somos una empresa socialmente responsable.

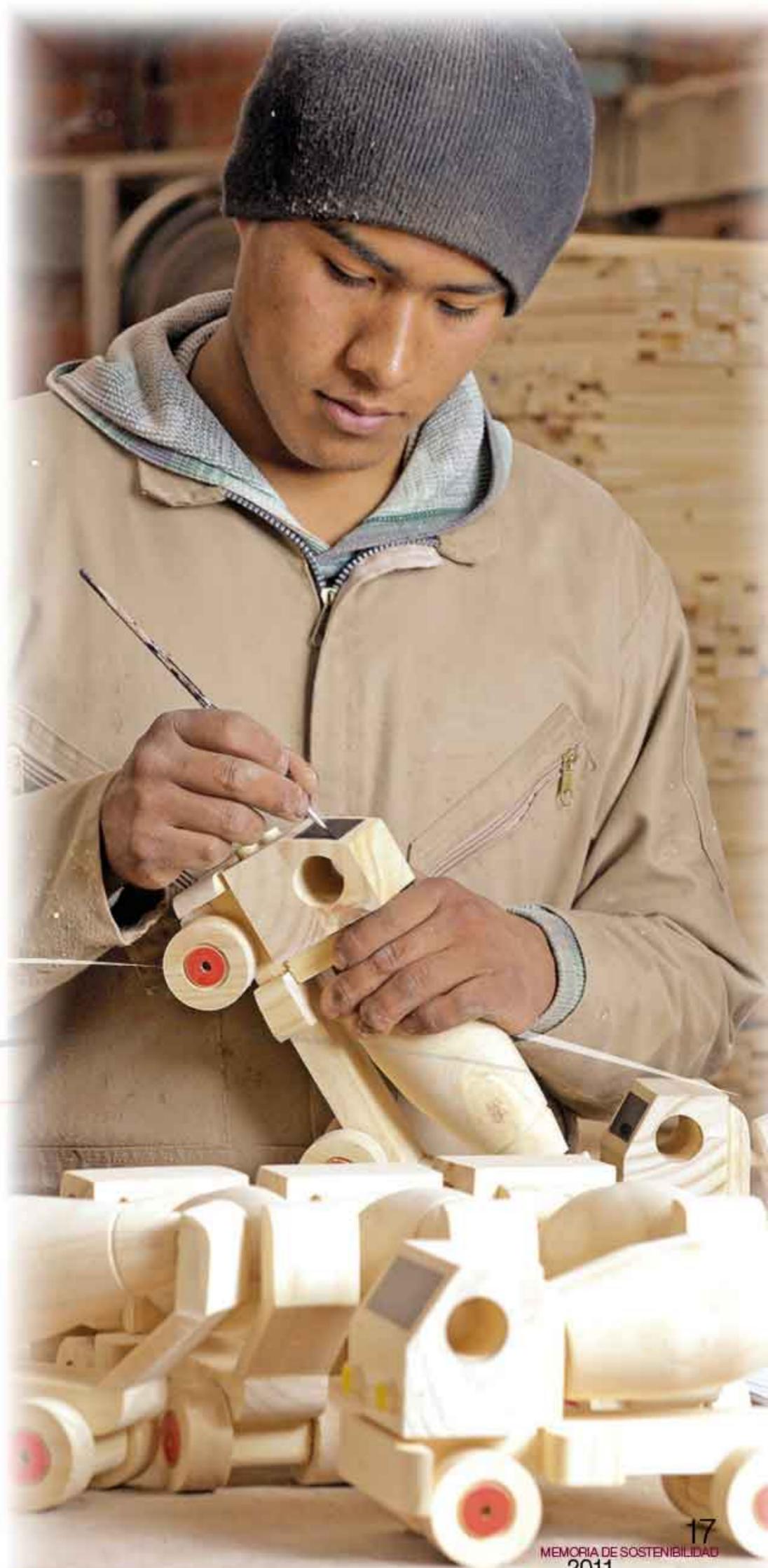
Nuestra empresa es el mejor lugar para trabajar en Bolivia.”

■ Misión

“Satisfacer con excelencia las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios asociados al cemento y sus aplicaciones, siendo para ellos la mejor opción”.

Comprometidos a:

- **Garantizar**
a nuestros accionistas una constante generación de valor y una rentabilidad satisfactoria y sostenible.
- **Promover**
para nuestro personal un adecuado ambiente de trabajo, participativo y de alta comunicación, donde pueda desarrollarse integralmente y sea reconocido por su desempeño.
- **Contribuir**
al desarrollo de la comunidad y proteger el medio ambiente.
- **Desarrollar**
relaciones duraderas y de mutuo beneficio con nuestros clientes y proveedores.



Valores

■ Integridad

Basamos nuestro accionar en principios de honestidad y transparencia. Respetamos las leyes, las cumplimos y velamos por su cumplimiento. La reputación de la empresa se ha ganado en base a una conducta ética profesional y personal; velamos porque el nombre de SOBOCE sea señal de confianza.

■ Conciencia Social

Consideramos prioritario el mantener el máximo nivel de seguridad en el trabajo, que preserve la salud y la integridad del personal y del entorno.

Hacemos un uso racional de los recursos, preservando y mejorando el medio ambiente en forma compatible con los intereses actuales de la sociedad y de generaciones futuras.

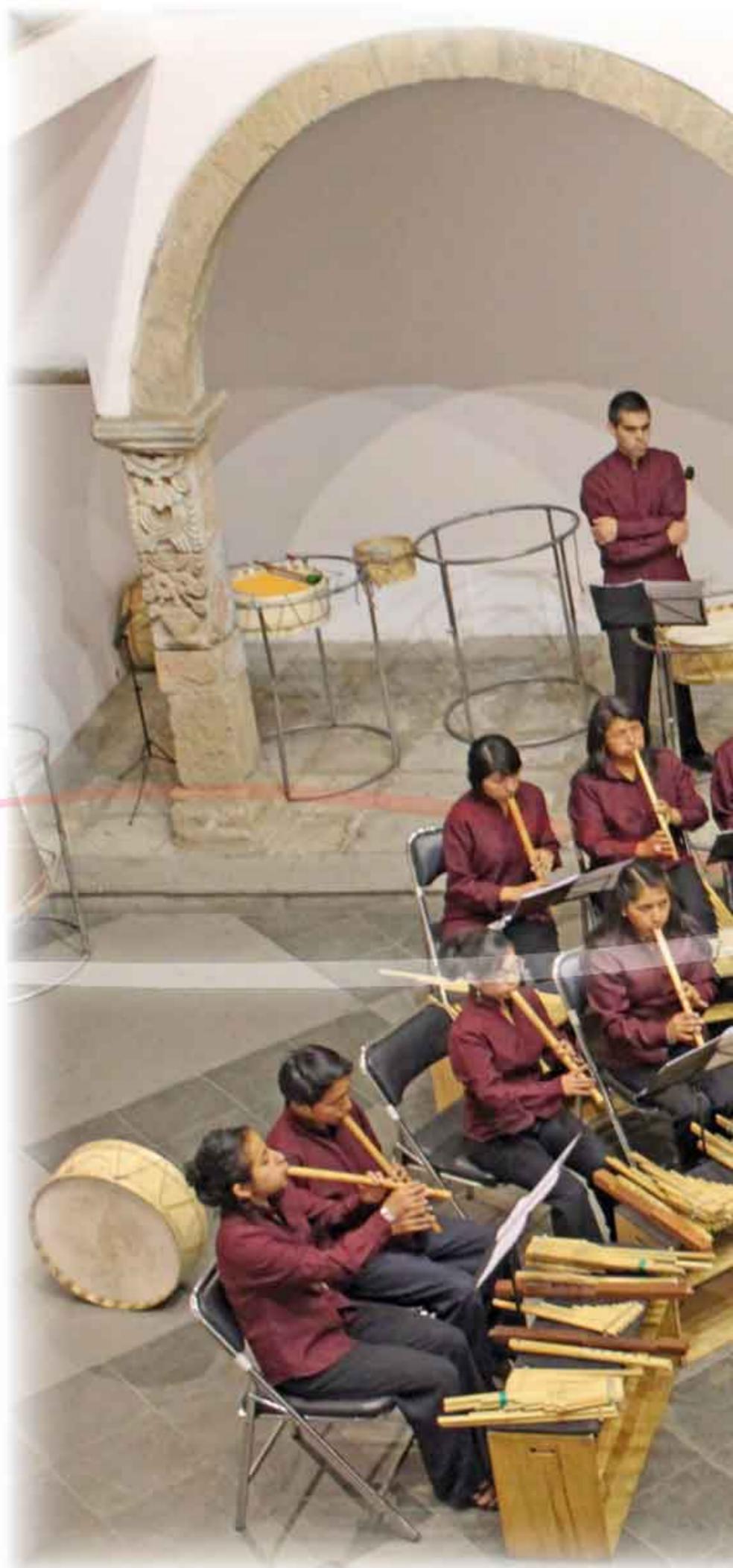
■ Respeto

Las relaciones de trabajo se basan en el respeto por los demás y el propio. El éxito del trabajo en equipo se fundamenta en la confianza y sinceridad de sus componentes así como en la consideración ante los demás.

■ Compromiso

Estamos comprometidos con la excelencia, como responsabilidad propia y de la empresa.

Solamente se logrará esto asumiendo con seriedad y formalidad el cumplimiento de cada una de las tareas, como desafíos personales.







Sólidos Cimientos para Bolivia

4 ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS



Asociaciones y Membresías



■ Somos miembros de diversas organizaciones locales, regionales, nacionales e internacionales con el fin de mejorar constantemente nuestro compromiso de generar oportunidades de desarrollo a todos los bolivianos.

1. Cámara Nacional de Comercio, CNC.
2. Cámara Departamental de Industrias (La Paz y Cochabamba).
3. Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, CEDES.
4. Cámara de Industria y Comercio de Santa Cruz, CAINCO.
5. Cámara de la Construcción de La Paz, CADECO.
6. Instituto Boliviano del Cemento y el Hormigón, IBCH.
7. Cámara de Industria y Comercio El Alto, CIC El Alto.
8. Cámara Boliviano – Alemana, AHK.
9. American Chamber of Commerce of Bolivia, AMCHAM – Bolivia.
10. Instituto Boliviano de Normalización y Calidad IBNORCA.

11. Federación de Empresarios Privados de Chuquisaca, FEPCH.
12. Cámara de Industria y Comercio de Chuquisaca, CICCH.
13. Cámara de la Industria y de la Construcción de Santa Cruz, CADECRUZ.
14. Fundación para el Reciclaje, FUNDARE Cochabamba.
15. Cámara Departamental de Industria y Comercio de Tarija, CAINCOTAR.
16. Cámara de Industriales de Huajara Oruro, CIHOR.
17. Federación de Empresarios Privados de Oruro, FEPO.
18. Fundación Neoempresa.
19. Cámara de Industrias de Oruro.
20. Cámara Nacional de Industrias, CNI.
21. Cámara de Industrias y Comercio del Norte, CAINCO NORTE.
22. Cámara de Exportadores, CAMEX.





Sólidos Cimientos para Bolivia

5

POLÍTICA INTEGRADA DE LA CALIDAD



Política integrada



- La Sociedad Boliviana de Cemento es una empresa que se dedica a la producción y comercialización de materiales para la construcción, entre los que se destacan distintos tipos de cemento, hormigón premezclado y áridos, brindando adicionalmente servicios de valor agregado para sus clientes.

En representación de la empresa, los miembros de la alta dirección se comprometen a:

- La satisfacción de las necesidades de sus clientes, ofreciendo productos y servicios que excedan los requisitos establecidos, siendo para ellos, nuestras marcas la mejor opción.
- Cumplir la legislación vigente aplicable a medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, así como otros requisitos a los que la organización se adhiera y los relacionados con los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios.
- Una gestión empresarial que proteja la integridad física y la salud de sus trabajadores, colaboradores directos y de otras personas relacionadas con sus operaciones, orientando su esfuerzo para prevenir incidentes, lesiones y enfermedades ocupacionales.

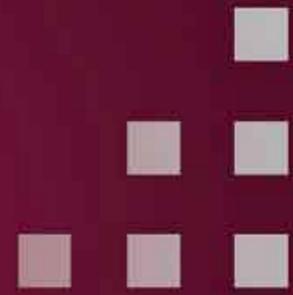


- Respetar el medio ambiente, prevenir la contaminación y promover la identificación y gestión proactiva de impactos ambientales, riesgos y enfermedades ocupacionales.
- Establecer y revisar anualmente objetivos referidos a la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud ocupacional, directamente relacionados con la estrategia de la empresa.
- La mejora continua tanto de la eficacia del sistema de gestión integrado como del desempeño de la calidad, del medio ambiente y de la seguridad y salud ocupacional.
- Reafirmar su responsabilidad social con la comunidad a través del compromiso y apoyo a su desarrollo sostenible.



Sólidos Cimientos para Bolivia

6 GRUPOS DE INTERÉS



Grupos de Interés



■ La participación de los grupos de interés en la gestión de SOBOCE es un elemento esencial.

■ **Colaboradores**
Capacitación permanente, salud y seguridad.

■ **Accionistas e Inversionistas**
Transparencia y generación de valor.

■ **Comunidad**
Proyectos para el desarrollo sostenible y protección al medio ambiente.

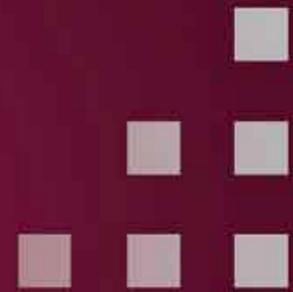
- **Estado**
Generación de empleo y cumplimiento de la legislación vigente.
- **Clientes**
Calidad en productos y servicios.
- **Proveedores**
Confianza y seguridad.





Sólidos Cimientos para Bolivia

7 DESEMPEÑO SOCIAL



Nuestra comunidad



■ Oportunidades para mejorar la calidad de vida

■ Filosofía

SOBOCE es una empresa que, además de ofrecer productos y servicios de calidad, generar utilidades, empleo y pagar impuestos, desafía su creatividad para identificar problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución.

■ Compromiso

SOBOCE, comprometida con el desarrollo sostenible de Bolivia, tiene la misión de mejorar las condiciones de vida de las comunidades donde se encuentran sus operaciones productivas y proveedores de materias primas, basándose en el principio de que todos los bolivianos tienen derecho a una vida digna con oportunidades en educación, salud, vivienda y trabajo.

■ Política

SOBOCE, por política, destina el 10% de sus utilidades y el 10% del tiempo de sus ejecutivos para cumplir con su misión de compromiso con su comunidad. SOBOCE ha priorizado cinco campos de acción para el desarrollo de los proyectos y actividades de Responsabilidad Social orientados a mejorar la calidad de vida de su comunidad.



Fundación JISUNÚ

La Fundación Jisunú es una organización que se dedica a la realización de proyectos de alto impacto en responsabilidad social, que contribuyen de manera tangible al desarrollo integral y sostenible de las comunidades que se encuentran cercanas a los centros de producción de SOBOCE, a través de intervenciones en educación, salud, cultura, deporte, desarrollo humano y capacitación productiva, con un alto compromiso y vocación de servicio hacia la comunidad.

Resultados destacados en la gestión:

En la frontera del campo social empresarial y siempre con vocación e innovación, la Fundación Jisunú se ha convertido en un instru-

mento para impulsar jóvenes y niños, trabajando con visión de futuro.

- **Nueva Unidad Educativa Fábrica de Cemento:** Institución que ofrece un servicio integral a más de 410 estudiantes de la ciudad de Viacha, actualmente cuenta con un nuevo modelo pedagógico que contribuye a la formación de estudiantes líderes. Con el propósito de promover el bachillerato técnico, con las mejores condiciones pedagógicas y de infraestructura, se ha entregado una nueva obra que ofrece a los jóvenes y niños de Viacha, un colegio modelo.



- **Proyecto Estación Central:** Se ha constituido en un espacio de formación integral, donde se tuvo la participación de 920 niños, niñas, adolescentes y jóvenes inscritos, teniendo cada estudiante la posibilidad de asistir a uno o más talleres de los ciclos I, II y Verano Creativo. Cabe mencionar que los participantes de estos talleres desarrollan capacidades humanas y creativas que les permiten una convivencia personal y social saludable, mediante procesos educativos integrales a partir del arte, la cultura y el deporte.
- **Proyecto Estación Central Callapa:** Con la participación de 50 familias, se ha desarrollado en 100 niños, niñas y adolescentes su capacidad de resiliencia, quienes han asumido como práctica el ejercicio de una relación educativa respetuosa, dinámica y transformadora.
- **Escuelas de Fútbol Viacha:** Se ha establecido un espacio de formación y capacitación deportiva para 835 niños, niñas y adolescentes, quienes demuestran valores de respeto, responsabilidad, puntualidad, asimilando conceptos básicos del juego

limpio y perfilándose como ciudadanos comprometidos.

■ **Jornadas de Actualización Pedagógica:**

Se ha capacitado en el uso de herramientas metodológicas y recursos formativos actuales a más de 2.733 maestros a nivel nacional. A la conclusión de cada evento, los participantes recibieron certificados con alto valor curricular y material de apoyo.

■ **IX Olimpiada Nacional de Matemáticas:**

Para promover el estudio de los números, se ha desarrollado la novena versión de la olimpiada matemática, con la participación de 7.432 estudiantes a nivel nacional.

■ **Campaña Nacional de Salud e Higiene Escolar:**

Con el objetivo de brindar información, motivar y concienciar sobre la importancia de la higiene personal y la salud se ha beneficiado a más de 4.535 niños y niñas a nivel nacional con la realización de las campañas en todas las regiones.

■ **Campaña Nacional Oftalmológica:**

El proyecto orientado a la dotación de lentes para mejorar las condiciones de estudio y vida de los beneficiarios, ha llegado a más de 100 niños, jóvenes y adultos.

■ **En el área de capacitación técnica productiva:**

Jisunú capacitó a jóvenes y

madres de familia en ramas de confección industrial de ropa deportiva en Viacha (La Paz), confección de tejidos a máquina en Cala Cala (Oruro) y confección industrial en la comunidad de Septapas (Tarija).

Nuestros programas

A finales de la gestión 2009, SOBOCE decide formular un plan quinquenal que permita un nuevo ordenamiento en la aplicación de la política de RSE, una mejor distribución de los recursos a nivel nacional y una ejecución de proyectos que apunten directamente a la transformación de las comunidades en entidades sostenibles.

Se definen 5 campos de acción:

1. Oportunidades productivas

Aglutina una serie de proyectos que incentivan el desarrollo de la productividad y la competitividad en varias regiones de nuestro país. Estos proyectos están destinados a promover pequeñas empresas y emprendimientos, a través de la asistencia técnica y la promoción e implementación de proyectos comunitarios. Entre ellos, están:

Emprendeideas

El proyecto Emprendeideas de SOBOCE busca promover la puesta en marcha de ideas



de negocio y la aceleración de negocios en desarrollo, a través de la implementación de planes de negocios competitivos, es decir, proyectos que aporten al desarrollo del país con la creación de empleo sostenible y la inclusión de comunidades y/o personas naturales en su cadena de valor, permitiéndoles de esta manera mejorar su calidad de vida.

Resultados destacados en la gestión:

- Más de 1.200 personas, de los nueve departamentos del país, se inscribieron en el concurso Emprendeideas 2011.
- Se capacitaron a 150 emprendedores, ganadores del Programa de Capacitación, para la elaboración de sus planes de negocios.
- Se brindó a los 60 mejores emprendedores el Programa de Acompañamiento, consistente en la asignación de un consultor individual para el asesoramiento en gestión durante 10 meses.
- Se otorgaron, a los 28 emprendedores finalistas, premios en efectivo (capital semilla) por un monto total de USD 89.000.
- Alianza con la Fundación TechnoServe Inc. para la ejecución del proyecto.



Mejoramiento lechero

El Proyecto MEJORAMIENTO LECHERO permite incrementar el ingreso económico de las familias del área rural del Municipio de Viacha en La Paz y El Puente en Tarija, a partir del incremento de la producción de leche, mediante la implementación de infraestructura productiva, asistencia técnica para el manejo adecuado de forrajes y manejo integrado del ganado lechero y fortalecimiento de las organizaciones productivas.

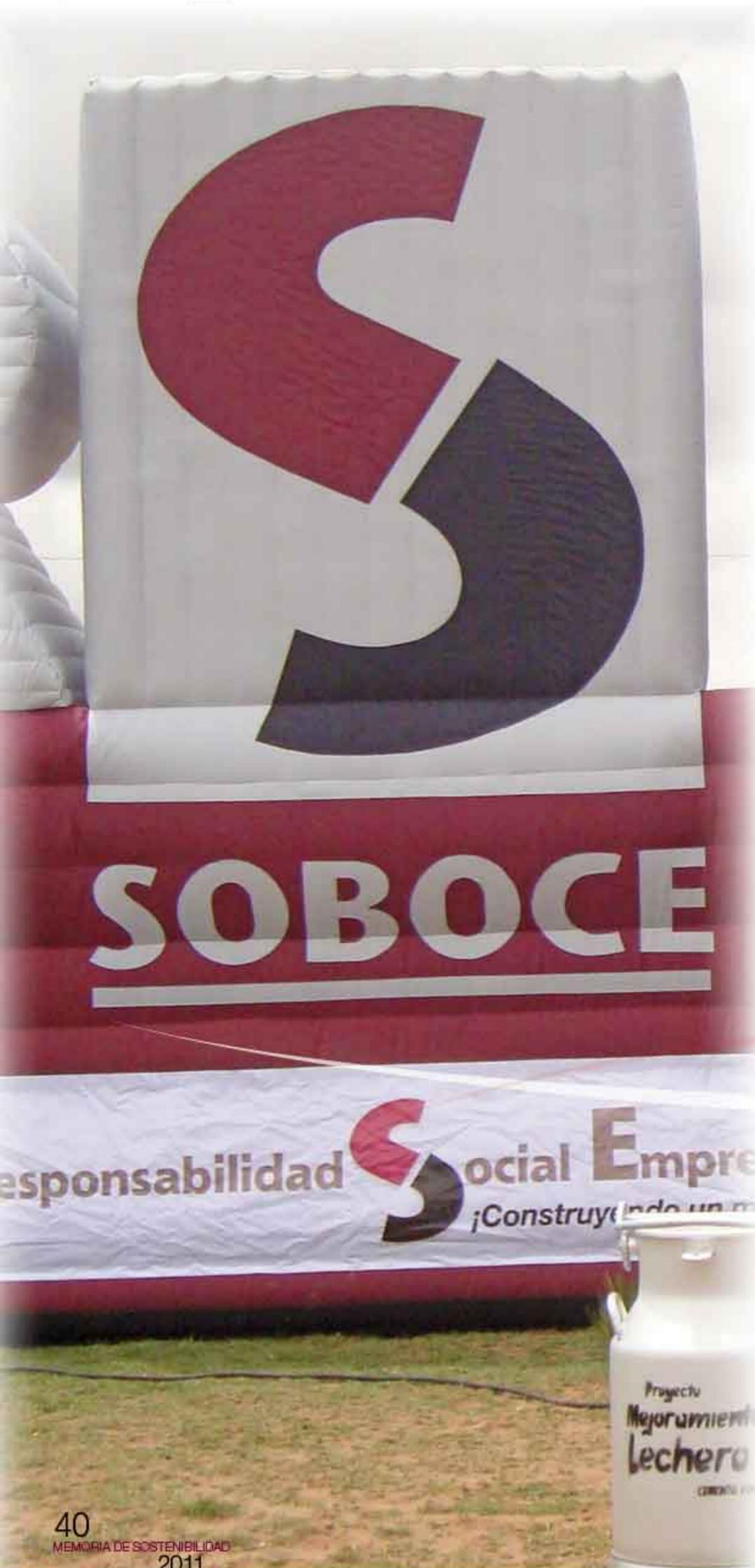
Resultados destacados en la gestión:

- Fueron beneficiadas un total de 647 familias pertenecientes a 8 comunidades de

Viacha y 1 comunidad de Tarija, a través de las actividades del proyecto. Se entregó un total de 3.372,9 Kg. de semillas de alfalfa, festuca alta y ovillo para la siembra de 512,72 has. de cultivos de forraje.

- Se entregaron 15 equipos de riego por aspersión.
- Se construyeron 25 carpas solares para la producción de alfalfa, 46 establos rústicos, 17 heniles, 14 salas de ordeño, 2 apriscos y 2 centros de acopio de leche.





- Se capacitaron a 4.688 personas y 38 familias en manejo adecuado de forrajes, producción de forrajes en carpa solar, riego por aspersión, sanidad animal (preventiva, curativa), manejo del ganado lechero (alimentación, higiene, planes de negocio), infraestructura productiva, alimentos suplementarios, detección de celo, control y calidad de la leche, gestión y administración.
- Se desparasitaron a 6.486 bovinos, 5.249 ovinos, 59 caprinos y 13 llamas.
- Se registraron 515 vacas en producción lechera y se inseminaron un total de 100 vacas.
- Se apoyó la conformación de 6 asociaciones en 5 comunidades de Viacha y 1 en Tarija.
- Se premiaron con 75 terneros de la raza Pardo Suizo, 1 ternero de la raza Holstein y 14 cabras de la raza Anglo Nubian, a las familias ganadoras del concurso de infraestructura productiva.



ANATINA TOYS

El Proyecto ANATINA TOYS genera mayores oportunidades para el desarrollo de pequeños productores bolivianos en la producción y comercialización de juguetes hechos a mano con calidad internacional.¹

Resultados destacados en la gestión:

- Producción de más de 44.000 productos durante el año 2011.
- Ventas de alrededor de 40.000 productos durante el año 2011. Las ventas internacionales tuvieron un incremento de más del 650% con relación al año 2010.
- Formación de productores en aspectos técnicos (Gestión de la producción) y complementarios (Gestión Ambiental y Seguridad Industrial) para su desarrollo empresarial.
- Se ha trabajado con 40 talleres (19 del rubro textil y 21 del rubro madera), generando 122 empleos directos para los pequeños productores.
- Certificación de calidad de la nueva colección de juguetes 2011-2012, bajo normas internacionales ASTM-F963-08; CPSIA (EEUU); CANADÁ y EN-71 (EUROPA).

¹ Los datos reportados para Anatina Toys corresponden a la gestión enero - diciembre de 2011.





Truchas Chapacas

El Proyecto TRUCHAS CHAPACAS contribuye a mejorar la calidad de vida de las familias de los municipios de la zona alta del Departamento de Tarija, a través de la producción sostenible y la comercialización de carne de trucha, cumpliendo los estándares de calidad de producción, fortaleciendo la asociación local de productores y fomentando el desarrollo de la cadena productiva.

Resultados destacados en la gestión:

- Se capacitaron sobre “buenas prácticas para la producción de Trucha Chapaca” a los productores de Trucha y autoridades departamentales.
- Se sembraron 9.000 alevines de trucha provenientes del CIDAB con la finalidad de dar continuidad al proceso productivo.
- Se implementó 1 módulo piloto para la producción de trucha en jaulas flotantes en la represa Vizcachayo y se construyó 1 centro de reproducción e inseminación artificial de Truchas en la comunidad de Muñayo.
- Se cosecharon 1.952,35 kilogramos de trucha, de los cuales 516,35 kilogramos fueron distribuidos entre las familias socias del programa con el fin de lograr mejores niveles de seguridad alimentaria en la zona. Los restantes 1.436 kilogramos de trucha fueron comercializados en el mercado de la ciudad de Tarija.

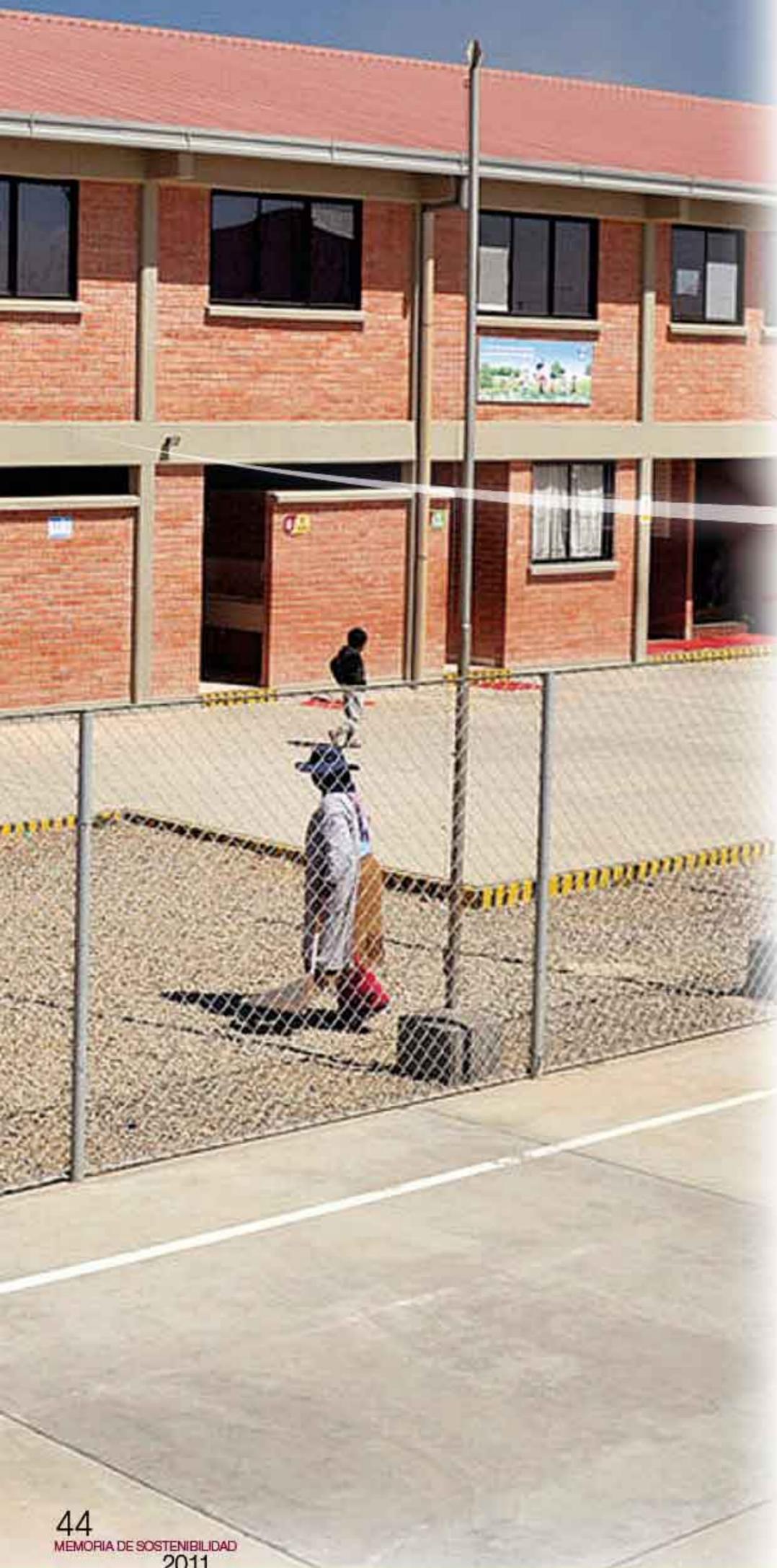
Mejoramiento de la papa

El proyecto MEJORAMIENTO DE LA PAPA incrementa la producción del cultivo, preservando las bases productivas de las zonas paperas a través del uso de semilla certificada.

Resultados destacados en la gestión:

- Con el uso de las semillas certificadas el Proyecto alcanzó una producción de 35,23 TM-papa/Ha sembrada, es decir más de siete veces que la producción del departamento de La Paz (4,66 TM/Ha- promedio 2011).
- Se logró iniciar el proceso de certificación con el seguimiento y control por parte del Instituto Nacional de Innovación Agropecuaria y Forestal (INIAF), con el cual se podrá comercializar la semilla de papa.
- Se apoyó en la creación de la ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES DE SEMILLA DE CHIARAQUE Y MECAÑA.





2. Vivienda e infraestructura comunitaria

Este programa busca mejorar las condiciones del hábitat de las comunidades mediante la construcción de obras de infraestructura comunitaria y pavimento rígido. A continuación, los principales proyectos:

Infraestructura vial

El Proyecto INFRAESTRUCTURA VIAL mejora las principales vías de acceso de la ciudad, con la construcción de pavimento rígido en los Distritos 1 y 2 del Municipio de Viacha.

Resultados destacados en la gestión:

- Se iniciaron los trabajos de construcción de la obra “Avenida Ingavi (Murillo –Peñaranda)” de la ciudad de Viacha, con una longitud de 300 metros lineales de pavimento rígido y 3.334 m².

Viviendas saludables

El Proyecto VIVIENDAS SALUDABLES ofrece una alternativa ecológica para mejorar las condiciones de vida familiares del área rural de los Municipios de Viacha en La Paz y El Puente en Tarija, con la implementación de módulos sanitarios ecológicos familiares.



Resultados destacados en la gestión:

- Se construyeron 100 módulos sanitarios familiares en el municipio de Viacha, en las comunidades de Chonchocoro y Santa Rosa de Limani, capacitando a los beneficiarios en la operación y mantenimiento de los mismos.
- Se construyeron 30 módulos sanitarios familiares en el municipio de El Puente, en las comunidades de Septapas y Monte Chico, capacitando también a los benefi-

ciarios en la operación y mantenimiento de los mismos.

Centro de investigación tecnológica Cemento WARNES

El Centro de Innovación Tecnológica Cemento Warnes (CITE Cemento Warnes) es un socio de las pequeñas y medianas empresas, cuya función será elevar la capacidad de innovación y alcanzar mayor productividad y competitividad en las empresas.

Con la construcción e implementación del CITE Cemento Warnes, se busca facilitar y fomentar el cambio, la calidad, la diferenciación de productos y lograr mayor eficiencia de las empresas, fundamentalmente de las Pymes, para poder competir en un mercado de fronteras abiertas como el actual.

El mes de agosto de la gestión 2012 se implementará el CITE Cemento Warnes en la Villa 1ro. de Mayo.

Readecuación de infraestructura educativa

El proyecto permite mejorar la infraestructura de servicios sanitarios y/o ambientes de mayor necesidad en Unidades Educativas de las ciudades de El Alto y Oruro, otorgando a los estudiantes ambientes acordes para el desempeño de sus labores diarias.



Resultados destacados en la gestión:

- Refacción y adecuación de 2 baterías sanitarias en las unidades educativas Reino de Bélgica e Iberdrola de la ciudad de El Alto.
- Refacción y adecuación de 2 unidades educativas del Municipio de Oruro, Misael Pacheco Loma y Tomas Barrón I y II, para un mejor aprovechamiento de los estudiantes.

Sede Marka Viacha

Con el objetivo de generar un movimiento económico que permita encarar diferentes proyectos en el sector, se ejecutó la primera fase de construcción de la moderna Sede Marka Viacha, institución que aglutina a las nueve subcentrales del Distrito 3 del área rural de Viacha.

Resultados destacados en la gestión:

- Se realizaron trabajos en la planta baja del edificio, que incluye: 1 tienda grande con cocinetas construida en una superficie de 47m², 2 tiendas medianas con cocinetas sobre una superficie de 35 a 37 m² y 2 tiendas pequeñas construidas sobre una superficie de 17 a 18 m².





Enlosetado de avenidas

El proyecto de Infraestructura vial contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las localidades de Colquencha y Marquirivi.

Resultados destacados en la gestión:

- Se mejoró la transitabilidad de los vehículos con el enlosetado de 10.136,84 m² de las Avenidas Antofagasta y Samuel Doria Medina.
- Se logró beneficiar a más de 1.700 familias.
- La inversión total (incluida la contraparte de AMIPROCAL) fue de 1.360.000 Bolivianos.

3. Por un planeta saludable

El programa se dedica al desarrollo de proyectos que impulsan el cuidado del medio ambiente y la generación de una conciencia ecológica.



Recicla

El Proyecto RECICLA sensibiliza a la población sobre el manejo adecuado de los desechos sólidos y las ventajas de tener una ciudad más limpia.

Resultados destacados en la gestión:

- Se logró la participación de 31 Unidades Educativas de la ciudad de La Paz en el concurso intercolegial de la campaña “JUÉGALE LIMPIO A TU CIUDAD, recopila una pila de pilas”.
- Se realizaron talleres de sensibilización con 1.390 estudiantes, sobre el manejo adecuado de las pilas domésticas usadas.
- Se premiaron a 42 personas que participaron en el concurso de acopio de pilas domésticas usadas, con vales de consumo en la cadena de supermercados Hipermaxi, en la cadena de restaurantes Burger King y entradas a las salas de cine del MegaCenter.
- Se acopiaron más de 14 Tn. de pilas domésticas usadas y se concretó un con-

venio interinstitucional con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz para la adecuada disposición de las mismas en el relleno sanitario de Alpacoma.

Descubre y aprende con Cemento WARNES

Se realizó la Tercera Etapa del proyecto con 51 Unidades Educativas del Plan 3000, en la que los niños visitaron el Parque Ecológico Ivaga Guazú en visitas guiadas acompañadas de capacitación en técnicas sencillas para la preservación del entorno natural, reciclaje y clasificación de la basura.

Resultados destacados en la gestión:

- 5.825 niños y adultos (acompañantes) de la Ciudadela Plan 3000 visitaron el Parque Ivaga Guazú.
- Los conocimientos adquiridos durante estas visitas se reflejaron en la Feria de la Creatividad, donde los estudiantes presentaron trabajos realizados con material reciclado.



SOBOCHICOS

El proyecto SOBOCHICOS educa y sensibiliza a las familias bolivianas en el cuidado del planeta, a través de series animadas que se difunden en televisión.

Resultados destacados en la gestión:

- Se difundió, a nivel nacional, la tercera temporada de 12 capítulos.

4. Oportunidades de progreso con salud, educación y deporte

El programa fomenta las oportunidades de crecimiento personal, la mejora de capacidades y una vida sana, a través de los proyectos dedicados a formar deportistas y optimizar la educación formal de niños.





Club de Corredores SOBOCE

El Proyecto CLUB DE CORREDORES SOBOCE promueve el atletismo como un deporte integrador y accesible, mediante un programa de entrenamiento y la organización de carreras.

Resultados destacados en la gestión:

- Entrenamiento sostenido a 343 jóvenes de unidades educativas de Viacha y Tarija, de los cuales se seleccionaron a 50 atletas, grupo base de la Asociación Municipal de Atletismo de Viacha.
- Participación de 37.645 atletas en las cinco carreras masivas 10K, a nivel nacional (Tarija, Viacha, Oruro, Santa Cruz y Cochabamba).
- Participación de 560 atletas en las carreras pedestres comunitarias, realizadas en las comunidades de Muñayo (Municipio de Yunchará), Iscayachi, El Puente y Septapas (Municipio de El Puente), y el Barrio 3 de Mayo (Municipio Cercado), en el departamento de Tarija.





- Campeonato intercolegial de atletismo con la participación de 21 unidades educativas y más de 350 atletas provenientes de 12 unidades educativas del Municipio de Viacha.
- Realización de la I Carrera pedestre estudiantil 10K en Viacha, con 1.350 estudiantes inscritos.

JUEGA LIMPIO

El Proyecto JUEGA LIMPIO promueve el espíritu emprendedor en las promociones (6° de secundaria) de colegios con mejor desempeño académico en la ciudad de El Alto, a través de la realización de un torneo intercolegial que premia al “Emprendedor del año”. Permite introducir a los jóvenes el espíritu

emprendedor de manera didáctica y divertida, a través de un juego, desarrollando factores fundamentales como la astucia y la capacidad de administrar e invertir recursos, necesarios para sobresalir en la competencia.

Resultados destacados en la gestión:

- Se capacitaron a 647 estudiantes de 6to. de secundaria de 28 Unidades Educativas en la comprensión del esquema de juego, logrando integrar a los estudiantes temas de emprendimiento, generación de ideas innovadoras y estrategias de desarrollo empresarial.
- Se premiaron a 84 estudiantes semifinalistas de los 28 colegios con celulares.

- Se premiaron a 5 estudiantes finalistas con computadoras de escritorio, además de celulares.
- Se premió al Estudiante Emprendedor del Año con un televisor LCD de 55 pulgadas, además de un celular y una computadora de escritorio.
- Se entregaron 8 computadoras de escritorio a la Unidad Educativa Santa María de Los Ángeles, colegio del estudiante ganador que obtuvo el título de “Emprendedor del Año”.
- Se entregaron 2 computadoras de escritorio a la Unidad Educativa Jesús Obrero que presentó la mejor barra y apoyo a su representante.
- Alianza con la Fundación MAYA para la ejecución del proyecto.

5. Turismo sostenible

Promueve el turismo a través de proyectos que buscan el desarrollo local sostenible, principalmente debido a que este sector se constituye, por su naturaleza, en uno de los más democráticos cuando de distribución de riqueza se trata.





CULTURA PARA EL DESARROLLO

El proyecto CULTURA PARA EL DESARROLLO busca apoyar a la consolidación de un Circuito Turístico entre Viacha, Tiwanaku y la ribera sur del Lago Titicaca, fortaleciendo la identidad de los pueblos, revalorizando el patrimonio cultural y promoviendo la infraestructura básica para el turismo. Este proyecto es una alianza entre SOBOCE, CAF, municipios de Viacha, Tiwanaku, Taraco y comunidades de Chiripa y Zapana.

Resultados destacados en la gestión:

- Construcción del “Muelle Zapana y Parque Turístico” en la comunidad de Zapana, el cual se compone por cuatro módulos: 1) Área de Equipamiento con una oficina de administración, un depósito, baño damas y baño varones; 2) Parque Turístico con diseño tiwanakota, con un área total de 340 m² construidos; 3) Muelle de 135 m. de longitud, ejecutado mediante un terraplén



fundado en mallas estructurales y protegido con colchonetas de piedra y malla de gavión. Cuenta con una baranda de protección y un solado de piedra rústica rojiza; 4) Camino de acceso de más de 1 Km., con trabajos de regularización, ripiado y mejoramiento de cunetas.

- Instalación de la señalización que consolida el circuito turístico entre Viacha, Laja, Tiwanaku, Zapana, Taraco y Chiripa.
- Publicación del libro “Proyecto Cultura para el Desarrollo”, el cual presenta los resultados más sobresalientes de los trabajos de excavación y conservación arqueológica obtenidos por el proyecto en la Pirámide de Akapana en Tiwanaku y en el Sitio Arqueológico de Chiripa, este último ubicado en la ribera sur del Lago Titicaca. Además, describe las obras y actividades realizadas a lo largo de los 7 años de vida del proyecto.

Otras acciones

Además de los proyectos presentados, la Unidad de Responsabilidad Social Empresarial de SOBOCE ha llevado a cabo acciones concretas, como las que se citan a continuación:

- Campaña de prevención contra las drogas “JUÉGATE LIMPIO, no te quemes la cabeza, no consumas drogas”. A través de

una activación llevada a cabo en la ciudad de Cochabamba, acompañada de la distribución masiva de volantes, se informó a la población en general sobre los riesgos y consecuencias del consumo de drogas y los síntomas de su abuso o dependencia.

- El proyecto “Crea y Compite con Cemento Warnes” se realizó en el periodo de Agosto a Noviembre del 2011 en las tres principales ciudadelas de la ciudad: Pampa de la Isla, Villa 1ro. de Mayo y Plan 3000, donde 16.301 estudiantes de secundaria de 90 unidades educativas participaron de la 1era. versión de la Olimpiada de Matemáticas, llegando a premiar con notebooks y dinero en efectivo a los 36 ganadores de los tres primeros lugares. También se realizaron Ferias de la Creatividad en cada una de las ciudadelas, donde se premiaron con equipos de música, proyectores multimedia, vales Burger King y bonos en material educativo y deportivo a las Unidades Educativas con mejores trabajos expuestos y mejores demostraciones de danza.
- Un total de 65 productores de las comunidades de Pircacancha – Chaupiuno - Puesto Grande y Paicho Sud del municipio de El Puente, departamento de Tarija, desarrollan hoy buenas prácticas de calidad e higiene en la elaboración de quesos artesanales. Han fortalecido su visión de desarrollo integral sostenible gracias a su participación en un viaje de intercambio de

experiencias al norte argentino y a la dotación de equipo consistente en 3 prensas pequeñas para la elaboración de quesos y 2 freezer para maduración y conservación del queso.

- Un total de 11.709 bolivianos fueron entregados a 16 estudiantes emprendedores que resultaron ganadores en la Feria “Aprende a Emprender”, que se llevó adelante en la ciudad de Tarija con el objetivo de promover el espíritu emprendedor en las unidades educativas de dicha ciudad. En esta feria, Ready Mix SOBOCE obtuvo el reconocimiento de Empresa Líder con destacada responsabilidad social con la infancia y niñez del municipio.
- SOBOCE, en las fiestas de Fin de Año, lleva adelante la campaña de “Donación de Juguetes” en apoyo a las poblaciones aledañas a los centros de operación de sus plantas, así como también a los pobladores de las canteras de donde se extrae materia prima para los productos. Es así que en la Navidad 2011, la empresa entregó 16.197 juguetes de Anatina Toys a niños y niñas de 41 Comunidades, 9 Establecimiento Educativos, 3 Instancias Municipales y 29 Instituciones de diferentes regiones del país.

Donaciones de producto, especie y efectivo

La empresa realiza DONACIONES DE PRODUCTO (CEMENTO, HORMIGÓN PREMEZCLADO Y ÁRIDOS) destinados a apoyar obras de infraestructura de mejoramiento o construcción que tenga un impacto social en las áreas de salud, educación, deporte, cultura y desarrollo comunitario. También realiza donaciones en ESPECIE Y EFECTIVO, destinadas a apoyar actividades o proyectos que tengan un impacto social importante.

Resultados destacados en la gestión:

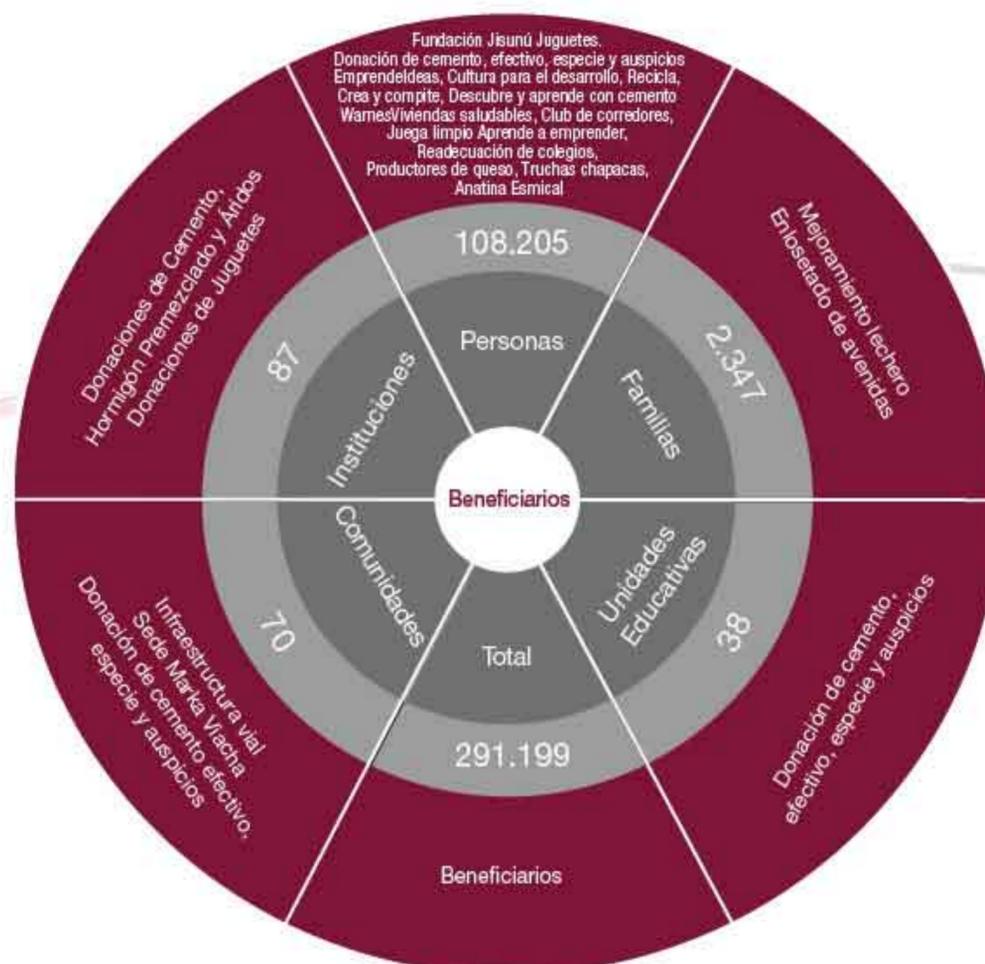
- A nivel nacional se donaron 24.167 bolsas de cemento a diferentes comunidades e instituciones religiosas, deportivas, culturales, militares y de salud, además de unidades educativas y municipios.
- Se realizó la donación de 63 m³ de Hormigón premezclado para diferentes instituciones en los departamentos de La Paz y Cochabamba.
- Con las donaciones de producto, especie y efectivo realizadas se logró beneficiar a 4.692 personas a nivel nacional.

- Con las donaciones realizadas, se beneficiaron a más de 68 comunidades, 38 establecimientos educativos y 87 instituciones en los diferentes departamentos de nuestro país.
- Se realizaron donaciones por más de USD 34.000 para compras de víveres, vituallas, ropa, agua, cocinillas eléctricas y refacción e instalación de 3 módulos sanitarios (duchas y baños) en los campamentos instalados para las personas damnificadas por

los deslizamientos ocurridos en las zonas de Callapa, Valle de las Flores, Zona Cervecería y Kupini de la ciudad de La Paz.

- Se apoyó con USD 15.000 a la Orquesta Experimental de Instrumentos Nativos de Bolivia.
- Se definió aportar USD 9.000, desde Julio de 2011 a Junio de 2012, a la Fundación Arco Iris para sus diferentes Centros de Apoyo Integral.

Tabla de Beneficiarios



○ Tipo de beneficiados ○ Cantidad de beneficiados ● Proyectos

Nuestros Clientes



- *Soluciones integrales con productos y servicios convenientes, aseguran la satisfacción de nuestros clientes.*

Asesoría técnica

SOBOCE brinda el servicio de Asesoría Técnica a través de un equipo de asesores altamente calificados en Tecnología del Hormigón. Entre los principales servicios destacan: dosificaciones de cualquier tipo de hormigón, pavimento rígido, hormigón autocompactante, hormigón texturizado, relleno fluido y todas las aplicaciones relacionadas con nuestros productos.

Entrega en obra

La empresa está cerca de los clientes para brindarles productos de alta calidad en el lugar que requieran. Se entrega cemento en

bolsas o a granel, hormigón premezclado y áridos en el lugar solicitado.

Laboratorio

Ponemos a disposición de nuestros clientes el servicio de modernos laboratorios de hormigón, donde se realizan: ensayos de áridos, dosificaciones de morteros y hormigón, mezclas de prueba, ensayos de compresión y flexión, entre otros.

Página web

La página web www.soboce.com, comunica de manera transparente y completa información general sobre todos nuestros productos y servicios en sus diferentes marcas comerciales, además de una continua actualización de las principales actividades de Responsabilidad Social Empresarial ejecutadas por la empresa.

Atención al cliente

Actualmente se cuenta con un servicio "Call Center" que está disponible durante doce horas continuas, con el soporte de herramientas tecnológicas adecuadas a un entorno de este tipo. De esta manera los clientes pueden hacer sus pedidos, solicitar información sobre la entrega de productos, presentar reclamaciones y recabar información sobre el accionar de la empresa.

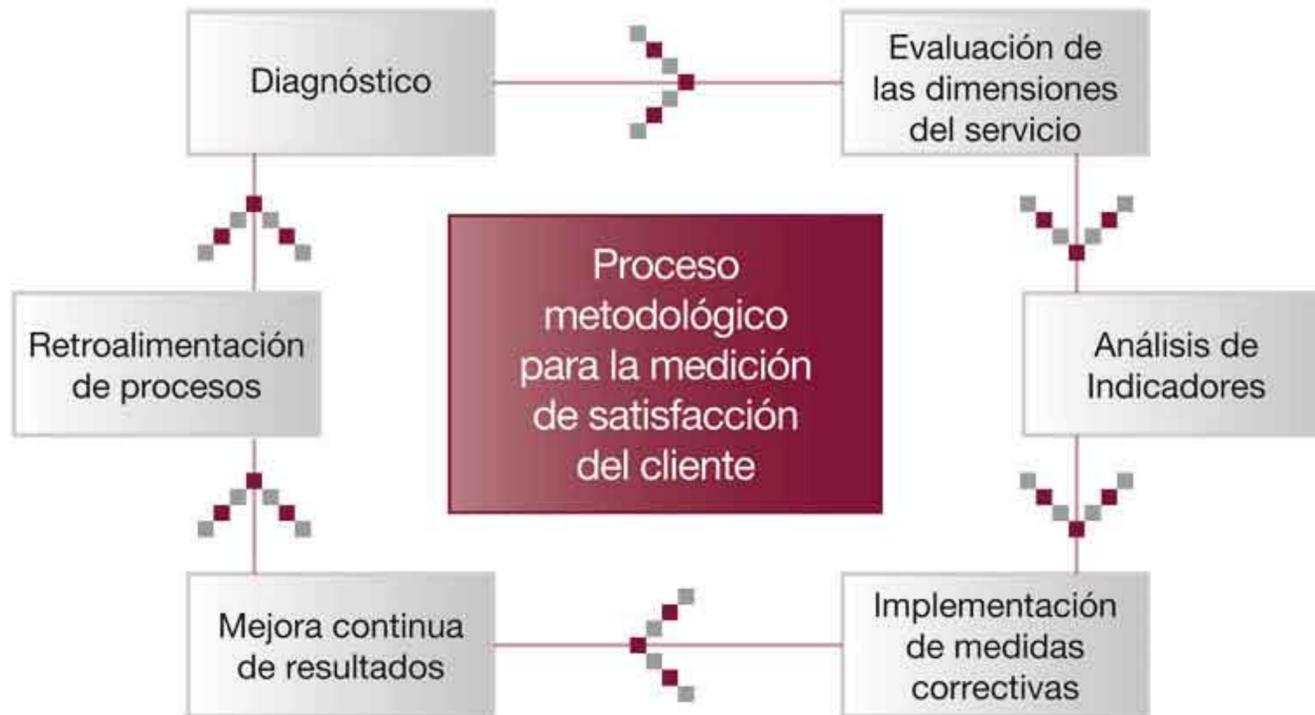
Medición de satisfacción y lealtad

Como es habitual, en cada gestión se realiza en SOBOCE una medición respecto de la percepción de la satisfacción de los clientes de la empresa, acerca de los productos y servicios ofrecidos por SOBOCE en sus diferentes marcas comerciales y sus correspondientes mercados. Este estudio de valoración es ejecutado a través una empresa reconocida y especializada en investigación de mercados.

A partir de la gestión 2010, se definió ejecutar esta medición con la empresa Ipsos Apoyo Opinión y Mercado, con dos de sus metodologías patentadas: Satisfactor® y Optimizer®. En la presente gestión, SOBOCE alcanzó un índice de satisfacción de sus clientes cercano al 80%, demostrando así el continuo compromiso de la empresa en ofrecer productos y servicios de excelencia.

La metodología tiene como base encuestas estructuradas que permiten evaluar cada una de las nueve dimensiones de servicio ofrecidas a los clientes, en los diferentes segmentos que comercializan o utilizan nuestros productos y servicios: ferreterías y distribuidores (intermediarios), particulares y empresas (usuarios finales), así como los usuarios del hormigón premezclado Ready Mix.

Con los resultados obtenidos se generan los indicadores de servicio, que facilitan el



monitoreo de acciones preventivas y correctivas de servicio al cliente, implementados en cada una de las regionales de SOBOCE, con el objetivo central de definir planes de acción dirigidos a mejorar los indicadores obtenidos. Esto se constituye en un proceso cíclico que está alineado con la mejora continua que es parte de la estrategia de la empresa.

Protocolo de Servicio al Cliente

Como un aporte a la mejora de la orientación de nuestra organización hacia el cliente, desde la gestión 2010 se llevó adelante este proyecto que facilitó la comprensión del concepto de Servicio de Calidad Total en toda la organización. Así, en la presente gestión se completaron las capacitaciones del Protocolo

Identificación de las Dimensiones de Servicio

Atención al cliente	Entrega	Atención telefónica	Quejas y Reclamaciones
Infraestructura	Asesoría técnica	Cotización y facturación	Página web

Estudio de las Fases Valorativas

Implementación del Plan de Mejora de Servicio



La mayoría del personal de SOBOCE participó en las 3 capacitaciones de Servicio al Cliente ejecutadas en esta gestión

Fuente: Información recopilada de las Capacitaciones SOBOCE S.A.

de Servicio al Cliente, apoyadas en la colección de videos "Service First" del reconocido experto en Servicio al Cliente y creador del Service Quality Institute, John Tschohl. De esta manera, se contribuye a promover una cultura con enfoque hacia nuestros clientes externos e internos así como el público en general, para contar con una ventaja competitiva adicional.

SOBOCE Contigo, para estar más cerca

En la presente gestión se consolidó nuestro Call Center SOBOCE Contigo, con un equipo que tiene una dedicación completa a la comunicación realizada por nuestros clientes y público en general a través de la Línea Gratuita de atención al cliente 800-103-606.

La atención está basada en el Protocolo de Servicio al Cliente, canalizando la consulta, sugerencia o queja -sustentada en el Procedimiento de Gestión de Reclamaciones- y

catalogando las llamadas en consultas de primer y segundo nivel. Estas últimas, en caso necesario, son derivadas o coordinadas con el personal más adecuado y capacitado para una efectiva resolución con el cliente.

Nuestro objetivo es seguir aportando a un servicio de excelencia, tal como se menciona en la VISIÓN de SOBOCE y por tanto consolidar nuestra Línea Gratuita como un canal directo y de fácil acceso para todos quienes así lo requieran.



Prácticamente 9 de cada 10 personas que se contactan a SOBOCE CONTIGO, son atendidas de manera rápida y eficiente.

■ Mecanismos de reclamación

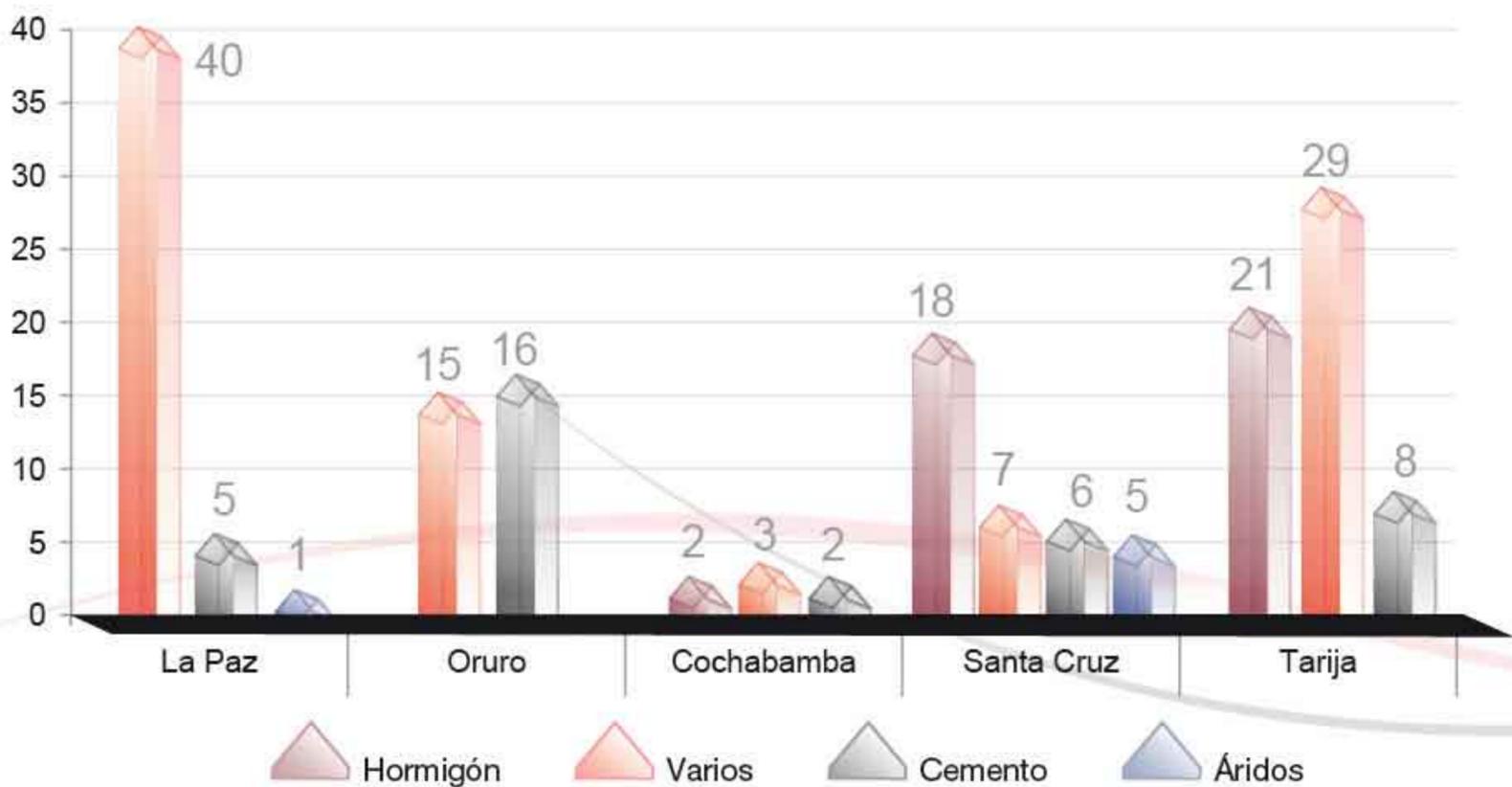
Las reclamaciones se canalizan a través del procedimiento de gestión de reclamaciones, el cual establece los roles y funciones de los actores en este proceso, las acciones de atención, tratamiento y la solución de las mismas.

Una vez cerrada la reclamación, se establece un contacto directo con el cliente o tercera persona que genera la reclamación para

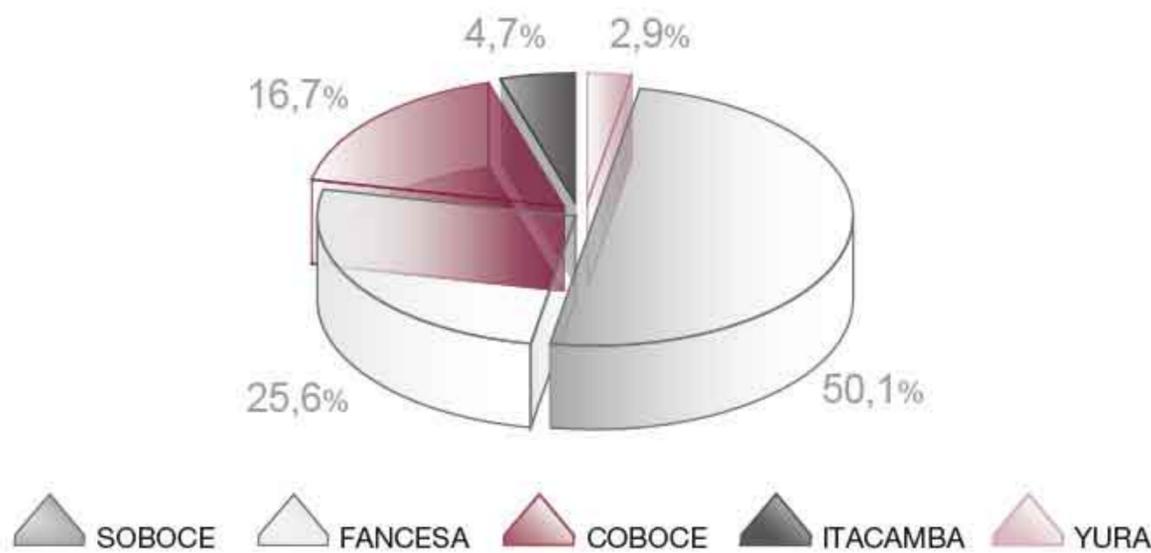
conocer su nivel de satisfacción con la solución, tiempo y calidad de atención. En este contacto también se reciben comentarios y sugerencias adicionales. A partir del análisis cualitativo y cuantitativo de las mismas, se establece un conjunto de acciones para la mejora continua.

En la presente gestión se recibieron un total de 178 reclamaciones, distribuidas en relación del producto y la regional donde se originan.

Reclamaciones desglosadas por departamento



Participación de Mercado
Bolivia: Participación de mercado gestión 2011



■ **Productos que apoyan a la comunidad**

En el marco del convenio interinstitucional suscrito entre el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda de Bolivia y la Sociedad Boliviana de Cemento, se mantiene por más de cuatro años nuestro sólido apoyo al Programa de Vivienda Social y Solidaria (PVS), que tiene como objetivo reducir el déficit habitacional en general y mejorar la calidad de vida de la población de bajos recursos en particular.

Así, durante la gestión 2011 SOBOCE mantuvo el precio preferencial con un 12,5% de descuento, respecto al definido para su comercialización regular y la cantidad de bolsas entregadas al PVS superó las 163.000 bolsas de 50 kg, relacionadas con el conjunto de proyectos habitacionales que ejecuta la entidad gubernamental.

Nuestros Colaboradores

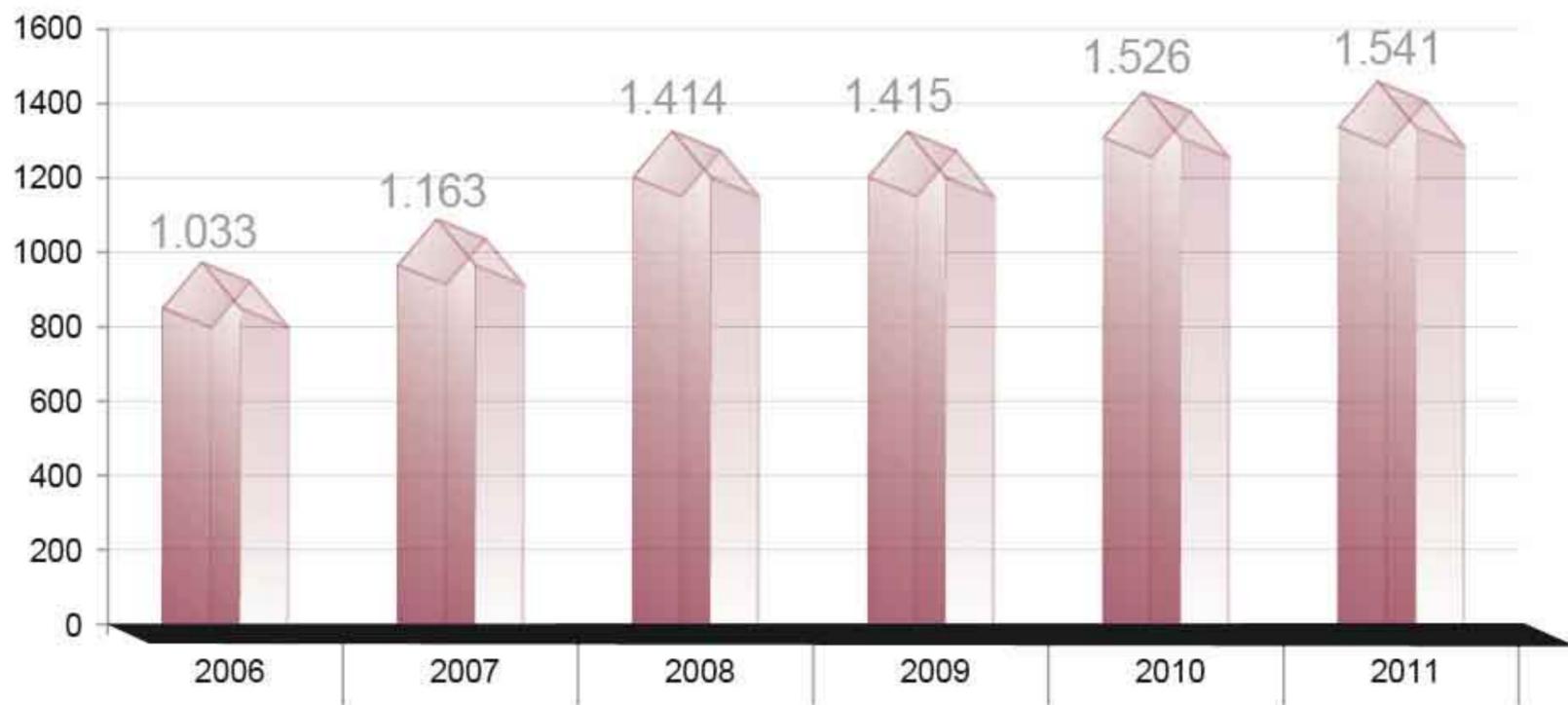
■ *Capacitación y desarrollo integral*

Los colaboradores juegan un papel fundamental en el éxito de SOBOCE; las políticas y procedimientos de recursos humanos han sido creados para garantizar su bienestar e integridad, promover su capacitación permanente y ofrecer a todo el capital humano la posibilidad de desarrollarse personal y profesionalmente. Para SOBOCE es importante comunicar a su personal sobre los cambios organizativos, por eso informa a través de comunicaciones internas los hechos relevantes relacionados a la empresa.

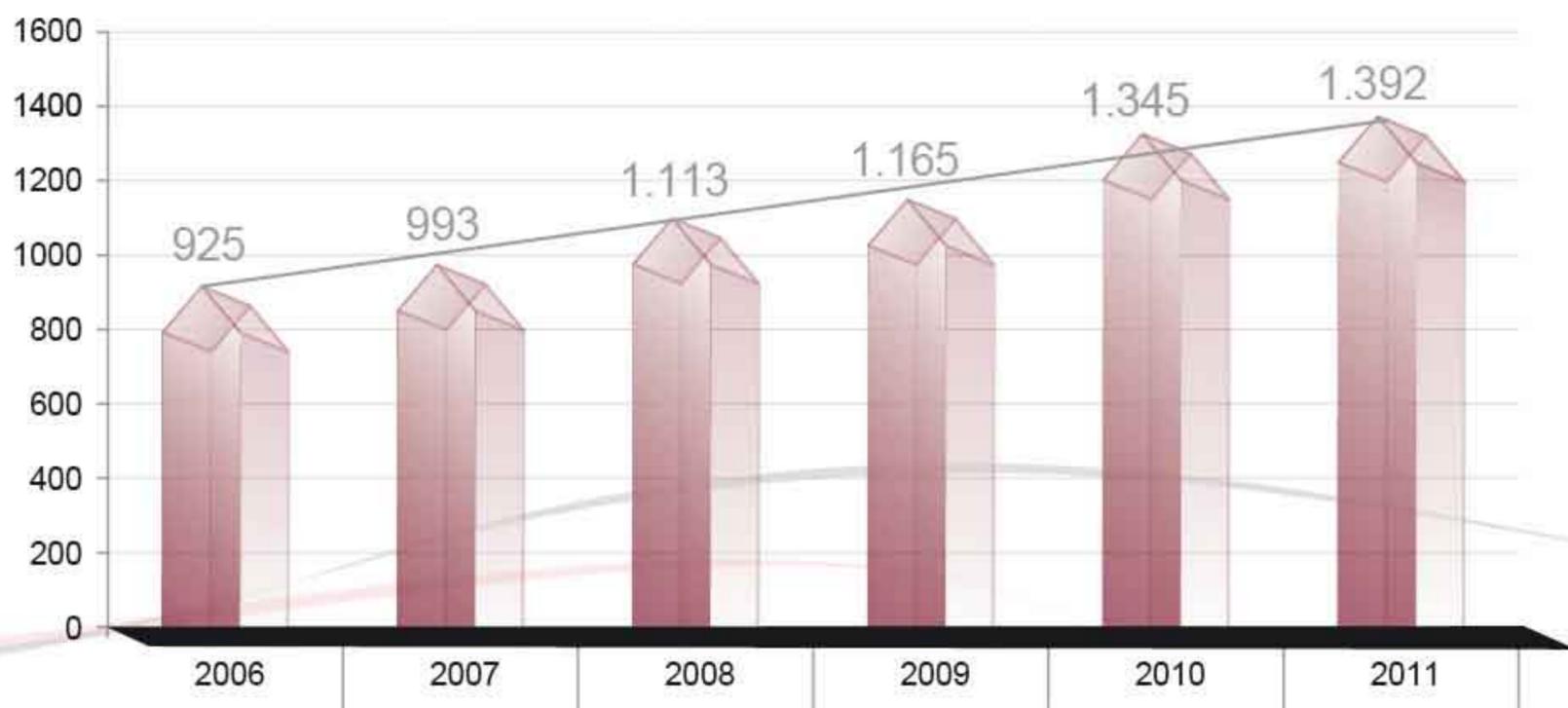
En la gestión 2011 el total de colaboradores incluyendo al personal temporal fue de 1.541, sin embargo el personal permanente de SOBOCE ascendió a 1.392 colaboradores permanentes mostrando un incremento respecto a la gestión 2010 de 3,5% generando 47 empleos directos.



Cantidad de Colaboradores SOBOCE S.A. 2011



Crecimiento de colaboradores permanentes



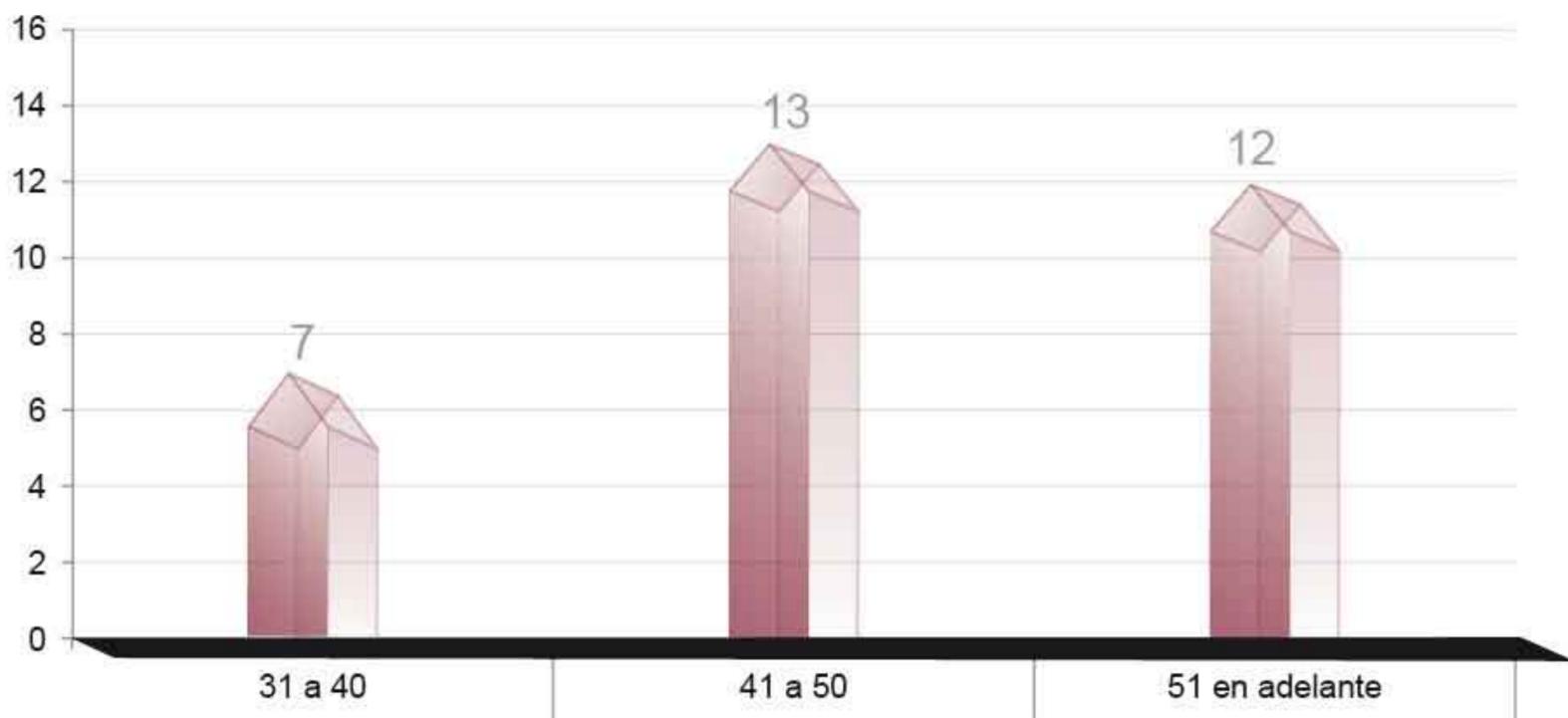
Personal

Lineal (Personal)

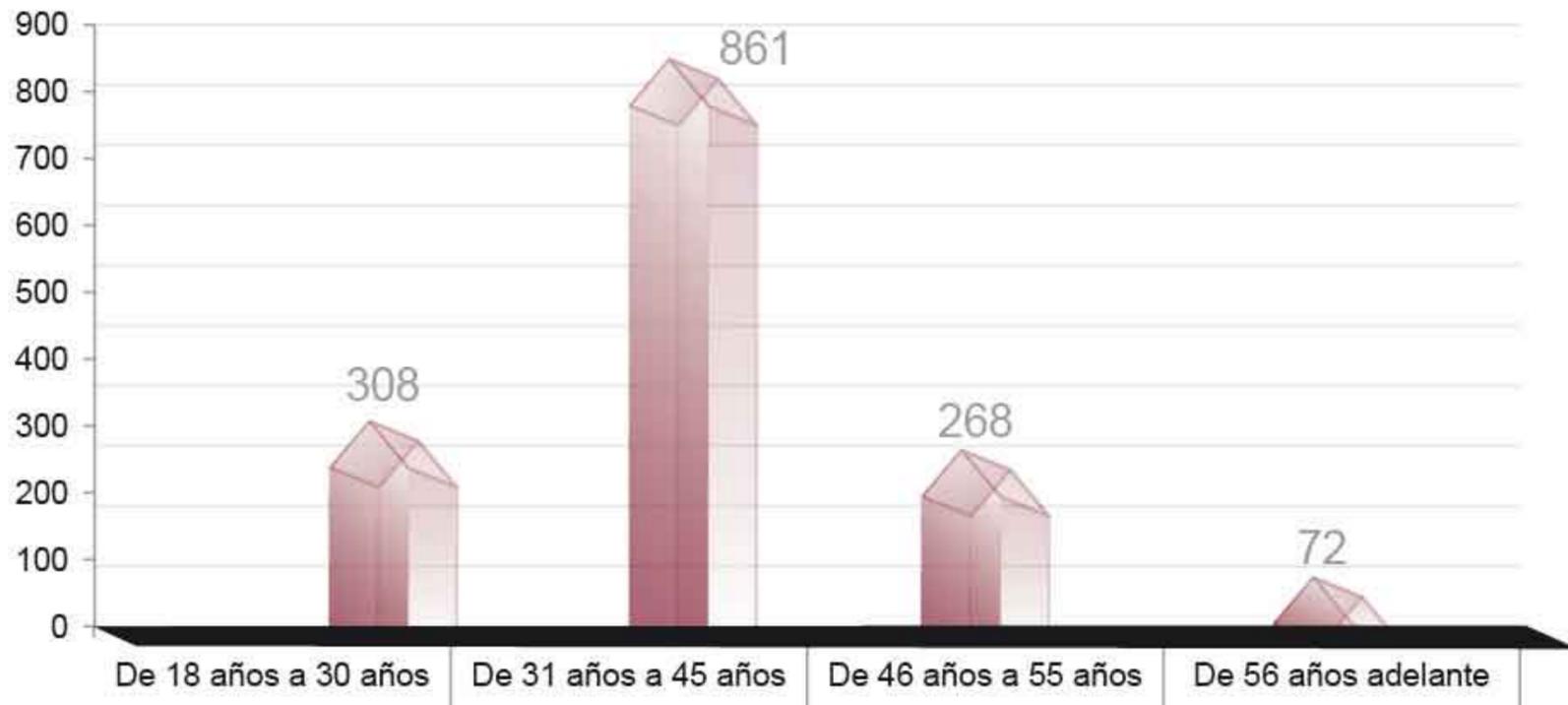
Distribución de colaboradores por oficina



Distribución de ejecutivos por rango de edad



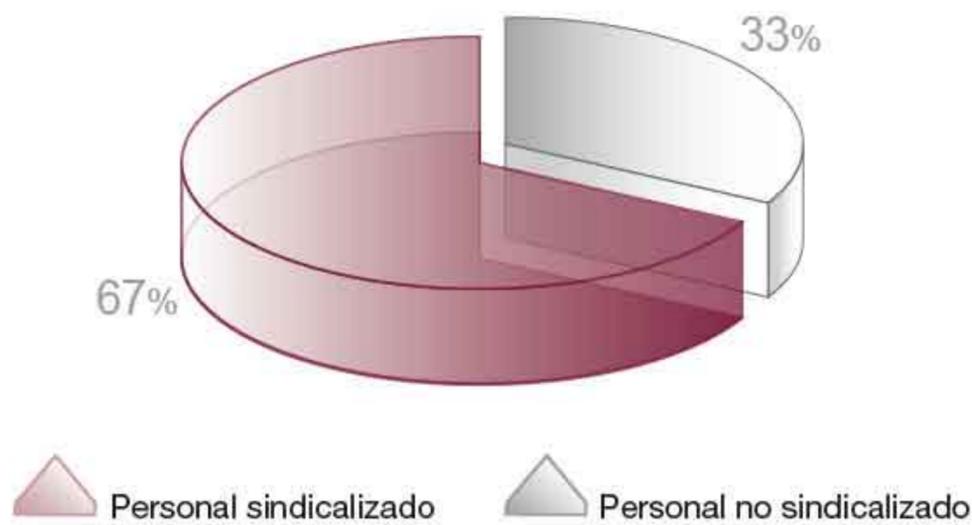
Distribución de personal por edad



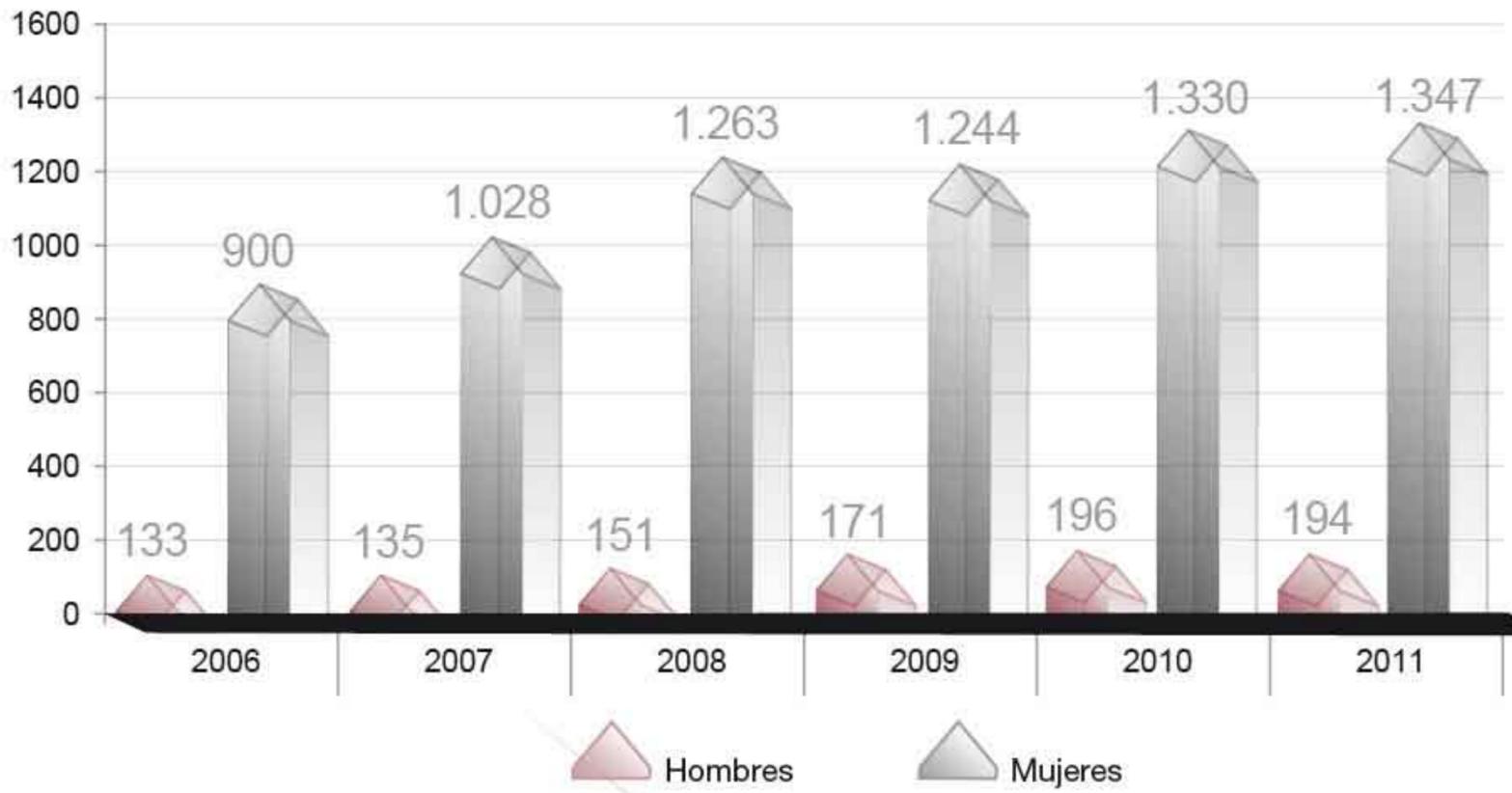
Todos nuestros trabajadores gozan de una equidad en los beneficios que se otorgan. En SOBOCE el personal tiene derecho a la libre asociación y solo un 33% se encuentra sindicalizado. Con este grupo de trabajado-

res la empresa mantiene una comunicación constante, con el fin de mantener una gestión óptima de relacionamiento con nuestros sindicatos.

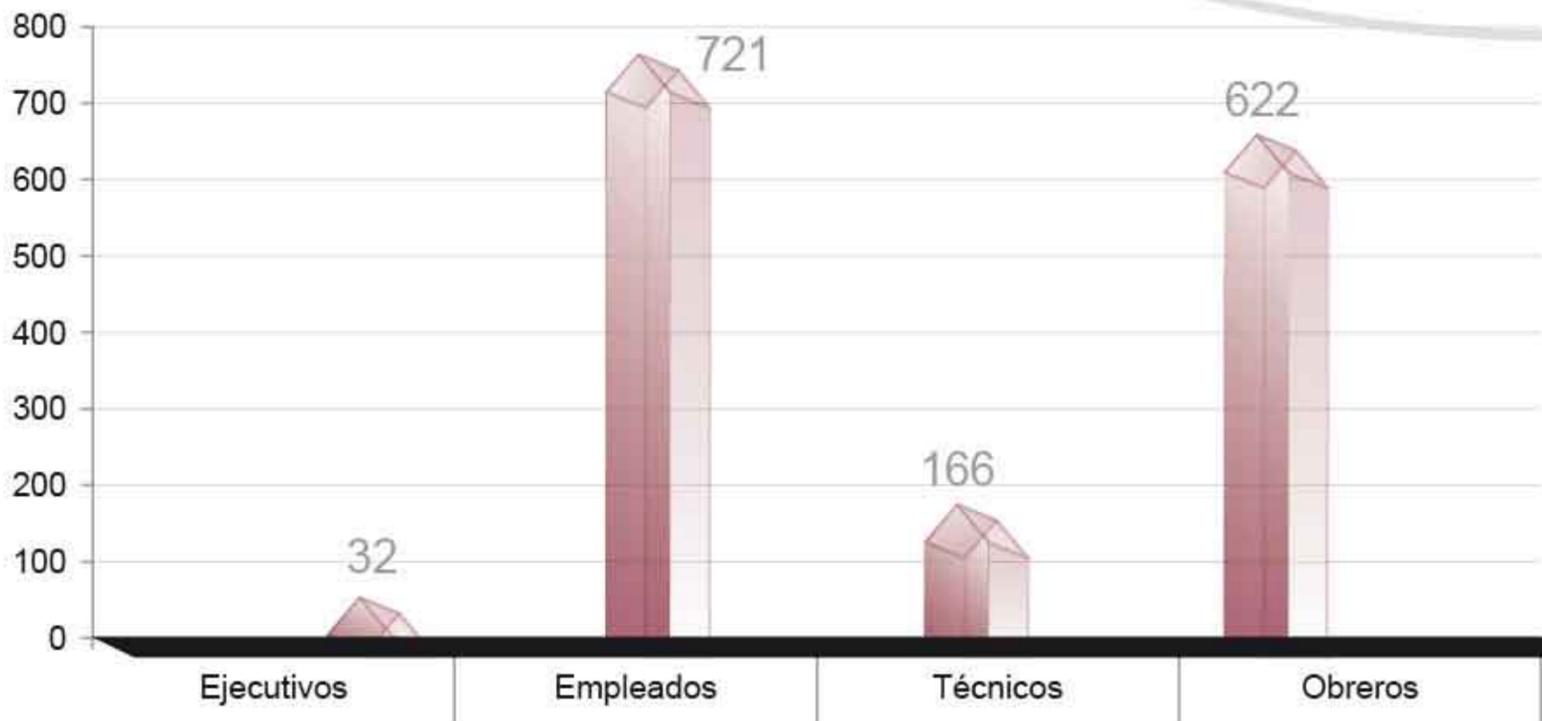
Personal Sindicalizado vs No sindicalizado



Cantidad de colaboradores por género



Cantidad de personal por tipo de planilla

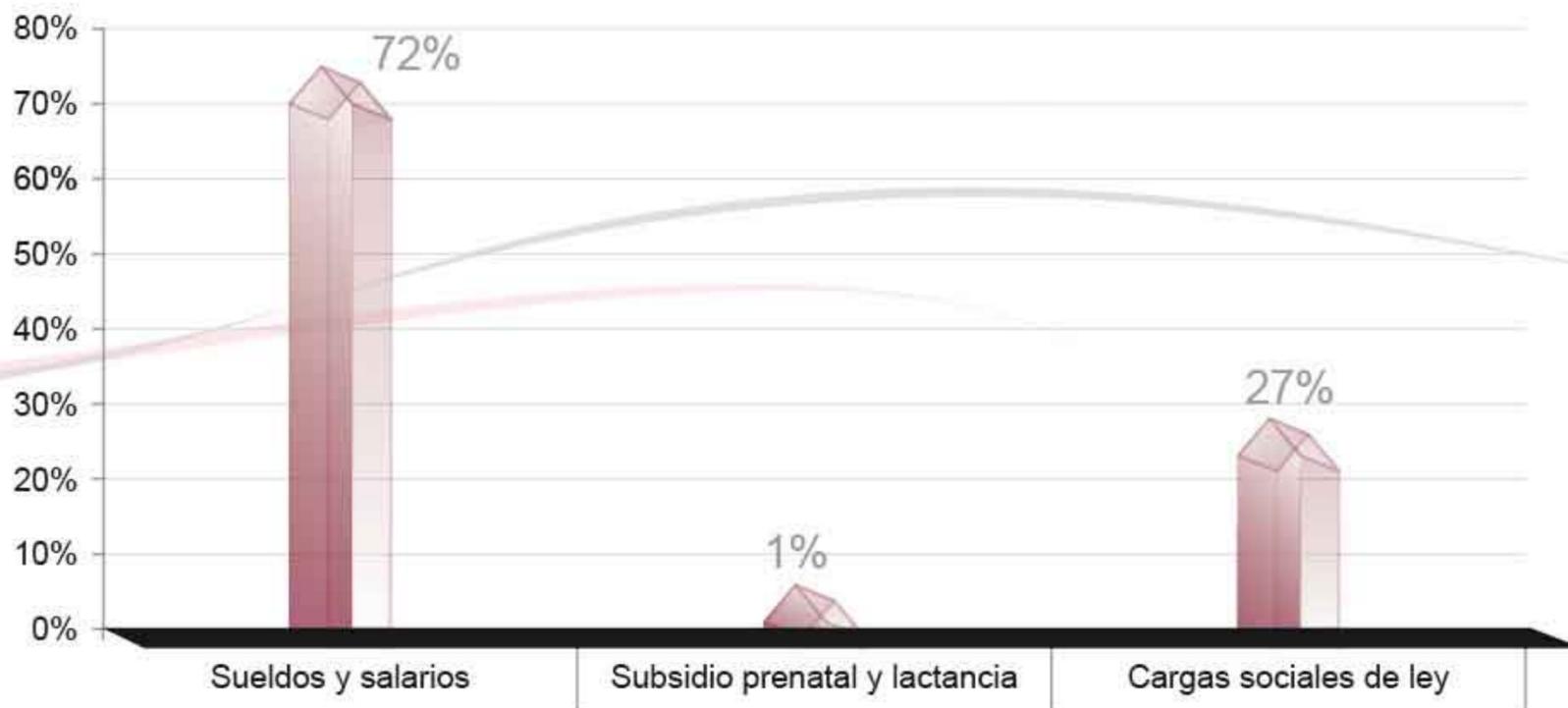


Sueldos y salarios

Los sueldos y salarios contemplan el haber básico, bono de movilidad, dominicales, horas extras, bono de antigüedad, bono de empresa y otros ingresos.

Por otro lado, las cargas sociales de Ley contemplan los pagos de aportes patronales (aporte riesgo profesional, PROVIVIENDA, CNS, aporte patronal solidario), beneficios y/o derechos sociales pagados (indemnización, desahucio, vacación, aguinaldos y primas).

Costos de Gestión



Formación y capacitación

SOBOCE se caracteriza como empresa por buscar constantemente el desarrollo de su personal, orientándolo hacia el logro de los objetivos de su área y de la empresa en su conjunto. Esta búsqueda de competitividad y excelencia nos lleva a desarrollar permanen-

temente planes de capacitación para nuestros colaboradores, que permitan responder a la normativa vigente y a las exigencias de los nuevos mercados, logrando que sean percibidos en el mercado laboral como profesionales en permanente desarrollo.

Ciclo de capacitación



En este sentido, la gestión 2011 se inició con un diagnóstico de necesidades de capacitación, en coordinación con los Líderes de Área y Recursos Humanos alineados a los objetivos de sus áreas, lo cual dio como resultado

35.609 horas dictadas y 11.650 participaciones en cursos, talleres, seminarios, etc. orientados a la estrategia de la empresa.

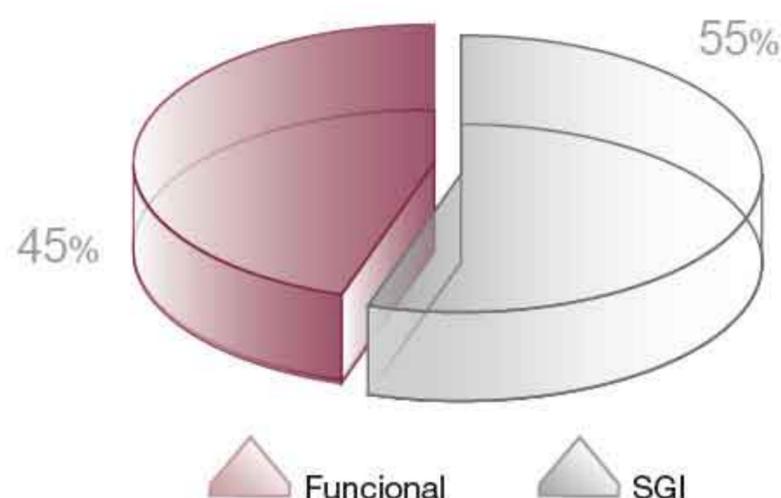
RESULTADOS DE LA GESTIÓN CAPACITACIÓN POR ÁREA

Área	Eventos Cant. de cursos	Horas Promedio por persona	Cobertura de personal capacitado
Alta Dirección	22	21	73%
Ventas y Marketing	328	25	100%
Proyectos	5	28	100%
Finanzas	15	46	85%
Operaciones (*)	283	17	92%
Planificación y Gestión Logística	128	28	89%
Tecnología y Procesos	16	40	103%
Recursos Humanos y Administración(**)	184	24	98%
TOTAL EMPRESA	981	29	93%

(*): Incluye capacitaciones ejecutadas en Seguridad Industrial y Medio Ambiente

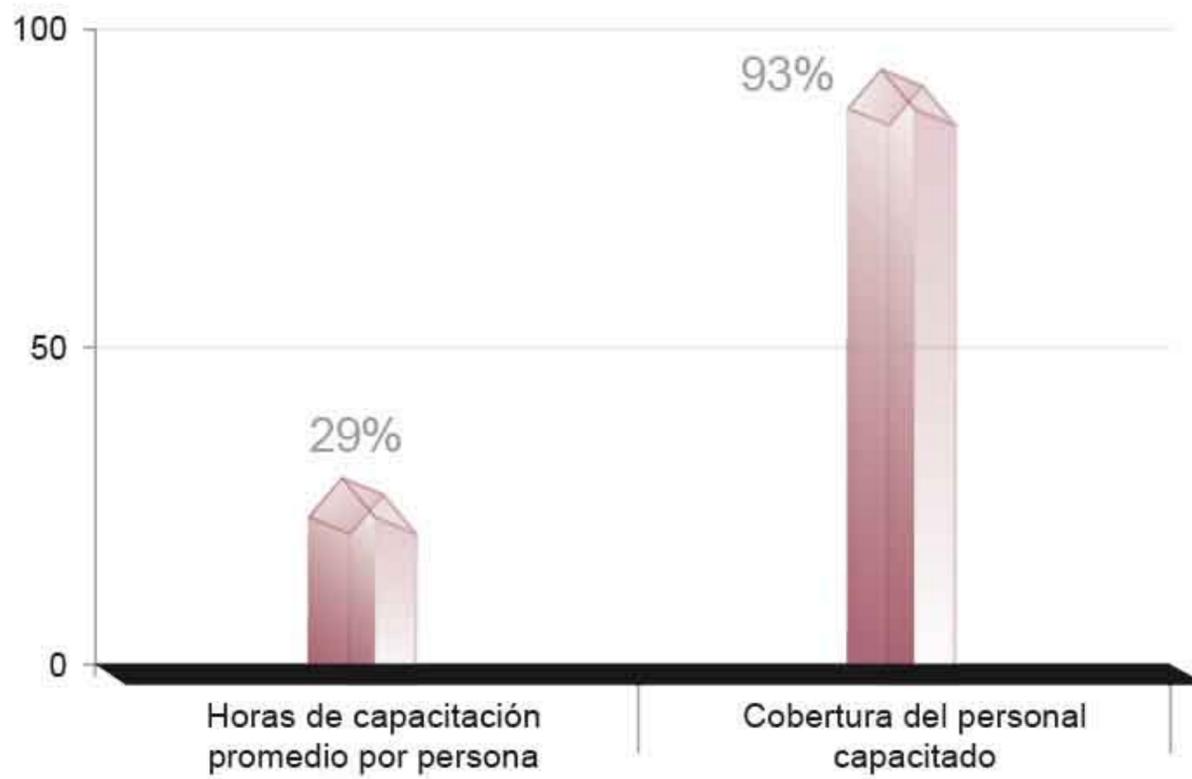
(**): Incluye capacitaciones ejecutadas en OAD y Mejora Continua

Distribución porcentual a nivel nacional por tipo de capacitación



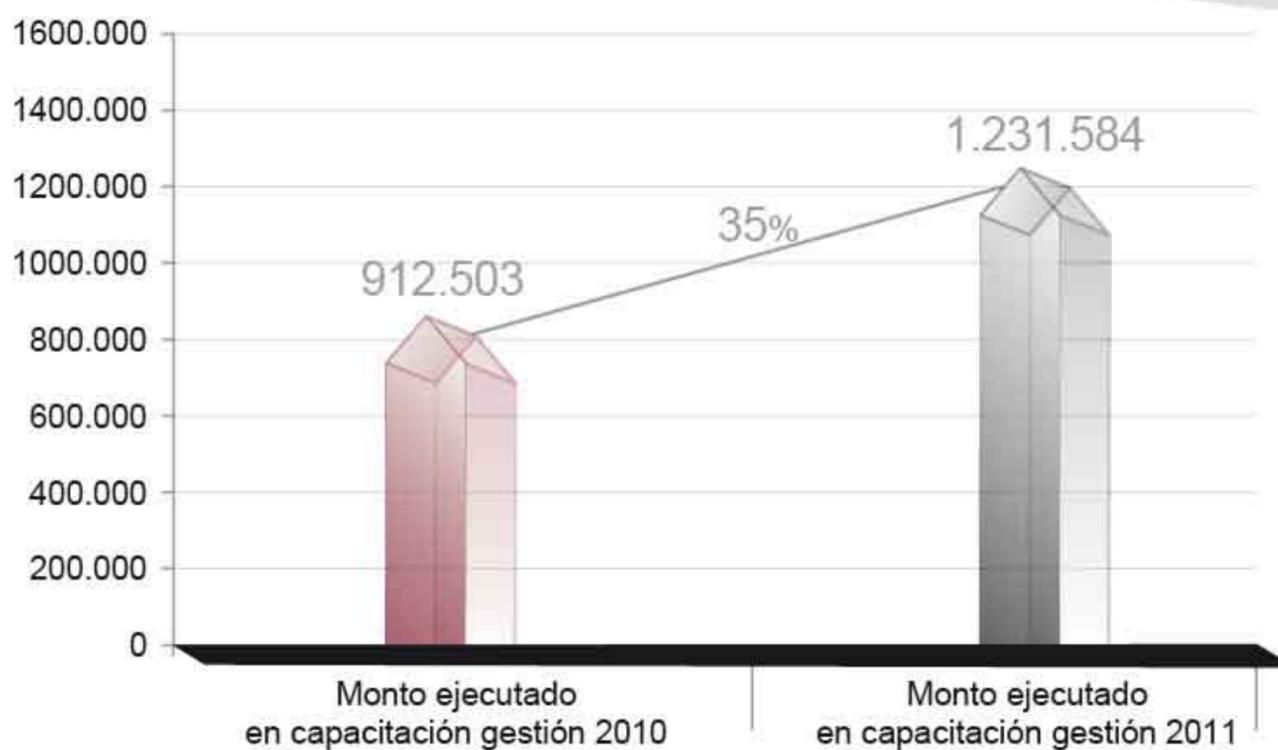
El 45% de las capacitaciones estuvieron orientadas a fortalecer conocimientos técnicos (aptitud) relacionados a las responsabilidades inherentes al puesto y área. El restante 55% estuvieron orientadas al conocimiento y aplicación de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 establecidas por el Sistema de Gestión Integrado

Gestión de la capacitación 2011



Como resultado de la Gestión de la Capacitación se obtuvo un total de 29 horas promedio de capacitación por persona, alcanzando prácticamente la meta establecida. También se obtuvo un 93% de cobertura de personal capacitado.

Ejecución presupuestaria capacitación en Bolivianos



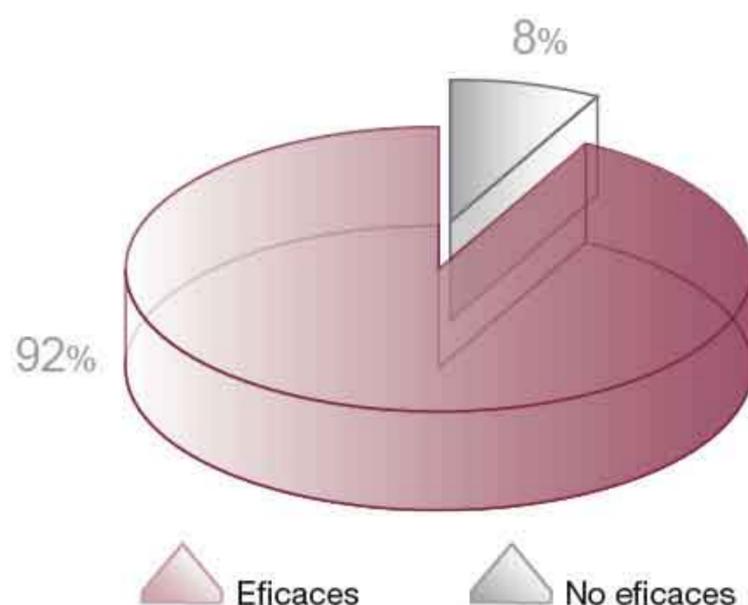
La inversión en capacitación durante la Gestión 2011 alcanzó un total de Bs.1.231.584 superando en un 35% la inversión realizada en la Gestión 2010. Con esto se invirtió Bs.827.68 por persona.

Medición de la eficacia de la capacitación

Dentro del proceso de mejora continua, a inicios de la gestión 2011, se planteó optimizar el proceso y metodología de medición de la eficacia de la capacitación. Esta optimización contó con los aportes resultantes de la auditoría de la TÜV Rheinland, así como la colaboración y coordinación de los líderes nacionales involucrados en la misma (SI, MA, SO, y Calidad), definiendo lo siguiente:

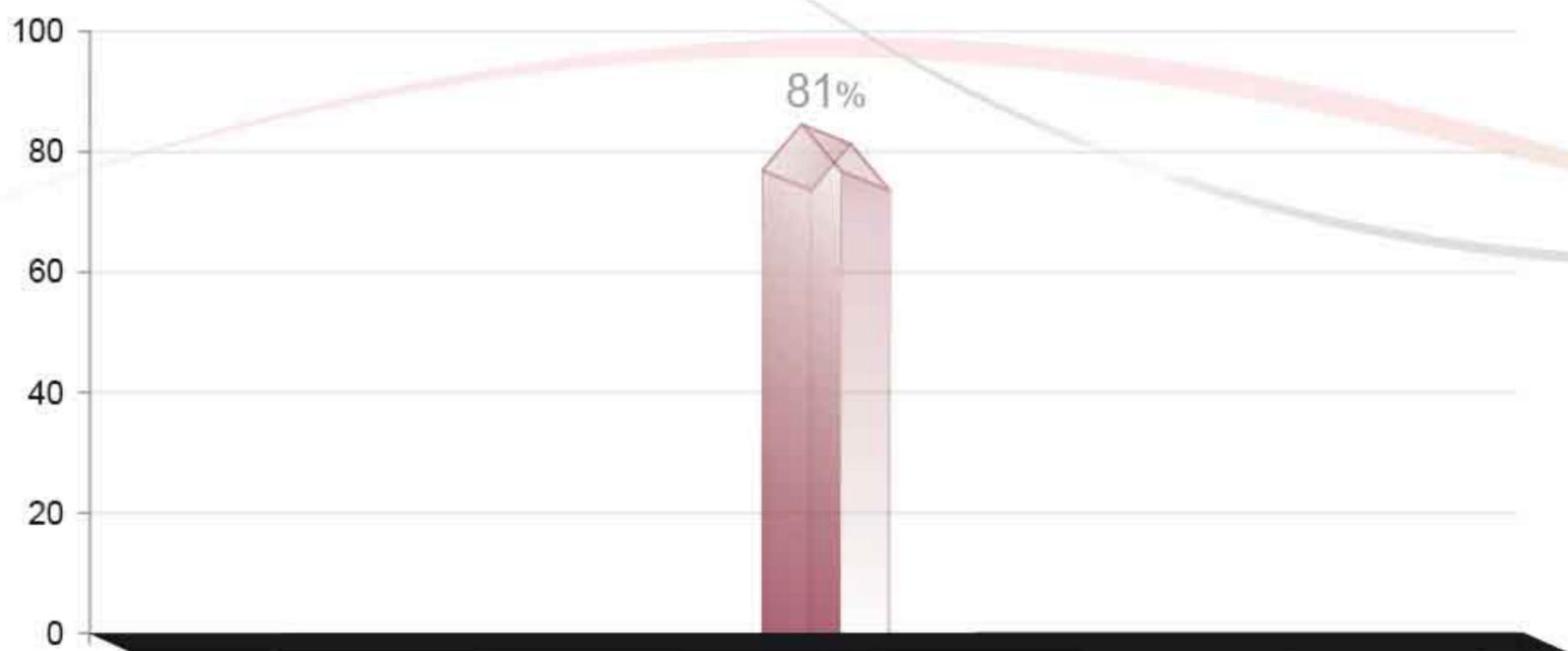
- Objetivos clave y secundarios de capacitación.
- Que los líderes elijan los objetivos de la capacitación al momento de realizar la solicitud, tomando en cuenta que si alguno de los objetivos clave fuera elegido, correspondería realizar la medición de la eficacia.
- Realizar una medición de la eficacia de la capacitación de manera cuatrimestral (dos meses después de finalizado un cuatrimestre), siendo el líder solicitante el responsable de realizar la medición, en base a los objetivos planteados por él mismo, al momento de la solicitud.

Medición de la eficacia 2011





Percepción general última medición



▲ Sencencia 58: "Teniendo en cuenta todo, yo diría que este es un excelente lugar para trabajar"

Clima laboral

El crecimiento de SOBOCE en estos 86 años ha permitido abarcar nuevas áreas de gestión, también se ha logrado un sentido de pertenencia y orgullo que es el común denominador en el sentir de los colaboradores. Por ello el compromiso es seguir avanzando para ser el mejor lugar para trabajar en Bolivia.

Gracias al esfuerzo de todos los colaboradores de SOBOCE, se pudieron identificar acciones conducentes a mejorar el clima organizacional en la Empresa. Estas acciones permitieron incrementar la confianza que tienen los colaboradores con sus jefaturas inmediatas y el entendimiento de las responsabilidades de otras áreas, lo que a su vez permitió mejorar los niveles de comunicación, de integración de equipos y de eficiencia en los procesos.

Gracias a ello y en función a los resultados de la última encuesta de "Great place to work" se han desarrollado planes de acción orientados a mejorar el clima laboral.

Un ejemplo de estas acciones es el proyecto denominado "La Empresa que Queremos", aplicada inicialmente al área de Comercialización de la regional La Paz. Este proyecto implicó la ejecución de actividades orientadas a RECONOCER el aporte del personal bajo una óptica distinta, con dos acciones concretas: "Yo te Reconozco" y "Yo te Valoro".

Ésta última acción implica la nominación entre compañeros de trabajo para identificar comportamientos positivos del personal que generan un mejor Clima Laboral.

En el mes de diciembre se llevó a cabo un acto de premiación al personal que obtuvo los mayores puntajes en las siguientes categorías:

1. El más integrador/a y colaborador/a.
2. El más proactivo/a.
3. El más motivador/a.
4. El más respetuoso/a.
5. El más amigo/a.







Salud Ocupacional

En la gestión 2011 se llevaron adelante diversas actividades enfocadas a la prevención de enfermedades profesionales y comunes. Se realizaron los estudios de Ergonomía en las plantas de cemento y hormigón, asimismo, se hizo la identificación de riesgos psicosociales presentes en el trabajo. Se organizaron también las ferias de salud, con el objetivo de promover la cultura de prevención de enfermedades en nuestros colaboradores y sus familias, además de lograr el aprendizaje de todos los participantes.

Siguiendo la política de la empresa, que se enfoca en la preservación y cuidado de la salud de los trabajadores, se llevó a cabo de manera regular los exámenes médicos ocupacionales, cuyo fin consiste en la detección precoz de alteraciones, lesiones o enfermedades provocadas por factores propios del trabajo.

No cabe duda que una de las prioridades de SOBOCE es el cuidado de la salud de sus colaboradores y sus familias.

■ Convivencias familiares

En la gestión 2011 se realizaron a nivel nacional las convivencias familiares. Estos eventos se caracterizaron por unir a las familias de nuestros colaboradores en una jornada llena de entretenimiento para niños y adultos, donde hubo premios, buena música, integración, comida y muchas sorpresas.

El objetivo de estas actividades se centra principalmente en el fortalecimiento de los lazos con nuestros colaboradores y sus familias, como una forma de motivación y estrechamiento de relaciones de las mismas, en el entorno laboral de cada uno de ellos.





■ Plan Bachillerato SOBOCE

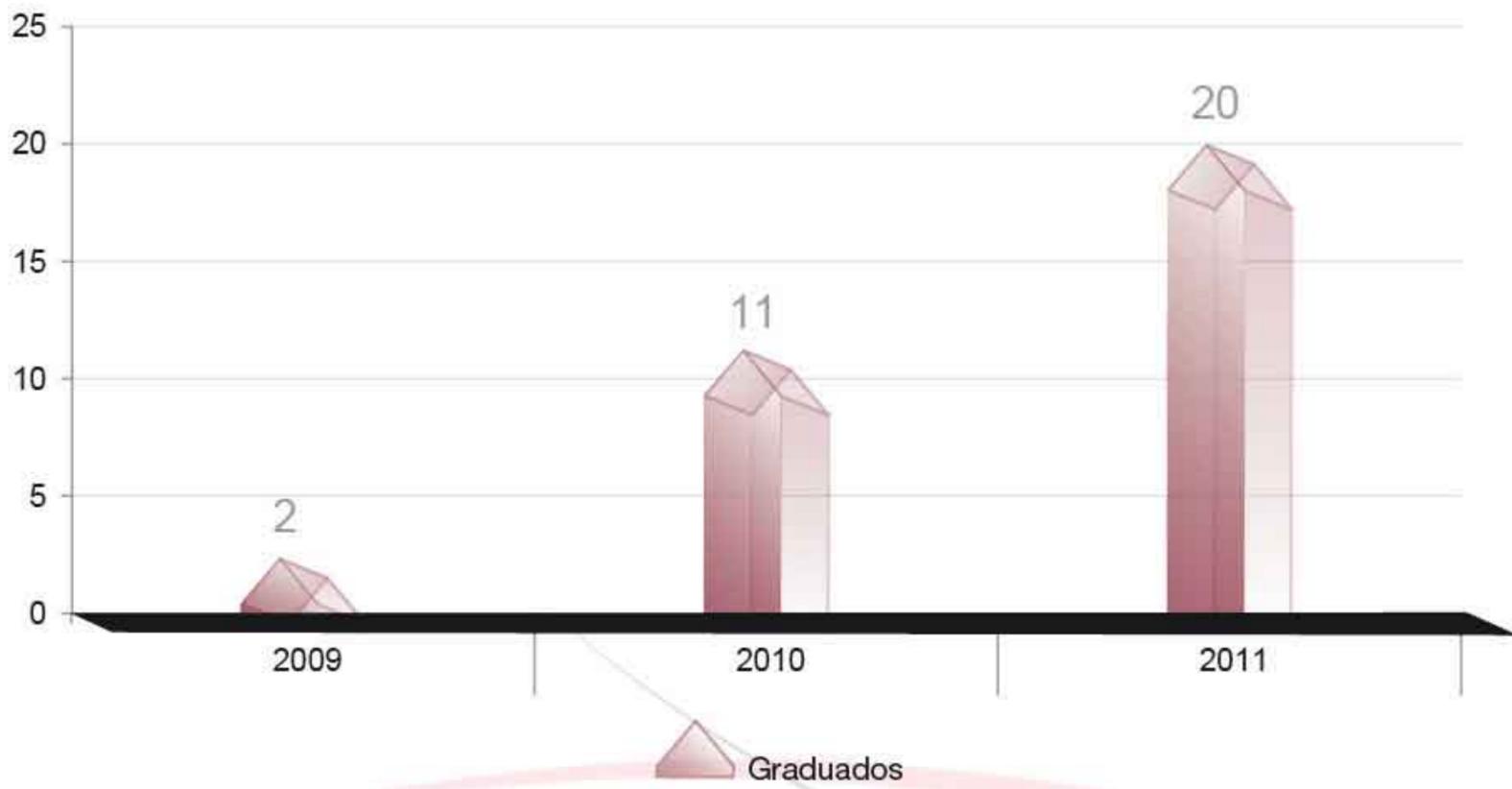
SOBOCE continuó apoyando la formación de sus trabajadores con el “Plan de Bachillerato SOBOCE”, el cual está dirigido a todas aquellas personas que no lograron completar sus estudios escolares y que de manera voluntaria decidieron culminar los mismos. Este plan nace con el objetivo de incentivar el desarrollo integral del personal, con el fin de brindar mayores oportunidades de crecimiento y competitividad profesional, utilizando como principal medio la capacitación, el estudio y la interacción familiar.

En la gestión 2011 se cumplen 3 años de implementación de este importante programa del cual ya se alcanzó un número de 33 trabajadores graduados a nivel nacional.

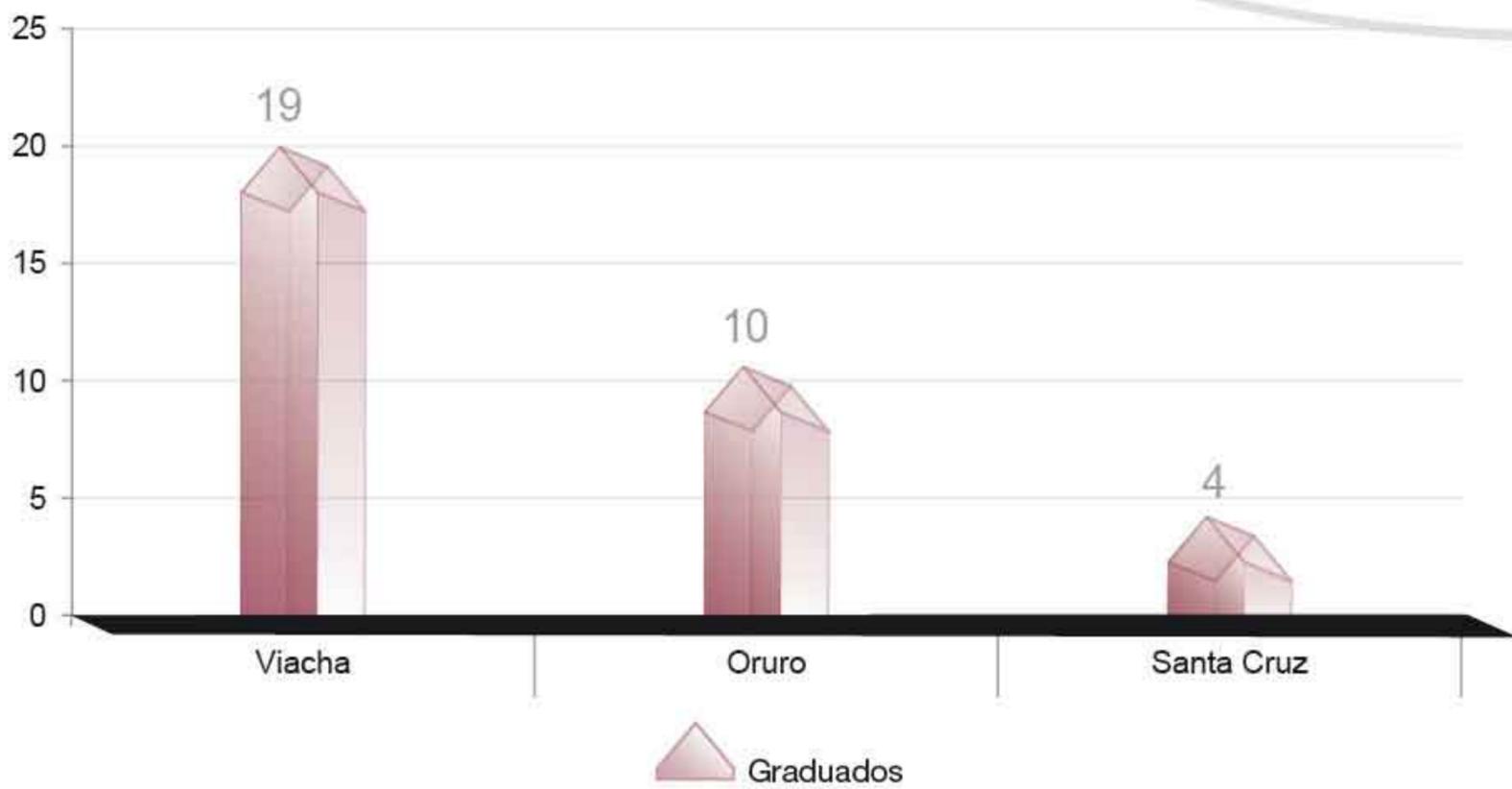
Se debe destacar que la empresa, además de subvencionar todos los gastos de estudio, reconoce al personal con un incentivo económico, un anillo de graduación y una pequeña actividad en compañía de sus familiares y compañeros de trabajo.

Mediante este plan, la empresa consolida el compromiso con los trabajadores y su labor de responsabilidad social interna.

Graduados gestión 2009 - 2011 Plan Bachillerato



Graduados Gestión 2009 - 2011 Plan Bachillerato por lugar de trabajo



Graduación Bachilleres EMISA Oruro



Graduación Bachilleres Santa Cruz



Graduación Bachilleres Viacha



Gestión de seguridad y salud ocupacional

Como parte de la estrategia empresarial de SOBOCE y con el fin de coadyuvar la competitividad empresarial, la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional es administrada bajo un sistema de gestión en base a los requisitos de la Norma OHSAS 18001:2007, que actualmente cuenta con la respectiva certificación por un una entidad externa e independiente.

Gestión de riesgos ocupacionales

La columna vertebral de este sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional se sustenta en la gestión de los riesgos ocupacionales, siendo un proceso clave la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

Ocupacionales (IPER) en todas las áreas de la empresa.

Como resultado del proceso IPER, se priorizaron los riesgos con mayor valoración para ser gestionados metodológicamente a través de los Programas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (PGSySO), cuyo fin es el de minimizar y tener bajo control los peligros identificados y riesgos evaluados.

El seguimiento continuo a estos Programas de Gestión en las diferentes plantas del grupo, permitió cerrar la eficacia de ejecución con valores dentro del rango de las metas establecidas, logrando mejorar las condiciones de seguridad y salud en la empresa. En la tabla siguiente se detallan los porcentajes alcanzados en la Gestión 2011:

PROGRAMAS DE GESTIÓN POR PLANTA

N°	Areas de la empresa	% de Ejecución
1	Cementeras	95%
2	Hormigoneras	97%
3	Áridos	100%
Total (Cemento y H&A)		96%

Gestión de salud ocupacional

Durante la gestión 2011 se realizó, de forma rutinaria, los respectivos seguimientos a la salud de los trabajadores, aplicando los exámenes pre ocupacionales (para personal nuevo), exámenes ocupacionales (seguimiento anual) y exámenes post ocupacionales (personal que culmina sus actividades con la empresa).

Adicionalmente SOBOCE, durante la gestión, realizó ferias de seguridad y salud ocupacional orientadas a la información de diversas temáticas de salud, con el propósito de concientizar tanto a los trabajadores de la empresa como a sus familiares, además de implementar capacitaciones y evaluaciones de ergonomía y primeros auxilios en los lugares de trabajo.

Comprometidos con la difusión de la prevención de riesgos ocupacionales, SOBOCE presentó un stand interactivo en la 2° Feria Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional (FISSO 2011), exponiendo como temática

principal la gestión de Medicina del Trabajo, ejecutando exámenes y pruebas médicas a todos los que visitaron el evento, aportando también de esta forma al bienestar de la población y de la sociedad.

Control operacional de seguridad y salud ocupacional

El control operacional de seguridad y salud en el trabajo es parte rutinaria de las diferentes actividades dentro de la organización, permitiendo de esta forma identificar aspectos de control y mejora en partes críticas de la operación o actividades con mayor riesgo.

Para trabajos críticos que tiene la empresa como ser: trabajos en altura, trabajos en caliente, espacios confinados, izaje, eléctricos, entre otros, existe la aplicación de permisos de trabajo que sistemáticamente permiten identificar los principales peligros asociados a la actividad/trabajo así como las medidas de control a implementar, previas a su ejecución.



Adicionalmente, para verificar la correcta implementación de las condiciones de seguridad de las instalaciones, las diferentes áreas ejecutan Planes rutinarios de Inspecciones de Seguridad.

Gestión de actos, condiciones inseguras e incidentes sin lesión

Otro aspecto que permitió fortalecer la gestión de SySO en la organización es la ejecución de observaciones preventivas con la aplicación de tarjetas de reportes de actos y condiciones inseguras, que han permitido estimular la prevención de incidentes mediante la identificación, el análisis y aplicación de acciones orientadas a dar solución a cada incidente sin lesión, acto y condiciones inseguras reportados por el personal de la empresa.

De forma global en las operaciones cementeras, hormigones y áridos se gestionaron 733 tarjetas de reporte de actos, condiciones inseguras e incidentes sin lesión, permitiendo reducir el nivel de riesgo de la pirámide de la incidentalidad de la empresa.

Capacitaciones y cultura de SySO

Con el propósito de fortalecer la competencia del personal en temas de prevención de riesgos ocupacionales, en las operaciones cementeras, hormigones y áridos, se ejecutaron más de 92 eventos de capacitación, de los cuales el 15% estuvo orientado a la



preparación y respuesta ante emergencias e incendios, el 14% a prevención de riesgos en maquinarias y equipos, el 13% en el sistema de Permisos de Trabajo y otro 13% a uso de EPP y principales peligros del puesto de trabajo. El restante se enfocó a otros temas diversos de SySO, de acuerdo con la detección de necesidades de capacitación.

Un aspecto destacable fue que en la Planta de Cemento Viacha (principal operación de la empresa) se realizó un Diagnóstico específico de “Cultura y Clima de Seguridad y Salud Ocupacional”, mediante la activa participación de la gerencia, mandos medios, trabajadores y representantes del sindicato. Los resultados del diagnóstico se tradujeron en un Programa de Gestión que permitió fortalecer la cultura de seguridad y reducir significativamente la incidentalidad en la planta (87% de disminu-

ción del Índice de Frecuencia respecto a la pasada gestión).

En todas las plantas cementeras también se ejecutaron capacitaciones enfocadas a fortalecer el “Liderazgo en Seguridad Industrial” en las gerencias y mandos medios, enfocándose en la progresiva implementación de procesos de gestión de Seguridad Basada en el Comportamiento.

Adicionalmente, en la gestión 2011 y también con el propósito de fortalecer la cultura de seguridad, se realizaron en todas las plantas cementeras, hormigones y áridos, algún evento de promoción o reconocimiento al buen desempeño de trabajadores o de grupos de trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional.



Gestión de emergencias

Las diferentes plantas y lugares de trabajo de SOBOCE cuentan con planes para la preparación y respuesta en caso de emergencias, que son llevados a la práctica a través de simulacros de emergencia. En la gestión 2011, en las operaciones cementeras, de hormigones y áridos se realizaron alrededor de 86 simulacros (100% de ejecución) para diferentes escenarios de emergencias como ser: evacuaciones (28%), incendios (19%), primeros auxilios (15%), derrames (14%) entre otros. Este tipo de entrenamientos permite tener preparado al personal de la empresa para afrontar emergencias reales, fortaleciendo

también la cultura de seguridad y salud en la empresa y promoviendo la continuidad del negocio.

Presupuesto para seguridad y salud ocupacional

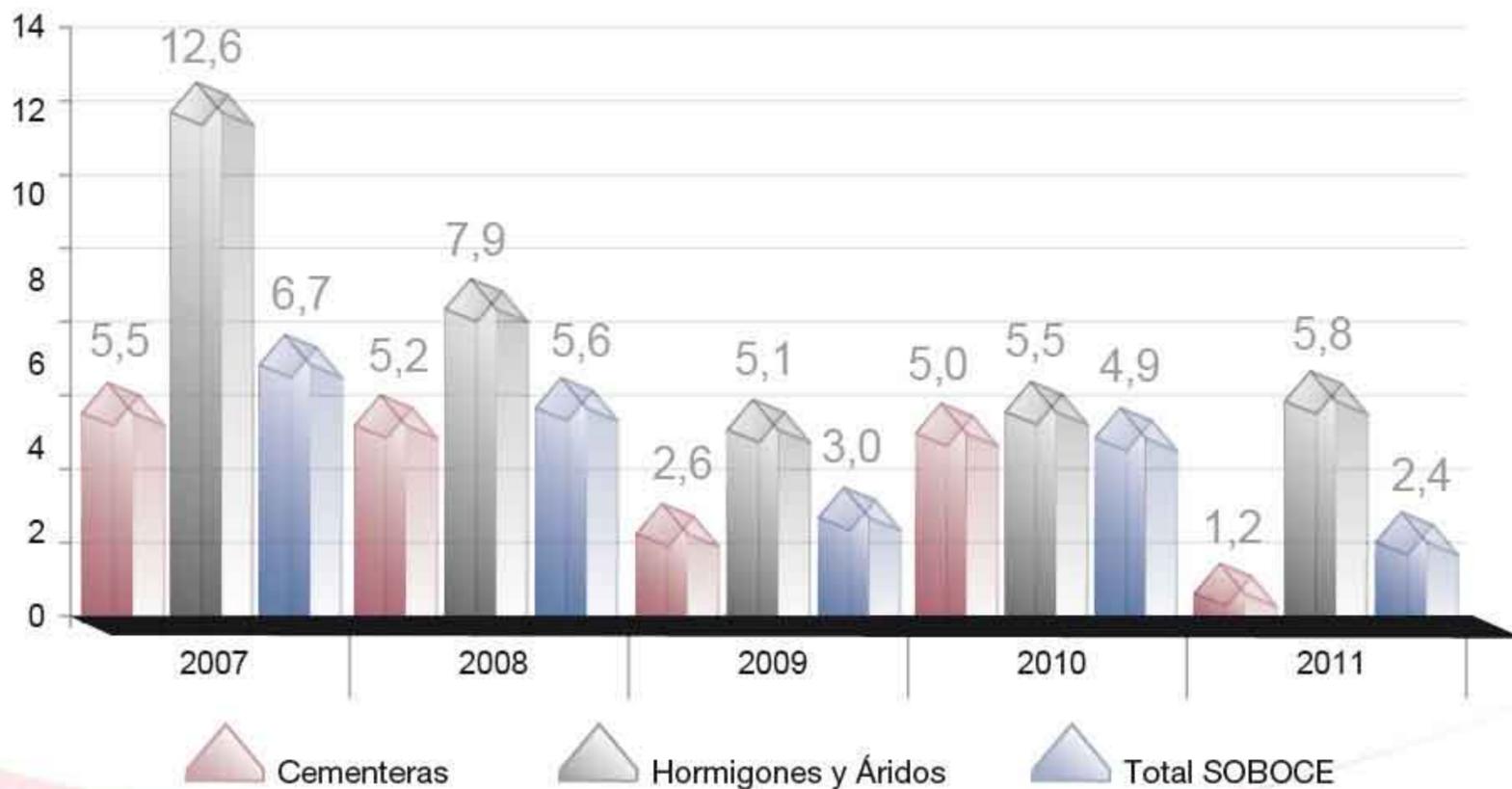
En la gestión 2011 y también demostrando su compromiso con la mejora de las condiciones de trabajo, la Alta Dirección de la Empresa asignó más de USD 750 mil como parte del gasto corriente destinados a los Programas de Gestión SySO, elementos de seguridad, dotación de ropa de trabajo y equipos de protección personal (EPP).

Incidentalidad ocupacional

Finalmente y como resultado de la gestión SySO en la organización, la gestión 2011 se caracterizó por un repunte favorable en los indicadores de incidentalidad, llegando a

obtener un Índice de Frecuencia SOBOCE igual a 2,4 (2,4 accidentes con lesión o daño registrable por cada millón de horas hombres trabajadas), que representa un 51,7% de reducción respecto a la gestión 2010. La gráfica siguiente detalla los Índices de Frecuencia obtenidos:

Índice de frecuencia de accidentes
(por millón de horas hombre trabajadas, personal propio y contratistas)



La significativa disminución del 77% del Índice de Frecuencia respecto de la gestión 2010 se debe principalmente a la reducción de la incidentalidad en las cuatro plantas de cemento, siendo la más importante la aportada por la Planta de Cemento Viacha.

Durante esta gestión no se reportaron accidentes con fatalidad en el personal de la empresa.

Los accidentes generados alcanzaron un total de 14 eventos con lesión o daño registrable, a partir de los cuales se ejecutaron reuniones de investigación y análisis para materializar y plantear acciones orientadas a dar solución a las principales causas identificadas, evitando así su repetición.

Entre los principales logros en records “Gestión 2011” de días sin accidentes con lesión o daño registrable, pueden mencionarse los siguientes:

REGISTRO DE TIEMPO SIN ACCIDENTES, DESGLOSADO POR PLANTA

Planta / Site	Sin accidentes con lesión o daño registrable ²
Cemento Warnes	Superó los 3 años
Cemento EMISA	Superó 1 año
Proyectos	Superó 1 año
Ready Mix Tarija	Superó los 1.500 días
Ready Mix Warnes	Superó 1 año
Áridos San Roque Achachicala	Superó los 500 días

2 Al 31.03.12

Comités mixtos de higiene, seguridad ocupacional y bienestar (CMHSOB)

Los Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar tienen por objetivo vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos ocupacionales y se aplica como principal instrumento de consulta, comunicación y participación de los trabajadores.

Gracias a la activa participación de los más de 11 comités mixtos en SOBOCE, los trabajadores son representados en temas referidos a la prevención de riesgos ocupacionales, ya que sus delegados laborales son elegidos por votación directa.

El CMHSOB está conformado equitativamente por representantes por parte del empleador, así como de los trabajadores, que se reúnen mensualmente para tratar temas referidos a seguridad y salud en el trabajo.



Nuestros Proveedores

■ Relaciones duraderas y de mutuo beneficio

■ *SOBOCE
Considera a sus
Proveedores
Aliados
Estratégicos*

El equipo profesional del departamento de Abasto de SOBOCE recurre a más de 530 proveedores para la adquisición de bienes y servicios, los mismos que, indirectamente, dan sustento a cientos de familias a nivel nacional.

Entre los hechos relevantes a destacar de la gestión 2011, se citan los siguientes:

- Entre abril 2011 y marzo 2012 se realizaron compras por más de 36 millones de dólares;
- El 80% de las compras en valor que realiza SOBOCE se concentra en 50 proveedores estratégicos;
- Para asegurar el abastecimiento de repuestos e insumos en todas sus plantas productivas, el Departamento de Abasto recurre a 15 principales proveedores quienes suministran aproximadamente USD 19 millones en diferentes artículos.

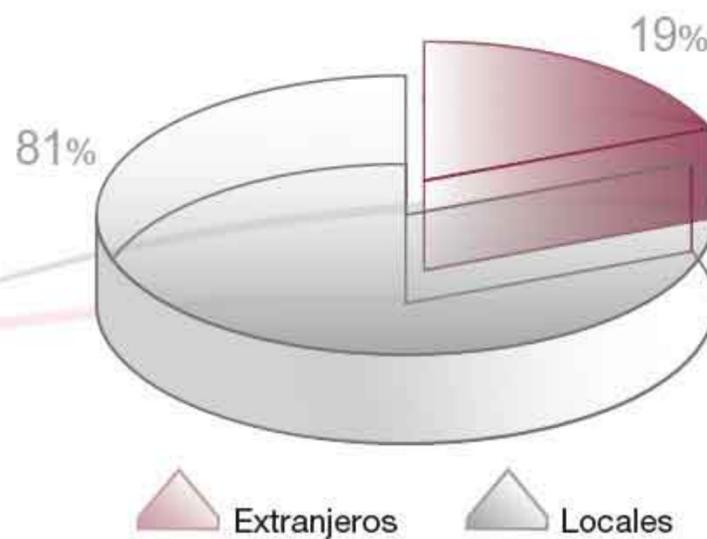


SOBOCE cumple con lo establecido por la Ley 1008, el Decreto Supremo No. 25846, normas, reglamentos y las resoluciones establecidas por la Dirección General de Sustancias Controladas (D.G.S.C.) para la compra, administración, uso, almacenamiento y transporte interno de precursores de uso industrial; para esto, establece mecanismos de control adecuados que garantizan la seguridad jurídica de la empresa y por ende la correcta adquisición y administración de todas las compras que realiza por este concepto.

SOBOCE incorpora en sus contratos con proveedores, cláusulas relacionadas a Seguridad y Salud Ocupacional, Norma Internacional OHSAS 18001:2007 e ISO 9001: 2000, alineadas a su Política de Gestión Integrada.

SOBOCE cuenta con el 81% de proveedores locales, dando más oportunidades a la industria nacional.

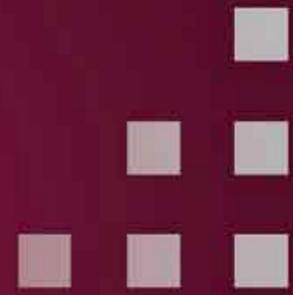
Desglose de proveedores, locales vs extranjeros





Sólidos Cimientos para Bolivia

8 DESEMPEÑO AMBIENTAL



Uso racional de recursos, preservando y respetando al medio ambiente

■ *Uso sostenible de los recursos naturales*

Materia prima

En SOBOCE estamos conscientes que el desarrollo de nuestra actividad genera un impacto sobre el medio en el que operamos, como ocurre en la industria cementera de todo el mundo. Por ello, hemos asumido un compromiso ambiental que permite, con actuaciones diversas, disminuir ese impacto y contribuir a la protección de nuestro entorno natural con la mayor efectividad posible. Para ello se ha decidido aplicar en nuestras plantas estrategias de gestión ambiental, certificando nuestras actividades de acuerdo a los requisitos de la norma internacional NB - ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental.

Esta herramienta de gestión permite aplicar continuamente el concepto de prevención y mejora continua de nuestros procesos para minimizar el impacto sobre el medio ambiente, cumpliendo así la legislación ambiental vigente.



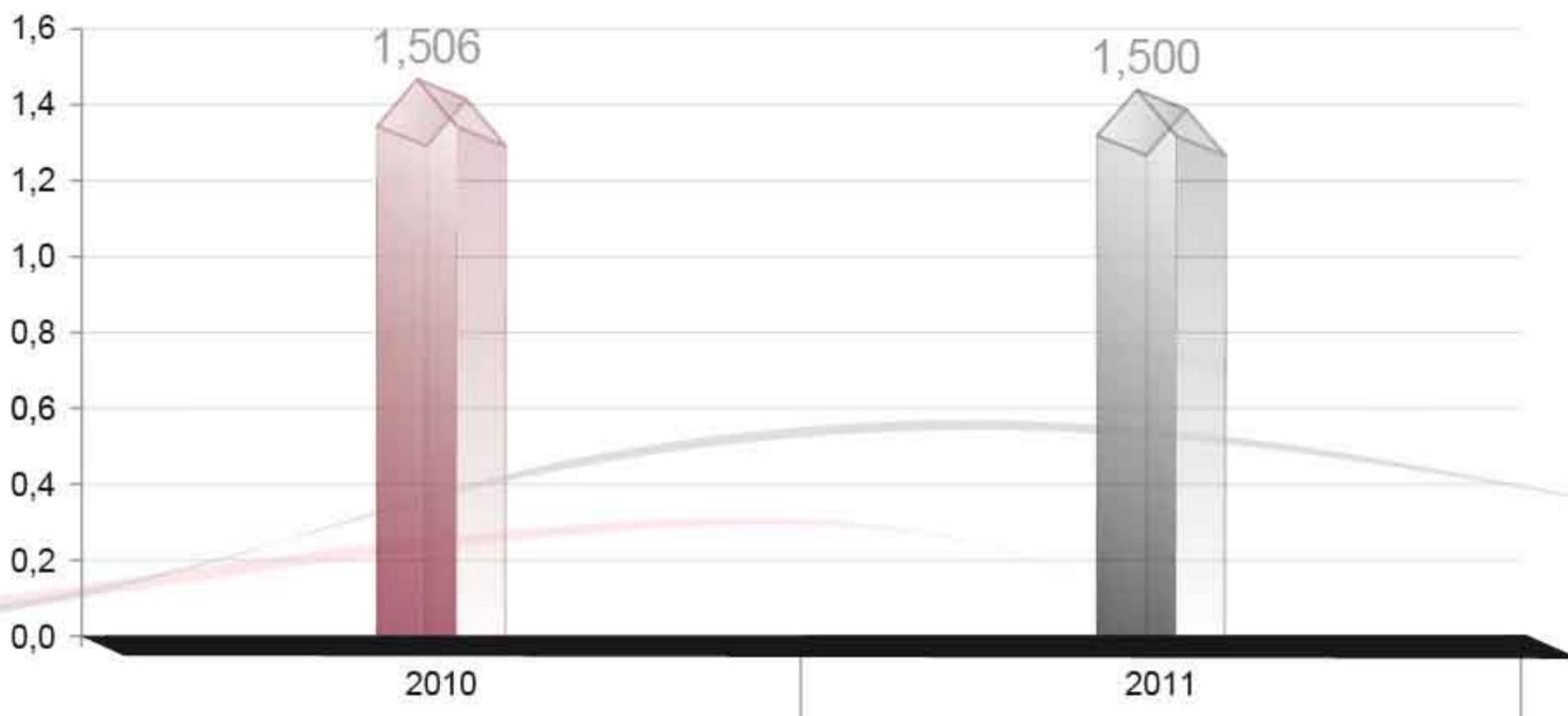
El consumo de materias primas en el proceso de fabricación del cemento está íntimamente relacionado con el tipo de producto fabricado, así como con la eficiencia en los procesos de producción y, por supuesto, con la cantidad anual de producto final elaborado.

En este sentido SOBOCE, con la finalidad de lograr un consumo sostenible de la materia prima, estandariza sus procesos con el objetivo de garantizar un consumo racional de las

materias primas y productos en proceso para la fabricación del cemento.

El siguiente gráfico muestra el consumo de materia prima respecto a la producción de cemento de las gestiones 2010 y 2011. En el mismo se puede apreciar una disminución del 0,4% de este indicador, lo que demuestra los esfuerzos realizados por SOBOCE para hacer un uso racional en el consumo de materia prima.

Relación Materia Prima/Cemento



Para poder satisfacer el crecimiento de las necesidades del mercado boliviano, SOBOCE en la gestión 2011, pese a las limitaciones en la disponibilidad de gas natural que afectó la normal operación de los hornos de clinker de la planta de Viacha, teniendo inactivo uno de los hornos, incrementó los niveles de producción de clinker en 21% y de cemento en 10%.

Para alcanzar la producción de cemento, fue necesaria la importación de clinker equiva-

lente a 68.954 Tn, por la limitación en la disponibilidad de gas antes mencionada.

El siguiente cuadro muestra la evolución en los dos últimos años de los requerimientos de materia prima (en kilogramos), representando un crecimiento del 15 % respecto de la gestión pasada, fundamentalmente en los minerales necesarios para la producción de clinker, lo que significó un notable esfuerzo para disponer de esta materia prima en las cantidades y calidades especificadas.

DETALLE DE MATERIA PRIMA CONSUMIDA PLANTAS CEMENTERAS (Tn/año)

Materia prima	2010	2011
Caliza	1.227.249	1.451.683
Yeso	112.871	117.632
Óxido de Hierro	23.415	26.898
Arcilla	36.781	48.304
Fluorita	302	-
Puzolana	310.194	328.375
TOTAL	1.710.814,65	1.975.895,60

DETALLE DE MATERIA PRIMA CONSUMIDA PLANTAS DE HORMIGÓN (Tn/año)

Materia Prima	2010	2011
Grava 1 1/2"	99.358	100.444
Gravilla 3/4"	163.107	133.226
Arena	199.752	237.604
Cemento	100.916	115.970
Agua	39.038	73.067
Aditivo	193	384
Grava 1'	27.757	25.176
Fibra	34	36
TOTAL	630.155	685.907

DETALLE DE MATERIA PRIMA CONSUMIDA PLANTA DE ÁRIDOS

Materia Prima	ÁRIDOS (En t/año)	
	2010	2011
Material Pétreo	190.176	111.395
TOTAL	190.176	111.395

Energía

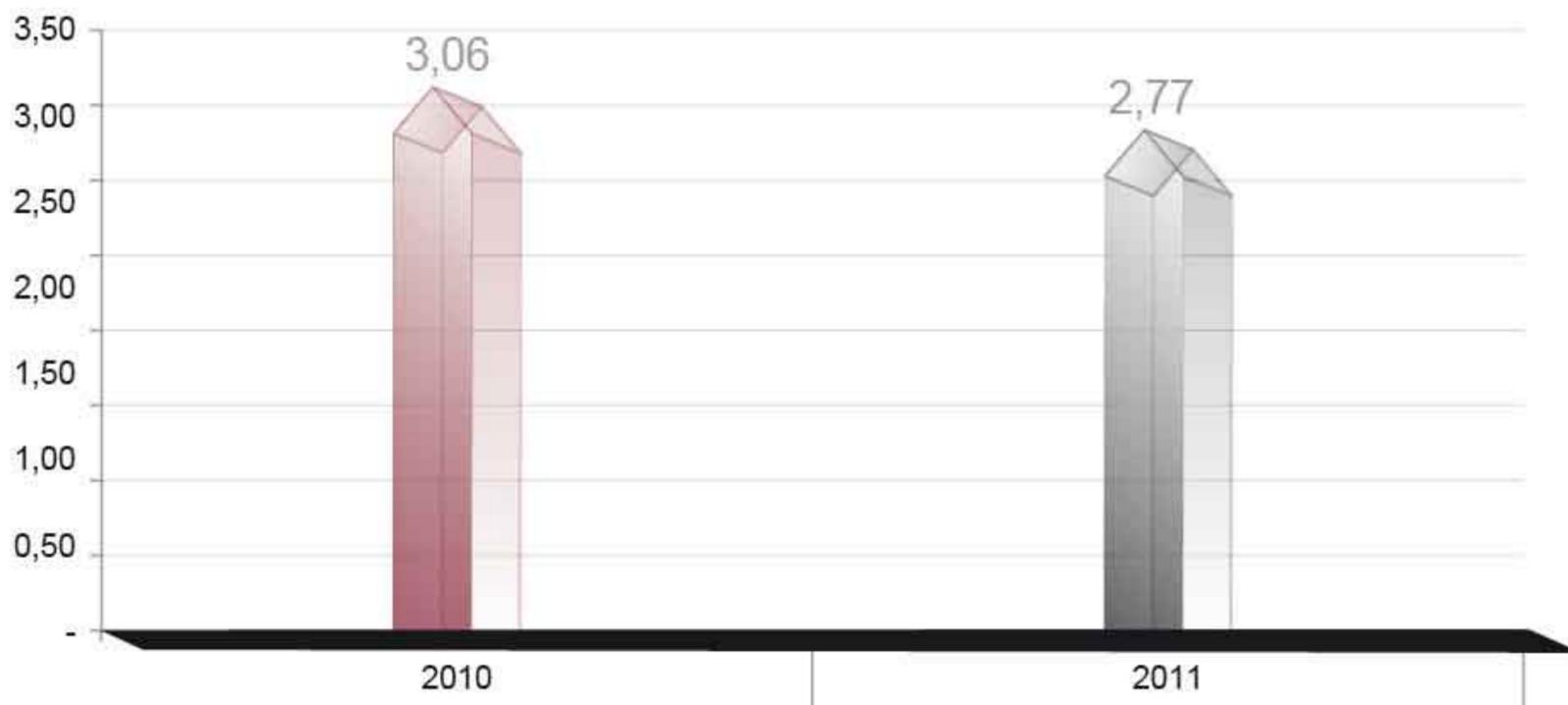
En los procesos de producción de cemento, la energía térmica consumida proviene del gas natural (metano) considerado el combustible más noble y limpio, comparado con otros combustibles como el carbón, coke, fuel oil y otros que generan mayores emisiones de gases y partículas.

El consumo específico de gas natural medido en pies cúbicos por tonelada de clinker producido (PC/t Ck) mostró muy buen comporta-

miento en la gestión 2011, debido fundamentalmente a la operación estable y sostenida de los hornos FLS II de Viacha y FLS de El Puente, apoyado por el notable desempeño de sus recursos humanos y a la operación estandarizada del piro proceso, lo que significó una disminución de este indicador en un 9,6%, con todos los beneficios e impactos positivos al medio ambiente.

A continuación se muestra la evolución de este indicador.

Consumo energético gas natural específico [MPC/t]





El segundo aporte energético para las operaciones de SOBOCE es la energía eléctrica, que es consumida principalmente por los equipos y maquinaria.

Al igual que en el caso del consumo de materias primas, el consumo de energía está relacionado con el volumen de producción y condicionado por la eficiencia energética de las instalaciones existentes.

Respecto del consumo de energía eléctrica, en la gestión 2011 se tuvo un comportamiento similar a la gestión 2010, reportándose un ligero incremento de 0,5%, si se considera los incrementos alcanzados en la producción de clinker y cemento, lo que además tributa positivamente al desempeño medio ambiental.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia energética, durante la gestión 2012 SOBOCE ejecutará las siguientes iniciativas:

- Asegurar la estabilidad de la operación de los hornos del grupo.
- Asegurar el desempeño del proceso de combustión en los hornos de SOBOCE, con el objetivo de minimizar la generación de CO (monóxido de carbono) y NOx (óxidos de nitrógeno) con los beneficios inherentes al medio ambiente y al consumo específico de gas.
- Asegurar la estabilidad de la operación de pre molienda y molienda de cemento en la planta El Puente, lo cual permitirá optimizar el consumo específico de energía eléctrica.

- Mejora continua en el proceso de estandarización, fundamentalmente en los hornos de clinker y molinos de cemento, para optimizar los principales indicadores claves de desempeño de las operaciones.
- En la gestión 2011, el consumo específico de energía eléctrica en hormigones ha sido de 9,0 MJ/m³ producto y en áridos 1,0 MJ/m³ producto.

Agua

El agua consumida por las actividades de cemento, hormigón y áridos se diferencia por su origen en: aguas subterráneas, aguas de suministro de la red pública, aguas reutilizadas y aguas superficiales.

El agua utilizada en el proceso de fabricación de cemento se utiliza para regular la temperatura de los gases calientes antes de su ingreso a los sistemas de colección de polvo, con lo que se mejora la eficiencia de los sistemas de filtraje; además es utilizada para refrigerar equipos. En este último caso, todas las plantas cuentan con un sistema de recirculación, lo que permite optimizar su consumo. En las plantas de cemento de SOBOCE, debido a la tecnología de las mismas y a los niveles de producción, el consumo de agua es diferente, sin embargo éste se mantiene en niveles adecuados.

De igual manera, en las operaciones de producción de hormigón premezclado, se recircula el agua del lavado de mixers, que es reutilizada en el proceso productivo. Asimismo, en las operaciones de áridos el 100% del agua captada del río es recirculada.

Productos y Servicios

Los productos comercializados de SOBOCE tienen una vida útil tan larga que no es posible hacer un seguimiento de su recuperación final. Éstos constituyen la materia prima de obras civiles de las ciudades. En cuanto a los envases (bolsas de cemento), los mismos son reutilizados por los usuarios.

Gestión ambiental

Emisiones

Durante la gestión 2011, las plantas demostraron iniciativas ambientales relacionadas a reducir las emisiones de material particulado, entre las que se destacan: pavimentado de vías de circulación, mejoras en los sistemas de colección de polvos e instalación de sistemas de supresión de polvo.

Los proyectos de envergadura que se ejecutaron con el fin de reducir las emisiones fugitivas de polvo en las plantas de cemento, son los siguientes:

PLANTAS DE CEMENTO

- Instalación de sistemas de colección de polvos en plantas Emisa, Viacha, El Puente y Warnes.
- Construcción de tinglado (domo) para almacenamiento de material chancado en planta El Puente.
- Mejoras de ductos de succión de polvo en las áreas de chancado, molino de crudo, molino de cemento y envase en planta El Puente.
- Instalación de sistemas de supresión de polvo en las áreas de chancado en plantas Viacha y El Puente.
- Instalación de sistema de supresión de polvo en área de apilado de materias primas en planta Viacha.
- Ejecución de proyectos de pavimentación en vías de circulación en plantas El Puente, Viacha, Emisa y Warnes.

Para controlar la contaminación que generan las emisiones atmosféricas en las operaciones, se continúan realizando monitoreos de emisiones de gases, emisiones en fuentes móviles, calidad de aire, ruido ambiental y muestreo isoscínético de material particu-

lado (en chimeneas de las plantas industriales cementeras).

Por las características de los procesos no se utilizan Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono.



GESTIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

	Proyecto	Objetivo del proyecto	Resultados
PLANTA VIACHA	Instalación de sistemas de aspersión en puntos de descarga de material chancado	Reducir las emisiones fugitivas de polvo en los sectores de chancado 1 y chancado 2	Se redujeron las emisiones de los sectores
	Instalación de sistema de aspersión en apilador de materias primas	Reducir las emisiones fugitivas de polvo del sector	Se redujeron las emisiones del sector
	Pavimentación de vías de circulación	Reducir las emisiones fugitivas de polvo en Av. Miguel Abdó	Se redujeron las emisiones del sector
	Instalación de colector para la despolvorización de dosificadoras en línea 1	Reducir las emisiones fugitivas en el sector de dosificación línea 1	Se redujeron las emisiones del sector
PLANTA WARNES	Pavimentación de vías de circulación y parqueo	Reducir las emisiones fugitivas de polvo en varios sectores de planta	Se redujeron las emisiones de los sectores
	Mejoras en la gestión de efluentes de laboratorio	Eliminar el riesgo de contaminación que pudieran causar los efluentes a la napa freática del lugar	Se eliminó el riesgo de contaminación de la napa freática del lugar
	Incremento del rendimiento del molino de cemento	Reducir el consumo de energía en el funcionamiento del molino	Se redujeron de 40.0 a 36.3 kwh/t de cemento
	Instalación de un colector de polvos en la sección de envase	Reducir las emisiones fugitivas en la sección de envase	Se redujeron las emisiones en el sector
PLANTA EMISA	Instalación de una unidad de filtraje sobre silo de Yeso en el área de dosificación	Reducir las emisiones fugitivas de polvo generadas en el sector	Se redujeron las emisiones en el sector
	Construcción de cubierta para tolva de alimentación a trituradora del KRUPP	Reducir las emisiones fugitivas de polvo generadas en el descarguío de materias primas	Se redujeron las emisiones en el descarguío de materia prima
	Proyecto de Arborización	Mejorar el aspecto visual de la planta	Se incrementaron áreas verdes en la planta
	Pavimentación de tramos de circulación vehicular	Reducir las emisiones fugitivas de polvo en el sector de despacho	Se redujeron las emisiones en el sector

	Proyecto	Objetivo del proyecto	Resultados
PLANTA EL PUENTE	Pavimentar vías de circulación	Reducir las emisiones de polvo por tránsito de vehículos en vías de acceso	Se redujeron las emisiones en los sectores
	Construcción de tinglado (domo)	Reducir las emisiones de polvo generadas por almacenamiento del material chancado	Se redujeron las emisiones del sector
	Implementación de atomizadores de agua en las tolvas de descarga de material	Reducir emisiones fugitivas de polvo en el área de chancado	Se redujeron emisiones del sector
	Mejoras en ductos de colectores de chancado, molino de crudo, molino de cemento y envasado	Reducir emisiones fugitivas de polvo en los sectores	Se redujeron las emisiones en los sectores
	Regado de vías de circulación de planta, caminos de acceso a planta y canteras	Reducir emisiones fugitivas de polvo en vías de circulación	Se redujeron las emisiones en vías de circulación

PLANTAS DE HORMIGÓN Y ARIDOS

- Cambio de la tolva de cemento de la planta dosificadora de hormigón en planta Ready Mix Santa Cruz.
- Implementación de barrera de mitigación mediante uso de residuos (mangas) en planta Ready Mix Tarija.

GESTIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

	Proyecto	Objetivo del proyecto	Resultados
PLANTA READY MIX LA PAZ	Recirculación de efluentes industriales.	Evitar la descarga de efluentes industriales al río.	Se logró eliminar la descarga de efluentes provenientes del proceso productivo al río.
PLANTA READY MIX EL ALTO	Instalación de una barrera de protección (cortina de yute).	Evitar el ingreso de material particulado proveniente de áreas colindantes a la planta.	Se logró reducir el paso de material particulado al predio.
PLANTA READY MIX SANTA CRUZ	Cambio de la tolva de cemento de la planta dosificadora de hormigón.	Reducir emisiones fugitivas en el área de producción.	Se redujeron las emisiones fugitivas del área.
PLANTA READY MIX WARNES	Ahorro y reutilización de agua de la piscina decantadora de finos para riesgo.	Uso eficiente del agua.	Se logró reducir el consumo de agua en un 44%.
PLANTA READY MIX COCHABAMBA	Campaña de sensibilización para reducir el uso de botellas y vasos desechables.	Reducir el volumen de plásticos generados en la planta.	Se redujo el uso de plásticos en planta.
PLANTA READY MIX TARIJA	Implementación de una barrera de mitigación mediante uso de residuos (mangas).	Mitigar el polvo y ruido generado en la elaboración del proceso de hormigón (área de carga de materias primas).	Se mitigaron las emisiones fugitivas y de ruido producidas en el sector.
	Elaboración de bloques con residuos de hormigón.	Reducir los escombros generados en el proceso de hormigón.	Se logró reducir los escombros almacenados en la planta.
	Ampliación de la fosa de secado de escombros.	Mejorar la gestión de residuos en planta.	Se logró mejorar la gestión de escombros en planta.
PLANTA ÁRIDOS SAN ROQUE	Recirculación de efluentes provenientes del proceso de lavado de áridos.	Evitar la descarga de efluentes al río.	Se logró evitar la descarga del efluente del proceso productivo al río.

Contribución a disminuir la emisión de gases de efecto invernadero

Aproximadamente el 50% del dióxido de carbono (CO₂) que se genera en la industria cementera procede del proceso químico de descarbonatación, en el que la caliza se transforma en óxido de calcio, componente del cemento, desprendiendo CO₂. Otro 40% de las emisiones se genera en los procesos de combustión de combustibles fósiles exis-

tentes en la instalación, mientras que el resto es generado en actividades auxiliares y el transporte.

Una de las grandes ventajas de SOBOCE es la utilización de gas natural que es el combustible "más limpio" comparado con combustibles como el coke, fuel oil, entre otros, que son utilizados en otros países que generan mayores emisiones de partículas y gases.

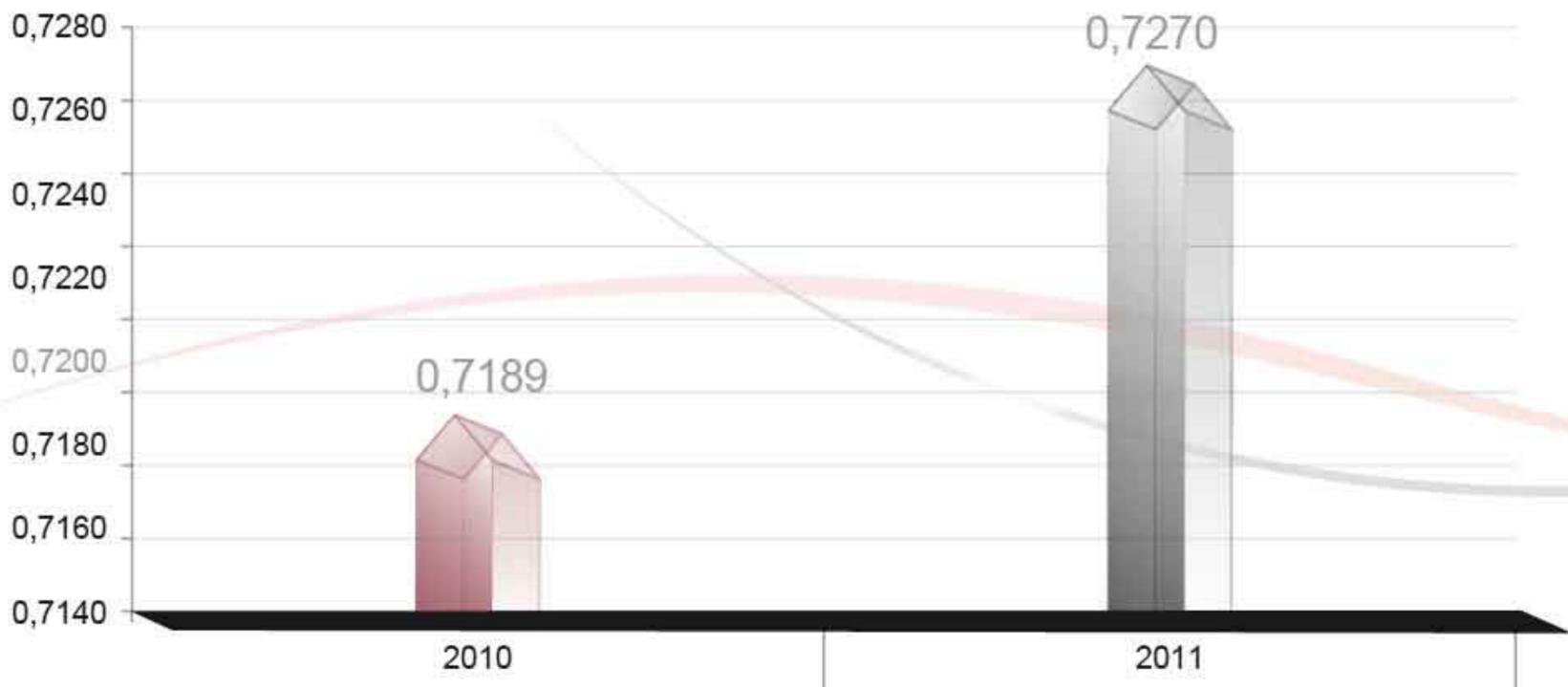
La reducción del contenido de clinker en los cementos por la optimización de los procesos y materias primas, junto con las mejoras en la eficiencia energética y los combustibles utilizados, han colaborado indirectamente a la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero (CO₂).

El factor clinker/cemento evidencia los esfuerzos de la industria cementera, optimizando la dosificación de adiciones naturales y reduciendo la proporción de clinker en la molienda de cemento, asegurando la calidad del producto. En la gestión 2011, dada la restricción de gas para la producción de clinker, SOBOCE se vio en la necesidad de importarlo para satisfacer la demanda de cemento. Es así que se importaron 68.954 Tn de clinker y este factor, por la variabilidad en la calidad de clinker de importación, conjuntamente los esfuerzos para mantener, mejorar y asegurar la calidad del cemento, derivó en la necesi-

dad de mantener los niveles en la dosificación de clinker en la molienda de cemento. Por tal razón, en la gestión 2011, el factor clinker/cemento subió en 1% respecto de la gestión 2010, de 71,89% a 72,70%. Sin embargo, como referencia, se tiene un factor del 76% en la industria cementera en general.

En la gestión 2012, SOBOCE encarará estudios e investigaciones para identificar nuevas adiciones y mejorar la finura en el cemento, de manera que estos esfuerzos se traduzcan en la reducción del uso de clinker en la molienda de cemento. Este hecho tendrá como efecto un impacto positivo para mejorar la reducción de gases de efecto invernadero (que contribuyen positivamente al cambio climático), además podrán generar oportunidades financieras, ya que existe la posibilidad de acceder a mercados de venta de reducciones de emisiones.

Relación clinker - cemento



Gestión de residuos

SOBOCE cuenta con un alto grado de responsabilidad en materia ambiental. La gestión de residuos dentro de nuestra organización surge del cumplimiento de la Política Integrada del Sistema de Gestión.

Nos esforzamos en generar conciencia ambiental sobre los beneficios derivados de una gestión adecuada de residuos

Los residuos son clasificados según la Norma Boliviana NB 758 como: no peligrosos (comu-

nes, papeles, vidrios, plásticos, etc.) y peligrosos (lubricantes sucios, baterías, tubos fluorescentes, etc.), almacenados temporalmente en lugares adecuados y gestionados de acuerdo con los requerimientos legislativos en la materia, así como medidas de reducción, reutilización y/o reciclaje.

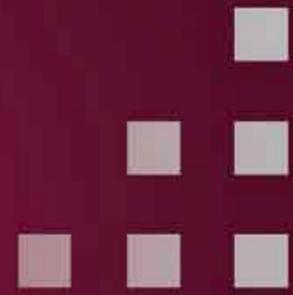
Durante la gestión 2011, se generaron ingresos por la venta de residuos, obteniendo Bs.368.444 a nivel nacional, según el siguiente detalle:

REGIONAL	INGRESOS POR VENTA DE RESIDUOS (Bs.)
CASA MATRIZ	8.032
VIACHA	100.157
WARNES	20.394
EL PUENTE	30.001
EMISA	69.533
HORMIGONES LPZ + ÁRIDOS	36.987
HORMIGONES SCZ	20.305
HORMIGONES CBBA	25.990
HORMIGONES TJA	50.043
TOTAL	368.444



Sólidos Cimientos para Bolivia

9 DESEMPEÑO ECONÓMICO



Creación de Valor



■ Principales Indicadores Económicos

BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADO DE LAS GESTIONES 2011 Y 2010 (EXPRESADO EN BOLIVIANOS)

Indicador	2011	2010 (Reexpresado)
Total Activo	2.477.970.405	2.331.338.927
Total Pasivo	1.027.149.967	997.674.751
Total Patrimonio	1.450.820.438	1.333.664.176
Ventas totales	1.333.962.568	1.269.661.200
Impuestos	195.625.005	198.212.899
Resultado del ejercicio	205.076.962	188.317.717
Rentabilidad sobre los recursos propios (ROE)	14,1%	14,1%
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	8,3%	8,1%

IBASE 2011

Valor (Miles de Bolivianos)						
1 - Base de Cálculo	2011			2010 (Reexpresado)		
Resultado neto	205.077			188.318		
Resultado operativo	249.274			201.071		
Planilla bruta	117.095			110.030		
2 - Indicadores Sociales Internos	Valor (Miles de Bs.)	% Sobre Planilla	% sobre Ingreso Neto	Valor (Miles de Bs.)	% Sobre Planilla	% sobre Ingreso Neto
Cargas sociales de Ley (1)	40.195	34,33%	3,01%	40.682	36,97%	3,20%
Subsidios prenatal, natal y lactancia	1.469	1,25%	0,11%	1.064	0,97%	0,08%
Otros beneficios sociales (2)	11.574	9,88%	0,87%	10.080	9,16%	0,79%
Total indicadores sociales internos	53.238	45,47%	3,99%	51.826	47,10%	4,08%
3 - Indicadores Sociales Externos	Valor (Miles de Bs.)	% sobre Ingreso Operativo	% sobre Ingreso Neto	Valor (Miles de Bs.)	% sobre Ingreso Operativo	% sobre Ingreso Neto
Infraestructura	9.209	3,69%	0,69%	4.937	2,46%	0,39%
Apoyo Productivo	4.125	1,65%	0,31%	2.442	1,21%	0,19%
Educación, salud y deporte	603	0,24%	0,05%	3.866	1,92%	0,30%
Medio ambiente	708	0,28%	0,05%	4.666	2,32%	0,37%
Varios	5.593	2,24%	0,42%	4.134	2,06%	0,33%
Administración Jisunú	941	0,38%	0,07%	0	0,00%	0,00%
Administración (1)	2.641	1,06%	0,20%	3.286	1,63%	0,26%
Total indicadores sociales externos	23.821	9,56%	1,79%	18.212	9,06%	1,43%
4 - Indicadores Ambientales	Valor (Miles de Bs.)	% sobre Ingreso Operativo	% sobre Ingreso Neto	Valor (Miles de Bs.)	% sobre Ingreso Operativo	% sobre Ingreso Neto
Consultoría y monitoreos	2.090	0,84%	0,16%	904	0,45%	0,07%
Infraestructura y equipos	15.140	6,07%	1,13%	28	0,01%	0,00%
Total indicadores ambientales	17.230	6,91%	1,36%	932	0,46%	0,07%
5 - Importe cancelado por servicios básicos	Valor (Miles de Bs.)	% sobre Ingreso Operativo	% sobre Ingreso Neto	Valor (Miles de Bs.)	% sobre Ingreso Operativo	% sobre Ingreso Neto
Consumo de agua	844	0,34%	0,06%	469	0,23%	0,04%
Consumo de energía eléctrica	52.293	20,98%	3,92%	49.506	24,62%	3,90%
Consumo de gas natural	37.334	14,98%	2,80%	36.057	17,93%	2,84%
Consumo de diesel	10.194	4,09%	0,76%	8.003	3,98%	0,63%
Total importe cancelado por servicios básicos	100.666	40,38%	7,55%	94.036	46,77%	7,41%

(1) Cargas Sociales de Ley contempla aportes patronales, seguro médico y beneficios sociales.

(2) Contempla alimentación y capacitación.

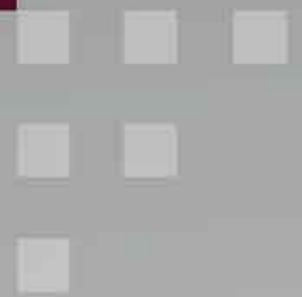
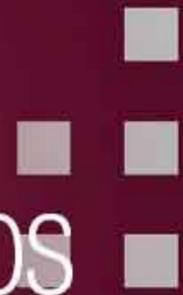
(3) Se considera la inversión de la Fundación Jisunú por el periodo enero a diciembre 2007

6 - Indicadores del cuerpo funcional		2011		2010		
N° de empleados y empleadas al final del periodo		1.541		1.526		
N° de admisiones durante el periodo (personas que han entrado)		15		111		
N° de empleados(as) externos(as)		1		1		
N° de estudiantes en prácticas		53		4		
N° de empleados(as) mayores de 45 años		340		328		
N° de mujeres que trabajan en la empresa		194		196		
N° de cargos ejecutivos ocupados por mujeres		7		6		
N° de portadores de discapacidades o necesidades especiales		4		4		
7 - Información en cuanto a la ciudadanía empresarial		2011		2010		
Número total de accidentes de trabajo (4)		14		23		
Los proyectos sociales y ambientales desarrollados por la empresa han sido definidos por:	(x) Directorio	() Gerencia General y Gerencias Nacionales	() todos los(as) empleados(as)	(x) Directorio	() Gerencia General y Gerencias Nacionales	() todos los(as) empleados(as)
Los patrones de seguridad y salubridad en el ambiente de trabajo habían sido definidos por:	() Directorio	(x) Gerencia General y Gerencias Nacionales	() todos los(as) empleados(as)	() Directorio	(x) Gerencia General y Gerencias Nacionales	() todos los(as) empleados(as)
Respecto de la libertad sindical, al derecho de negociación colectiva y a la representación interna de los(as) trabajadores(as), la empresa:	() no se involucra	(x) sigue las normas de la Ley General del Trabajo	() sigue la Ley General del Trabajo y las normas de la OIT	() no se involucra	(x) sigue las normas de la Ley General del Trabajo	() sigue la Ley General del Trabajo y las normas de la OIT
El alcance de los programas privados de prevención fue definido por:	() Directorio	(x) Gerencia General y Gerencias Nacionales	() todos los(as) empleados(as)	() Directorio	(x) Gerencia General y Gerencias Nacionales	() todos los(as) empleados(as)
La distribución de dividendos fue definida por:	(x) Directorio	() Gerencia General y Gerencias Nacionales	() todos los(as) empleados(as)	(x) Directorio	() Gerencia General y Gerencias Nacionales	() todos los(as) empleados(as)
Durante la selección de proveedores, los patrones éticos, de responsabilidad social y ambiental adoptados por la sociedad:	() no son considerados	(x) son considerados	() son exigidos	() no son considerados	(x) son considerados	() son exigidos
Respecto de la participación de los empleados(as) en programas de trabajo voluntario, la empresa:	() no se involucra	(x) apoya	() organiza e incentiva	() no se involucra	(x) apoya	() organiza e incentiva
(4) No han sido considerados accidentes con equipo ni accidentes ambientales.						
Ingreso neto		2011		2010		
		1.333.963		1.269.661		



Sólidos Cimientos para Bolivia

10 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



Premios y Reconocimientos



- Reconocimiento "Gracias por su Apoyo Banquete de Migajas 2011"

Otorgado por: Fundación Arco Iris
Ciudad: La Paz
Junio de 2011

- Premio a mejor Reputación "Empresa con Mejor Reputación Corporativa en el Sector Cementero"

Otorgado por: Equipos Comunica – Consultores Asociados
Ciudad: Santa Cruz
Julio de 2011

- Reconocimiento en conmemoración al 51 Aniversario de la ciudadela Pampa de la Isla, por su valorable aporte al progreso y desarrollo de la ciudadela

Otorgado por: Subalcaldía Distrito 6 – Pampa de la Isla y Comité Interinstitucional D-6.
Ciudad: Santa Cruz
Agosto 2011

- Premio – EXPOCRUZ 2011
Palmera al Mejor Stand Interior
Nacional

Otorgado por: Feria Internacional de
Santa Cruz
Ciudad: Santa Cruz
Septiembre de 2011

- Premio – EXPOCRUZ 2011
Empresa Nominada a la
Creatividad

Otorgado por: Feria Internacional de
Santa Cruz
Ciudad: Santa Cruz
Septiembre de 2011

- Reconocimiento por la valiosa
contribución a la inclusión social
y apoyo al desarrollo de las
Personas con Discapacidad

Otorgado por: Comité Departamental de la
Persona con Discapacidad (CODEPEDIS) –
Gobierno Autónomo Departamental
Ciudad: Santa Cruz
Octubre de 2011

- Premio Nacional a la calidad
Certificación Sello al Producto
SOBOCE S.A. - PLANTA VIACHA

Otorgado por: IBNORCA
Ciudad: La Paz
Octubre de 2011

- Premio Nacional a la Calidad
“Certificación Sello al Producto
EMISA”

Otorgado por: IBNORCA
Ciudad: Oruro
Octubre de 2011

- Reconocimiento a SOBOCE por
el constante apoyo al Grupo de
Búsqueda y Rescate SAR del Sur

Otorgado por: Grupo de Búsqueda y
Rescate SAR del Sur
Ciudad: Tarija
Octubre de 2011

- Condecoración al Mérito Industrial en el grado de Reconocimiento Institucional

Otorgado por: Cámara Nacional de Industrias

Ciudad: La Paz

Noviembre de 2011

- Premio Club Oriente Petrolero por el permanente apoyo de la empresa al Club

Otorgado por: Club Oriente Petrolero

Ciudad: Santa Cruz

Noviembre de 2011

- Premio Primer lugar, Categoría Industria Mejor Stand de exposición en la categoría industria

Otorgado por: EXPOTECO

Ciudad: Oruro

Noviembre de 2011

- Premio Paul Harris 2011 a la Excelencia Empresarial

Otorgado por: Rotary Club Chuquiago Marka

Ciudad: La Paz

Noviembre 2011

- Reconocimiento en "Semana Aire Limpio" por destacada contribución en la campaña de Medición de Gases del Parque Automotor

Otorgado por: el Gobierno Autónomo Municipal de Oruro

Ciudad: Oruro

Noviembre de 2011

- Reconocimiento a Ready Mix – SOBOCE S.A. "Empresa líder con destacada Responsabilidad Social con la infancia y niñez del municipio, por su aporte a la sociedad Tarijeña en fomento al espíritu emprendedor de la niñez y juventud"

Otorgado por: Gobierno Municipal de la Ciudad de Tarija y la Provincia Cercado y Programa de Educación Emprendedora de Aldeas Infantiles SOS y la Brigada Parlamentaria de Tarija

Ciudad: Tarija

Noviembre de 2011

- Reconocimiento a SOBOCE al mejor stand Internacional área descubierta

Otorgado por: Gobernación del Departamento de Tarija

Ciudad: Tarija

Noviembre de 2011

- Reconocimiento Ranking de marcas "Marca más poderosa de Santa Cruz en la categoría de Responsabilidad Social"

Otorgado por: Ranking de Marcas 2011 del semanario Bolivian Business en alianza técnica con PriceWaterhouseCoopers
Ciudad: Santa Cruz
Noviembre de 2011

- Reconocimiento por Aniversario del Cedure por el compromiso y apoyo permanente al Concurso "Barrios Pintudos"

Otorgado por: Centro de Estudios para el Desarrollo Urbano y Regional (CEDURE)
Ciudad: Santa Cruz
Noviembre de 2011

- Reconocimiento como auspiciador de la XV versión de EXPOTECO 2011

Otorgado por: Unidad Operativa de EXPOTECO
Ciudad: Oruro
Noviembre de 2011

- Reconocimiento por destacarse con la "Mejor decoración de Stand"

Otorgado por: Feria de la Expoconstrucción
Ciudad: Cochabamba
Noviembre de 2011





- Reconocimiento por su amistad, colaboración y aporte voluntario de donación al proyecto de banco de válvulas para hidrocefalia y obras de Rotary en proyección a la comunidad

Otorgado por: Rotary Club Chuquiago
Marka
Ciudad: La Paz
Noviembre de 2011

- Reconocimiento Ranking de marcas "Marca más Poderosa de La Paz en la categoría cemento"

Otorgado por: Ranking de Marcas 2011 del semanario Bolivian Business en alianza técnica con PriceWaterhouseCoopers
Ciudad: La Paz
Diciembre de 2011

- Reconocimiento Ranking de marcas "Marca más Poderosa de La Paz en la categoría Prestigio"

Otorgado por: Ranking de Marcas 2011 del semanario Bolivian Business en alianza técnica con PriceWaterhouseCoopers
Ciudad: La Paz
Diciembre de 2011

- Reconocimiento Ranking de marcas "Marca más Poderosa de La Paz en la categoría Mejor Empresa para Trabajar"

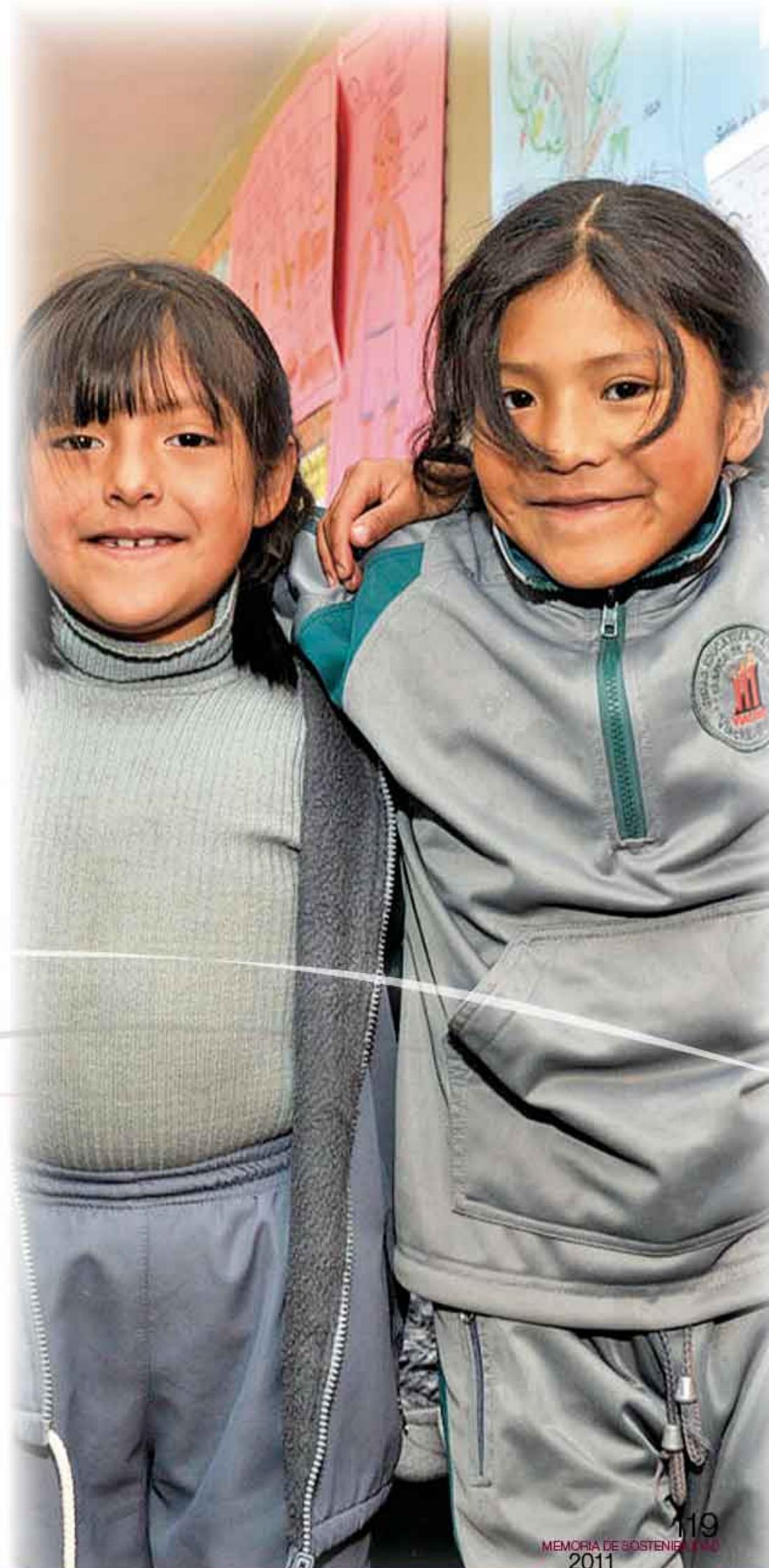
Otorgado por: Ranking de Marcas 2011 del semanario Bolivian Business en alianza técnica con PriceWaterhouseCoopers
Ciudad: La Paz
Diciembre de 2011

- Reconocimiento Ranking de marcas "Marca más Poderosa de La Paz en la categoría Responsabilidad Social Empresarial"

Otorgado por: Ranking de Marcas 2011 del semanario Bolivian Business en alianza técnica con PriceWaterhouseCoopers
Ciudad: La Paz
Diciembre de 2011

- Reconocimiento apoyo al Carnaval Chapaco 2012

Otorgado por: Gobierno Autónomo Municipal de Tarija
Ciudad: Tarija
Febrero de 2012





Sólidos Cimientos para Bolivia

11

AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS



Agradecimientos Recibidos



■ De los cerca de 140 agradecimientos recibidos por el apoyo a nuestra comunidad, detallamos algunos:

■ **Comando Conjunto Andino**

Por la donación de cemento para construcción del Monumento Escultórico en homenaje a los soldados de la Batalla de Ingavi.

Abril de 2011

La Paz

■ **Gobierno Municipal de El Alto**

Por el apoyo y colaboración brindada en la realización de la Carrera Pedestre en beneficio de la niñez.

Abril de 2011

La Paz

■ **Comunidad Irpuma Irpa Grande**

Por la donación de cemento para construcción del muro perimetral de la UE Litoral.

Abril de 2011

La Paz

■ Federación Sindical Única de las Comunidades Campesinas de Tarija

Por el apoyo brindado en la feria departamental “VII Expo Ganadera, Artesanal y Cultural” en el departamento de Tarija.

Abril de 2011

Tarija

■ Comunidad San Vicente de Collagua

Por la donación de cemento para obras de construcción en la comunidad.

Abril de 2011

La Paz

■ Comunidad Originaria Chusñupa

Por el apoyo para la construcción de 3 puentes en la comunidad.

Abril de 2011

La Paz

■ Feria Internacional de Cochabamba - FEICOBOL

Por el auspiciado en uno de los shows musicales de la XXVIII Feria Internacional de Cochabamba.

Mayo de 2011

Cochabamba

■ Asociación Pro Arte y Cultura - APAC

Por el apoyo al VIII Festival Internacional de Teatro FITSCS.

Mayo de 2011

Santa Cruz

■ Comunidad Originaria Challa Jahuira

Por la colaboración en la conclusión del puente de la comunidad.

Mayo de 2011

La Paz

■ Comunidad Originaria Chojña Phujo

Por la donación de cemento para la unidad educativa de la comunidad.

Mayo de 2011

La Paz

■ Comunidad Originaria Choquenaira

Por la donación de cemento para la construcción del puente Kala Kala.

Mayo de 2011

La Paz

■ Comunidad Hequeri – Urb. Wiñay Marca

Por la donación de cemento para la construcción de la cancha deportiva de la comunidad.

Mayo de 2011
La Paz

■ Comunidad Originaria Mazo Cruz

Por la colaboración en la construcción de la iglesia de la comunidad.

Mayo de 2011
La Paz

■ Comunidad Originaria Humachua

Por la donación de cemento para la construcción de la sede social de la comunidad.

Mayo de 2011
La Paz

■ Unidad Educativa Ignacio León I

Por la donación de material para la construcción de ambientes de la UE.

Mayo de 2011
Oruro

■ Fundación Arco Iris

Por la donación de víveres secos para comedores de los hogares de la fundación.

Junio de 2011
La Paz

■ Colegio Nacional San Luis

Por el material recibido por la participación en la campaña denominada “Yo no uso Bolsas Plásticas – cuido mi tierra”.

Junio de 2011
Tarija

■ Aldeas Infantiles Bolivia

Por la donación de cemento para la refacción de las dos canchas.

Junio de 2011
Oruro

■ Comunidad Jalsuri – Irpa Chico

Por la construcción de la primera fase de la cancha de básquet de la UE Hacia El Mar.

Junio de 2011
La Paz

■ Comunidad Originaria Contorno Bajo

Por el apoyo con maquinaria pesada para el arreglo del camino para beneficio de tres comunidades.

Junio de 2011

La Paz

■ Comunidad Originaria Pallina Chico

Por la colaboración con maquinaria pesada para el mejoramiento de los caminos de acceso de nuestra comunidad.

Junio de 2011

La Paz

■ Comunidad Originaria Llajma Pampa

Por la donación de cemento para la construcción de la sede social de la comunidad.

Junio de 2011

La Paz

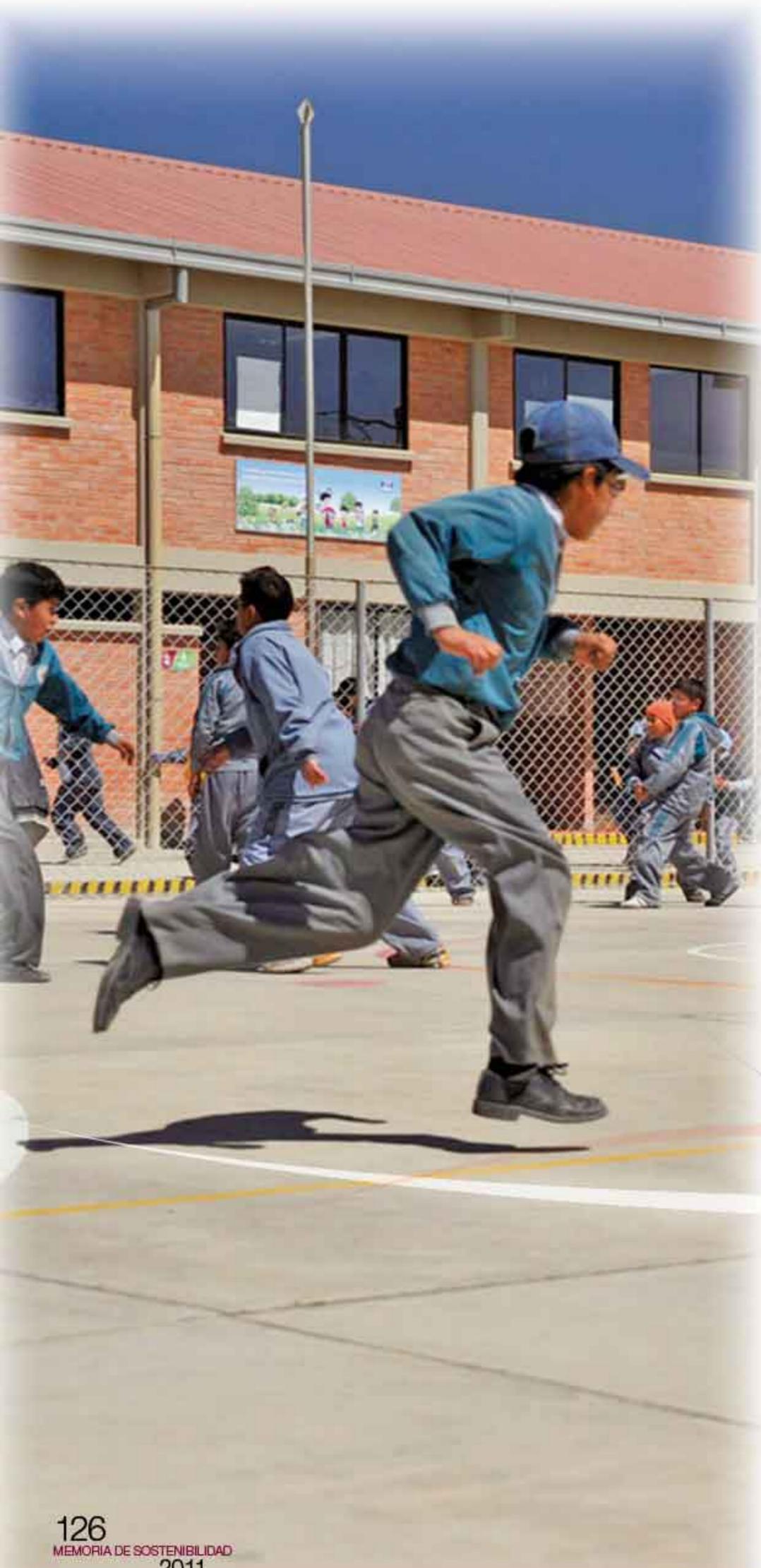
■ Comité Pro Santa Cruz

Por el apoyo a la delegación de niños de la Comunidad San Pablo de San Javier.

Julio de 2011

Santa Cruz





■ Movimiento de Mujeres Indígenas del Mundo – MOMIM CAMIRI

Por el apoyo recibido que contribuyó a que las mujeres de MOMIM cumplan su sueño.

Julio de 2011

Camiri

■ Policía Boliviana Departamental de Oruro

Por el apoyo en la Tradicional Carrera Pedestre de la noche de San Juan.

Julio de 2011

Oruro

■ Regimiento de Artillería Antiaérea – 6 Bilbao Rioja

Por la donación de cemento para la construcción de cordones de acera y refacción de aceras en el cuartel.

Julio de 2011

La Paz

■ Unidad Educativa Rosa Agramont

Por la donación de cemento para la construcción de la cancha multifuncional de la UE.

Julio de 2011

La Paz

■ Comunidad Contorno Arriba

Por la donación de cemento para la construcción del muro perimetral de la UE.
Julio de 2011
La Paz

■ Unidad Educativa Contorno Centro

Por el mejoramiento institucional de la UE.
Julio de 2011
La Paz

■ Comunidad Originaria Chacoma Alta

Por la donación de cemento para la construcción de bebederos de ganados para beneficio de toda la comunidad.
Julio de 2011
La Paz

■ Unidad Educativa Chacoma Irpa Grande

Por la donación de cemento para la refacción de la cancha polifuncional deportiva de la UE.
Julio de 2011
La Paz



Hacer deporte es jugar limpio con tu salud.



■ Unidad Educativa Bartolina Sisa

Por la donación de cemento para la construcción del muro perimetral de la UE.
Agosto de 2011
La Paz

■ Legión Tarijeña de Lucha Contra El Cáncer

Apoyo con un premio para la realización de la Rifa Anual de la Legión Tarijeña de Lucha contra el Cáncer.
Agosto de 2011
Tarija

■ Comunidad Originaria Puente Arriba

Por la donación de cemento para la construcción del muro perimetral del cementerio de la comunidad.
Agosto de 2011
La Paz

■ Comunidad Originaria Ingavi

Por la donación de cemento para la construcción del patio de la UE Ingavi.
Agosto de 2011
La Paz

■ Ayllu Originario Callisaya

Por la donación de cemento para el enmallado de la cancha deportiva y la construcción de la sede de la comunidad.
Agosto de 2011
La Paz

■ Comunidad Muruamaya

Por la donación de cemento para la construcción de la sala de computación de la UE Muruamaya.
Agosto de 2011
La Paz

■ Unidad Educativa Achica Arriba

Por la donación de cemento para la construcción del polifuncional deportivo de la UE.
Agosto de 2011
La Paz

■ Cantón Villa Remedios

Por la donación de cemento para la construcción de la cancha polifuncional en la comunidad.
Septiembre de 2011
La Paz

■ Iglesia Adventista del Séptimo Día

Por la donación de cemento para la construcción del templo.
Octubre de 2011
La Paz

■ Comunidad Originaria Hilata Santa Trinidad

Por la donación de cemento para la construcción del puente vehicular en la comunidad.
Octubre de 2011
La Paz

■ Comunidad Originaria Pallina Grande

Por la donación de cemento para la construcción del puente peatonal en la comunidad.
Octubre de 2011
La Paz

■ Comunidad Originaria Pallina Centro

Por la donación de cemento para obras de construcción en la comunidad.
Octubre de 2011
La Paz



■ Comunidad Originaria
Hichuraya Alta

Por la donación de cemento para la conclusión de la fachada exterior de la posta sanitaria en la comunidad.

Octubre de 2011

La Paz

■ Cámara de Industria y Comercio –
CAINCO CHUQUISACA

Por el auspicio para la realización de la Octava Versión de la Rueda de Negocios Sucre 2011.

Noviembre de 2011

Sucre

■ Sindicato de Trabajadores
Comunidad de Chonchocoro

Por la donación de cemento para la construcción de 3 ambientes en la cancha de fútbol de la comunidad.

Noviembre de 2011

La Paz

■ Unidad Educativa Santiago de
Chacoma

Por la donación de cemento para la construcción de la cancha multifuncional en la UE.

Noviembre de 2011

La Paz

■ **Fundación Tele Maratón - Cochabamba**

Por el apoyo y compromiso ofrecido a favor de la 2da. Tele Maratón 2011.
Diciembre de 2011
Cochabamba

■ **Asociación Cristiana Benéfica de Rehabilitación y Reinserción de Marginados – REMAR BOLIVIA**

Por la colaboración en las fiestas navideñas.
Diciembre de 2011
La Paz

■ **Central Agraria “Jach’a Marka Originaria – Viacha”**

Por culminar la PRIMERA FASE de la construcción del nuevo Edificio de la central Agraria “Jach’a Marka Originaria – Viacha”.
Diciembre de 2011
La Paz

■ **Comunidad Originaria Pocohota**

Por la donación de cemento para la construcción del tanque elevado de agua en la comunidad.
Diciembre de 2011
La Paz

■ **Cámara Nacional de Industrias**

Por la importante colaboración al Hogar de Acogida “Los Andes”.
Enero de 2012
La Paz

■ **Unidad Educativa Hacia El Mar**

Por la donación de cemento para la construcción de la segunda fase de la cancha multifuncional de la UE.
Enero de 2012
La Paz

■ **Comunidad Originaria Irpuma Irpa Grande**

Por la donación de cemento para la construcción de veredas en la plaza principal de la comunidad.
Enero de 2012
La Paz

■ **Dirección Departamental de Régimen Penitenciario - Oruro**

Por la donación de cemento para la refacción del patio principal y la tercera sección del centro penitenciario de San Pedro – Oruro.
Enero de 2012
Oruro

■ Universidad Mayor de San Andrés
– Facultad de Arquitectura

Por la donación de cemento para la construcción del “Escenario escultórico del soldado anónimo en la Batalla de los Campos de Ingavi”.

Enero de 2012

La Paz

■ Jardín de Niños Cristo Rey

Por la donación de cemento para la reposición del muro perimetral del establecimiento.

Febrero de 2011

La Paz

■ Sindicato de Trabajadores
Comunidad de Chonchocoro

Por la donación de cemento para la construcción de la sede deportiva de la comunidad.

Febrero de 2012

La Paz

■ Comunidad Originaria Irpuma Irpa Grande

Por la donación de cemento para la construcción de la cancha de fútbol en la comunidad.

Febrero de 2012

La Paz

■ Unidad Educativa Hequeri

Por la donación de cemento para la construcción del muro perimetral de la UE.

Febrero de 2012

La Paz

■ Unidad Educativa Callisaya

Por la donación de cemento para la refacción del salón de actos de la UE.

Febrero de 2012

La Paz

■ Ayllu Originario Sequejahuira

Por la donación de cemento para la construcción de la primera fase de la sede social.

Febrero de 2012

La Paz

■ Comunidad Originaria Challa Jahuira

Por la donación de cemento para la construcción de la cancha polifuncional de la comunidad.

Febrero de 2012

La Paz

■ Comunidad Originaria Alto Chañojahuira

Por la donación de cemento para la construcción del muro perimetral.

Febrero de 2012

La Paz

■ Viceministerio de Defensa de los Derechos del Consumidor

Por el apoyo y la colaboración en la realización de la Feria de Defensa de los Derechos del Usuario y el Consumidor.

Marzo de 2012

Oruro



■ Comunidad Sequechuro

Por la donación de cemento para la construcción de un aula y la sala de computación de la UE San Felipe de Sequechuro.

Marzo de 2012

La Paz

■ Unidad Educativa Quinamaya

Por la donación de cemento para la construcción de la sala comedor de la UE.

Marzo de 2012

La Paz

Responsabilidad
Social Empresarial



Sólidos Cimientos
para Bolivia





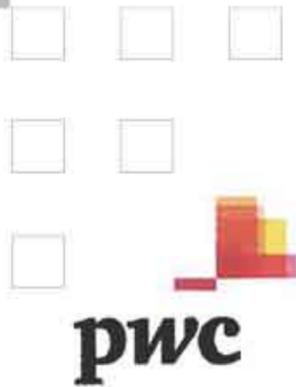


Sólidos Cimientos para Bolivia

12

DICTAMEN DEL AUDITOR





INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

1° de octubre de 2012

A los Señores Presidente y Directores de
Sociedad Boliviana de Cemento S.A.
La Paz

Hemos sido contratados para realizar un trabajo de revisión con nivel de seguridad limitada de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011, elaborada por Sociedad Boliviana de Cemento S.A. con corte al 31 de marzo de 2012.

Responsabilidad de la Gerencia de Sociedad Boliviana de Cemento S.A. en relación a la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Sociedad Boliviana de Cemento S.A.

La gerencia de Sociedad Boliviana de Cemento S.A., es responsable de la preparación y presentación de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 elaborada con corte al 31 de marzo de 2012 para la información y el nivel auto - declarado de aplicación B+, de acuerdo a los criterios de reporte expuestos en la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.1 de la Global Reporting Initiative. Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación B+ y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones que sean razonables para estas circunstancias.

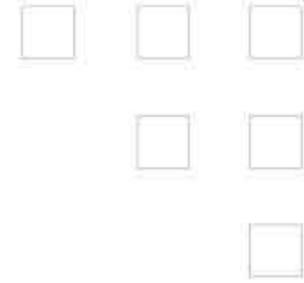
Responsabilidad profesional de PricewaterhouseCoopers S.R.L.

Nuestra responsabilidad es la de expresar una conclusión con nivel de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 elaborada por Sociedad Boliviana de Cemento S.A. con corte al 31 de marzo de 2012, y el nivel auto - declarado de aplicación B+, basados en nuestro trabajo. Nuestra responsabilidad por la revisión del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación B+ es solamente con Sociedad Boliviana de Cemento S.A. de acuerdo con los términos de referencia acordados con la Empresa. Por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.

Alcance

Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con la Norma Internacional ISAE 3000. Esta Norma establece que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener seguridad limitada en relación a cualquier aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 elaborada por Sociedad Boliviana de Cemento S.A. con corte al 31 de marzo de 2012 y el nivel auto – declarado de aplicación B+ no cumple en todos los aspectos significativos con el criterio expuesto.

*PricewaterhouseCoopers S.R.L. La Paz – Bolivia Av. Mcal. Santa Cruz esq. Yanacocha Edif. Hansa piso 19
T: (591-2) 2408181, F: (591-2) 211-2752, www.pwc.com/bo*



En un trabajo de seguridad limitada los procesos de recopilación de evidencia son más limitados que en un trabajo de seguridad razonable y por lo tanto se obtiene un menor nivel de seguridad que en un trabajo de seguridad razonable. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional, incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimiento material de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 elaborada por Sociedad Boliviana de Cemento S.A. con corte al 31 de marzo de 2012 y el nivel auto – declarado de aplicación B+ con relación al criterio expuesto. Dentro del alcance de nuestro trabajo hemos realizado, entre otros, los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con personal de Sociedad Boliviana de Cemento S.A. encargado de la elaboración del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 elaborada por Sociedad Boliviana de Cemento S.A. con corte al 31 de marzo de 2012 y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros, del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 con la información financiera incluida en los Estados Financieros Auditados de esa gestión.
- Entrevistas con las gerencias y personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales de la empresa.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente.
- Posteriormente, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas a efectos de verificar la información presentada en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 elaborada por Sociedad Boliviana de Cemento S.A. con corte al 31 de marzo de 2012.
- Finalmente, verificamos el índice GRI elaborado por Sociedad Boliviana de Cemento S.A. y los indicadores reportados en el mismo, a efectos de validar el cumplimiento de los requisitos para el nivel auto – declarado de aplicación B+.

Conclusión

Basados en nuestro trabajo de revisión con nivel de seguridad limitada, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2011 elaborada por Sociedad Boliviana de Cemento S.A. con corte al 31 de marzo de 2012 y el nivel auto – declarado de aplicación B+ no cumple en todos los aspectos significativos, con el criterio expuesto en la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.1.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.

(Socio)

Daniel Moncada O.
MAT. PROF. N° CAUB - 9445
MAT. PROF. N° CAULP - 3510



Sólidos Cimientos para Bolivia

13 ÍNDICE GRI



Cod. Indicador	Adicional o principal	Descripción del indicador	Comentario	Reporte	Validación	No Aplicable - N/A	No Disponible - N/D	Capítulo	Página
----------------	-----------------------	---------------------------	------------	---------	------------	--------------------	---------------------	----------	--------

PERFIL

ESTRATEGIA Y ANALISIS

1.1	P	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		TR	TV			Mensaje del Presidente	7
1.2	P	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		TR	TV			Mensaje del Presidente	7

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	P	Nombre de la organización		TR	TV			Perfil Tapa	11
2.2	P	Principales marcas, productos y/o servicios.		TR	TV			Página Web Clientes	56
2.3	P	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Información que se encuentra desglosada en el contenido de la Memoria Financiera.	TR	TV			Memoria Financiera	-
2.4	P	Localización de la sede principal de la organización		TR	TV			Contratapa	-
2.5	P	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	En el desglose del capítulo de perfil, se encuentra descrita la cantidad de plantas con las que la empresa cuenta y la ubicación de cada una de ellas.	TR	TV			Perfil Memoria Financiera	11
2.6	P	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	En el capítulo de Perfil, se menciona la creación de la empresa, donde se menciona la naturaleza de la propiedad. Asimismo, en la Memoria Financiera, se incluye la información de la forma jurídica de la empresa.	TR	TV			Perfil Memoria Financiera	11

2.7	P	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	<p>En el capítulo de perfil, se encuentra desglosada la cantidad de plantas con las que la empresa cuenta y la ubicación de cada una de ellas.</p> <p>El documento cuenta con información relacionada a sus grupos de interés, donde se encuentran sus clientes.</p> <p>El documento cuenta con un capítulo específico para sus clientes.</p>	TR	TV	Perfil GGII Clientes	11 27 56
2.8	P	Dimensiones de la organización informante:					
2.8.a		• Número de empleados		TR	TV	Colaboradores	62
2.8.b		• Número de operaciones	<p>En el capítulo de comunidad, se encuentran desglosadas las líneas de acción en las que la empresa trabaja.</p> <p>En el capítulo de Medio Ambiente, se identifican las operaciones de la empresa como cementeras, hormigón y áridos.</p>	TR	TV	Comunidad Medio Ambiente Hormigón	32 91
2.8.c		• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público)		TR	TV	Principales indicadores financieros Ibase Memoria Financiera	105
2.8.d		• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)		TR	TV	Principales indicadores financieros Ibase Memoria Financiera	105
2.8.e		• Cantidad de productos o servicios prestados		TR	TV	Página Web Clientes	56
2.9	P	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Durante el proceso de auditoría. No se identificaron cambios significativos en cuanto al tamaño, estructura y propiedad de la organización.	TR	TV	Índice GRI	139
2.10	P	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	A lo largo de la Memoria de RSE se encuentran desglosados los premios, reconocimientos y agradecimientos recibidos por la empresa durante la gestión objeto de reporte.	TR	TV	Premios y Reconocimientos Agradecimientos	111 119

PARAMETROS DE LA MEMORIA

Perfil de la Memoria

3.1	P	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)	La auditoría corresponde al período 2011.	TR	TV		Informe del Auditor Independiente	135
3.2	P	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	La última Memoria de RSE presentada por la empresa corresponde a la gestión 2010.	TR	TV		Página Web Memoria de RSE 2010	-
3.3	P	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	SOBOCE S.A. presenta sus MRSE cada año.	TR	TV		Página Web Memoria de RSE 2010	-
3.4	P	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Se validó la existencia del punto de contacto.	TR	TV		Contratapa	-

Alcance y cobertura de la memoria

3.5	P	Proceso de definición del contenido de la memoria:						
3.5.a	P	• Determinación de la materialidad.	La auditoría se la realizó en base a la metodología de la GRI.	TR	TV		Introducción	-
3.5.b	P	• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.	En el capítulo de comunidad, se encuentra reflejada la información correspondiente a las líneas de acción, en las que la empresa trabaja, para el beneficio de la comunidad.	TR	TV		Comunidad	32
3.5.c	P	• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.		TR	PV		Grupos de interés	27
3.6	P	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	En el capítulo de perfil, se encuentra desglosada la cantidad de plantas con las que la empresa cuenta y la ubicación de cada una de ellas.	TR	TV		Perfil Memoria Financiera	11
3.7	P	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Durante el proceso de auditoría, no se identificó la existencia de limitaciones al alcance o cobertura de la Memoria de RSE.	TR	TV		Índice GRI	139
3.8	P	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	En la introducción se hace referencia a que la información contenida en la Memoria de RSE, corresponde solamente las empresas que forman parte de SOBOCE S.A.	TR	TV		Índice GRI	139

3.9	P	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Las técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos son propias de la empresa, sin embargo para reportar la información en la Memoria de RSE, se utiliza como base para de reporte la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la GRI.	TR	TV		Índice GRI	139
3.10	P	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).		TR	TV		Ibase Principales indicadores financieros	105
3.11	P	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Durante el proceso de auditoría, no se identificaron cambios significativos relativos a periodos anteriores.	TR	TV		Índice GRI	139

Índice del contenido del GRI

3.12	P	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	El documento cuenta con un índice de contenido y el índice GRI.	TR	TV		Índice GRI Índice de contenido	139
------	---	---	---	----	----	--	-----------------------------------	-----

Verificación

3.13	P	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.		TR	TV		Informe del Auditor Independiente	135
------	---	--	--	----	----	--	-----------------------------------	-----

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES

Gobierno

4.1	P	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Se reviso la estructura de SOBOCE S.A. al cierre de la gestión 31 de marzo de 2011	TR	TV		Memoria Financiera	-
-----	---	---	--	----	----	--	--------------------	---

4.2	P	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	En la revisión de las planillas de colaboradores, se identificó que el Presidente no ocupa ningún cargo ejecutivo.	TR	TV		Colaboradores	62
4.3	P	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	SOBOCE S.A. no cuenta con una estructura unitaria.	TR	TV		Memoria Financiera	-
4.4	P	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	SOBOCE S.A. cuenta con distintos mecanismos de comunicación dentro de los que se puede mencionar las Juntas Ordinarias de accionistas. Internamente los colaboradores de la empresa cuentan con una Comisión Mixta y Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.	TR	TV		Memoria Financiera Salud y Seguridad Ocupacional	76
4.5	P	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	SOBOCE S.A. informó que no cuenta con un sistema de retribución basado en el desempeño.	TR	TV		Índice GRI	139
4.6	P	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Se informó que SOBOCE S.A. cuenta con mecanismos de control para evitar conflictos de interés.			N/D	Índice GRI	139
4.7	P	Proceso de determinación de la capacitación, composición y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	No disponible. SOBOCE S.A. informó que esa información es de carácter confidencial.			N/D	Índice GRI	139
4.8	P	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		TR	TV		Misión, visión y valores	16

4.9	P	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Se informó que el máximo órgano de gobierno mantiene reuniones mensuales para tratar temas relacionados a lo económico, ambiental y social.	TR	TV	-	-
4.10	P	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Se informó que el procedimiento de evaluación para el desempeño del máximo órgano de gobierno, se lo realiza en las Juntas de Accionistas existentes durante la gestión.	TR	TV	-	-

Compromiso con iniciativas externas

4.11	P	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	La empresa dentro de su política del sistema de gestión integrado considera compromisos de prevención que se reflejan en procedimientos de identificación y evaluación de aspectos - impactos y de peligros - riesgos que generan programas de gestión.	TR	TV	Política Integrada de la Calidad	23
4.12	P	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		TR	TV	Comunidad	32
4.13	P	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas.		TR	TV	Asociaciones y Membrecías	19

Participación de los Grupos de interés

4.14	P	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		TR	PV		Grupos de Interés	27
4.15	P	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		TR	PV		Grupos de Interés	27
4.16	P	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		TR	PV		Grupos de Interés	27
4.17	P	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		TR	PV		Grupos de interés	27

DIMENSIÓN ECONOMICA

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONOMICO

EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		TR	TV		Ibase Memoria Financiera	105
EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		TR	TV		Colaboradores Ibase	62 105
EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno.	SOBOCE S.A. no recibe ayudas financieras del gobierno.	TR	TV		Índice GRI	139

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	SOBOCE S.A. prioriza la compra a proveedores bolivianos, contando con 80% de proveedores locales.	TR	TV		Proveedores	88
EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Las operaciones significativas, son realizadas en todas las plantas y oficinas con las que cuenta SOBOCE S.A., se verificó que en la empresa, todos los niveles gerenciales se encuentran ocupados por profesionales bolivianos.	TR	TV		Colaboradores	62

ASPECTO: IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS

EC8	P	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	En el capítulo de comunidad se describen los proyectos relacionados a infraestructura y donación en especie realizado en beneficio de la sociedad.	TR	TV		Comunidad	32
-----	---	---	--	----	----	--	-----------	----

DIMENSIÓN AMBIENTAL

ASPECTO: MATERIALES

EN1	P	Materiales utilizados, por peso o volumen.		PR	TV		Desempeño Ambiental	91
EN2	P	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No aplica, debido a que SOBOCE S.A. no utiliza materiales valorizados, debido al tipo de actividad que realiza.			N/A	Índice GRI	139

ASPECTO: ENERGIA

EN3	P	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		TR	TV		Desempeño Ambiental	91
EN4	P	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		TR	TV		Desempeño Ambiental	91
EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		TR	TV		Desempeño Ambiental	91
EN6	A	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .	Se desglosa la información en el capítulo de Perfil y también en el capítulo de Desempeño Ambiental, se encuentran desglosadas las iniciativas medio ambientales impulsadas por SOBOCE S.A., a fin de brindar productos de calidad en materia de medio ambiente.	TR	TV		Perfil Desempeño Ambiental Emisiones	11 91 97

ASPECTO: AGUA

EN8	P	Captación total de agua por fuentes.		TR	TV		Desempeño Ambiental	91 105
EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Se cuenta con el desglose del consumo de agua por fuentes, expresado en unidades monetarias. No se reporta en m3.	TR	TV		Desempeño Ambiental	91 105 97
							Ibase Emisiones	

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

EN11	P	Localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica. SOBOCE S.A. no tiene terrenos adyacentes o ubicados dentro terrenos naturales protegidos o de alta biodiversidad.			N/A	índice GRI	139
------	---	---	--	--	--	-----	------------	-----

EN12	P	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alto valor de biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios.	No aplica. SOBOCE S.A. no tiene terrenos adyacentes o ubicados dentro terrenos naturales protegidos o de alta biodiversidad.			N/A		índice GRI	139
------	---	---	--	--	--	-----	--	------------	-----

ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN19	P	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No aplica. SOBOCE S.A. no utiliza en su proceso sustancias destructoras de la capa de ozono.			N/A		índice GRI	139
EN21	P	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		TR	TV			Desempeño ambiental	91 97
EN22	P	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	En el capítulo de Gestión de residuos, se encuentra el desglose de el monto generado por la venta de residuos según la clasificación. SOBOCE S.A., en sus reportes internos cuenta con el desglose en cantidades de residuos generados.	TR	TV			Desempeño Ambiental Gestión de Residuos	91 103
EN23	P	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Se refleja en el capítulo de Seguridad que en la gestión 2011 en las operaciones cementeras y de hormigones y áridos se realizaron alrededor de 86 simulacros (100% de ejecución) para diferentes escenarios de emergencias como ser: evacuaciones (28%), incendios (19%), primeros auxilios (15%), derrames (14%) entre otros. En el capítulo de Gestión de residuos, se cuenta con el desglose del monto obtenido por la venta de residuos, dentro de los que se encuentra venta de residuos expresado en m3, mismos que alcanzan a 19 mil m3.	TR	TV			Salud y Seguridad Ocupacional Gestión de Residuos	76 103

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26	P	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	SOBOCE S.A. cuenta con iniciativas para mitigar los impactos ambientales.	TR	TV		Gestión de Residuos	103
							Emisiones	97
EN27	P	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	En el capítulo de Clientes, se evidencio que se cuenta con productos que tienen una vida útil tan larga que no es posible hacer un seguimiento de su recuperación final de la misma. En el capítulo de Gestión de residuos, se cuenta con toda la descripción de los materiales vendidos.	TR	TV		Desempeño ambiental	91
							Gestión de Residuos	103

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28	P	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se cuenta con un respaldo formal de que no se cuenta con multas monetarias y no monetarias por incumplimiento de normativa ambiental.				Índice GRI	139
------	---	--	--	--	--	--	------------	-----

ASPECTO: TRANSPORTE

EN29	A	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Se cuenta con el desglose de los proyectos realizados a favor de reducir las emisiones generadas por el negocio.	TR	TV		Desempeño ambiental	91
							Emisiones	97

ASPECTO: GENERAL

EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		TR	TV		Ibase	105
							Emisiones	97
							Medio Ambiente	91

DIMENSIÓN SOCIAL

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRACTICAS LABORALES Y ETICA DE TRABAJO

Aspecto: Empleo

LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	En el capítulo de Perfil y en el capítulo de Colaboradores, se encuentran desglosados los trabajadores por tipo de empleo, los temporales y los empleados que no lo son. Además de aquellos que se encuentran desglosados por región.	TR	TV		Perfil	11
							Colaboradores	62
LA2	P	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		TR	TV		Colaboradores	62
							Ibase	105
LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.		TR	TV		Colaboradores	62

Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores

LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Además en el capítulo de Colaboradores se señala que el 33% del personal es Sindicalizado.	TR	TV	Colaboradores	62
LA5	P	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	SOBOCE S.A. cumple con lo establecido en la legislación Boliviana.	TR	TV	Índice GRI	139

Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo

LA6	A	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	En el capítulo de seguridad se aplica Los Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, tienen por objetivo vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos ocupacionales y se aplica como principal instrumento de consulta, comunicación y participación de los trabajadores.	TR	TV	Salud y Seguridad Ocupacional	76
LA7	P	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Se cuenta con el registro de los accidentes de trabajo, sin embargo no se reportó la cantidad de días perdidos.	PR	TV	Índice GRI Salud y Seguridad Ocupacional	139 76
LA8	P	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	SOBOCE S.A. implementa capacitaciones y evaluaciones de ergonomía y primeros auxilios en los lugares de trabajo. SOBOCE S.A. presentó un stand interactivo en la 2° Feria Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional (FISSO 2011), exponiendo como temática principal la gestión de Medicina del Trabajo, ejecutando exámenes y pruebas médicas a todos los que visitaron el evento, aportando también de esta forma al bienestar de la población y de la sociedad Además en Colaboradores se hace un desglose de las diferentes capacitaciones.	TR	TV	Perfil Salud y Seguridad Ocupacional Colaboradores	11 76 62

Aspecto: Formación y educación

LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado por sexo, desglosado por categoría de empleado.	En el capítulo de Colaboradores, se cuenta el desglose de las capacitaciones brindadas, desglosado por área.	PR	TV		Colaboradores	62
LA11	A	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	En el capítulo de colaboradores y Salud y Seguridad Ocupacional se reflejan las diferentes capacitaciones, estas sirven además de orientación y manejo de los instrumentos utilizados para SOBOCE S.A.. También las capacitaciones sirven para el desarrollo de habilidades y formación continua	TR	TV		Colaboradores Salud y Seguridad Ocupacional	62 76

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	P	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado de acuerdo a sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		TR	TV		Colaboradores	62
LA14	P	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	SOBOCE S.A. aplica el mismo tratamiento salarial sin distinción de género, el cual depende del cargo que se ocupe.	TR	TV		Colaboradores	62

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

Aspecto: No discriminación

HR4	P	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	En el artículo 11 del reglamento Interno, se desglosa en el capítulo 2 que no existe discriminación a la hora de la contratación de personal. En el Capítulo de Clientes se encuentran desglosadas las reclamaciones realizadas por los clientes de SOBOCE S.A., sin embargo no se ha registrado incidentes de discriminación como desglose en las reclamaciones.	TR	TV		Índice GRI	139
-----	---	---	--	----	----	--	------------	-----

Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5	P	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	En el capítulo de colaboradores y Salud y Seguridad Ocupacional existe un gráfico de sindicalización.	TR	TV		Colaboradores Salud y Seguridad Ocupacional	62 76
-----	---	--	---	----	----	--	--	----------

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

Aspecto: Comunidad

S01	P	Porcentaje de operaciones con implementación de compromiso de comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	<p>En el desglose del capítulo I de Perfil se encuentra la descripción del compromiso de la empresa con la comunidad local.</p> <p>En el capítulo de Comunidad se cuenta con el reflejo de las 5 líneas de acción donde se involucran comunidades, impacto social.</p>	TR	TV		Perfil Comunidad	11 32
-----	---	--	--	----	----	--	---------------------	----------

Aspecto: Política pública

S05	P	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No aplica. SOBOCE S.A. no realiza este tipo de actividades.			N/A	Índice GRI	139
-----	---	---	---	--	--	-----	------------	-----

Aspecto: Cumplimiento normativo

S08	P	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	SOBOCE S.A. no cuenta con sanciones y multas significativas monetarias.	TR	TV		Índice GRI	139
S09	P	Operaciones con potencial significativo o impactos negativos actuales en comunidades locales.	Para evitar los impactos negativos en las comunidades, SOBOCE S.A. realiza proyectos para cada una de sus plantas en pro de la comunidad y de la reducción de impactos.	TR	TV		Desempeño Ambiental Emisiones	91 97
S010	P	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o impactos negativos actuales en comunidades actuales.	Para evitar los impactos negativos en las comunidades, SOBOCE S.A. realiza proyectos para cada una de sus plantas en pro de la comunidad y de la reducción de impactos.	TR	TV		Desempeño Ambiental Emisiones	91 97

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Aspecto: Salud y seguridad del cliente

PR1	P	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	<p>En el capítulo de Cementeras se refleja que los productos comercializados de SOBOCE S.A. tienen una vida útil tan larga que no es posible hacer un seguimiento de su recuperación final.</p> <p>Éstos constituyen la materia prima de obras civiles de las ciudades. En cuanto a los envases (bolsas de cemento) los mismos son reutilizados por los usuarios.</p> <p>En el capítulo de clientes, se encuentran desglosadas las normas en las que se basa la empresa para el ciclo de vida de su producto, asimismo, se realizan análisis a sus productos, para la verificación de la calidad.</p>	TR	TV		Desempeño ambiental Cementeras Clientes	91
-----	---	---	---	----	----	--	---	----

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

PR3	P	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Todos los productos de la empresa se encuentran bajo lo establecido en distintas normas.	TR	TV		Clientes	56
PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	En el capítulo de Clientes se realiza una recopilación de la información de medición de satisfacción y lealtad. A partir de la gestión 2010, se definió ejecutar esta medición con la empresa Ipsos Apoyo Opinión y Mercado, con dos de sus metodologías patentadas: Satisfactor® y Optimizer®.	TR	TV		Clientes	56

Aspecto: Cumplimiento normativo

PR9	P	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	SOBOCE S.A. no ha tenido multas monetarias o no monetarias significativas por el incumplimiento a la normativa con relación al suministro de productos.				Índice GRI	139
-----	---	--	---	--	--	--	------------	-----

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Principio		Indicador GRI
Derechos Humanos		
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8
2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR2, HR8
Trabajo		
3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13
Medio Ambiente		
7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EN14
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN10, EN13, EN14, EN21, EN22, EN26, EN 30
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN10, EN26
Lucha contra la corrupción		
10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	No se presenta información en este documento

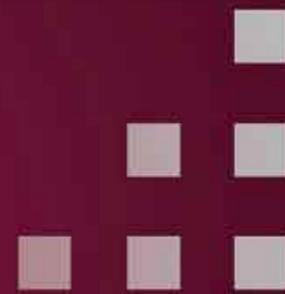




Sólidos Cimientos para Bolivia

14

GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS



Glosario de Términos Técnicos

■ **Alevín:** Pez menudo que se echa para poblar los ríos y estanques.

Áridos: Materias primas minerales obtenidas por extracción en una cantera o gravera, utilizadas en la fabricación del hormigón y otras aplicaciones de la industria de la construcción.

Agregados: Material pétreo de origen volcánico o calcáreo ubicado generalmente en la superficie terrestre.

Caliza: Roca sedimentaria formada principalmente por carbonato cálcico. Este material es soluble en agua ácida y caliente. El terreno constituido por este material está sometido a fuertes erosiones, originando un modelaje particular llamado modelaje cárstico. Algunos ejemplos notables son el Torcal de Antequera y la Ciudad Encantada de Cuenca.

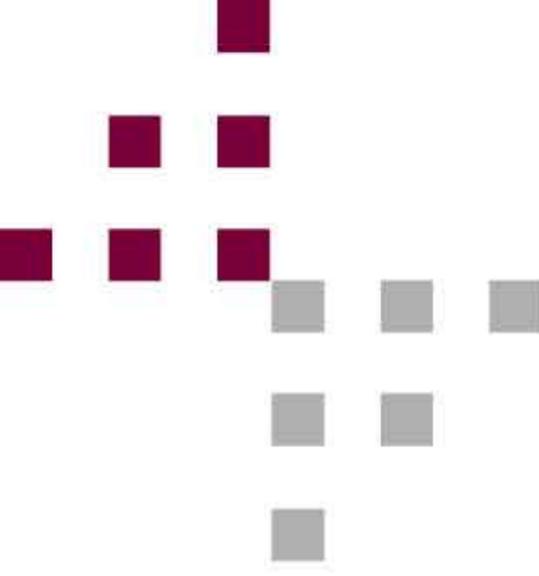
Cemento: Producto básico de construcción fabricado por la molienda conjunta del clinker con otros materiales minerales llamados adiciones y que actúa como ligante al mezclarlo con agua.

Clinker: Producto intermedio en la fabricación del cemento obtenido, fundamentalmente, a partir de caliza y marga mediante un proceso de cocción a más de 1350° C.

Emisiones: Descargas directas o indirectas a la atmósfera de cualquier sustancia en cual-







quiera de sus estados físicos o descarga de energía en cualquiera de sus formas.

Excretas: Excrementos.

Forraje: Yerba, heno o paja que sirven de alimento para el ganado.

Henil: Lugar donde se apila el heno.

Heno: Planta gramínea de los prados. Yerba segada y seca para alimento del ganado.

Hormigón: Es el material de construcción más utilizado, compuesto por una mezcla de cemento, áridos y agua, que una vez endurecido (fraguado) desarrolla altas resistencias mecánicas.

Joule: Unidad de medida del Sistema Internacional para energía y trabajo. Se define como el trabajo realizado por la fuerza de 1 newton en un desplazamiento de 1 metro y toma su nombre en honor al físico James Prescott Joule. El Joule también es igual a 1 vatio segundo ($J/s=W$), por lo que eléctricamente es el trabajo realizado por una diferencia de potencial de 1 Volt y con una intensidad de 1 Amper durante un tiempo de 1 segundo.

OHSAS 18001: Norma que indica los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y la salud ocupacional, con el objeto de que una organización pueda controlar sus propios riesgos de seguridad y salud ocupacional (SYSO).

Piro proceso: Proceso de clinkerización

Puzolana: Roca volcánica muy desmenuzada, de la misma composición que el basalto, la cual se encuentra en Puzol, población próxima a Nápoles y en sus cercanías, y sirve para hacer, mezclada con cal, mortero hidráulico.

Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE): Índice financiero que indica el nivel de utilidades en Bolivianos (Bs.) que genera cada Boliviano (Bs) de propiedad de los accionistas. Se obtiene de dividir la utilidad neta por el patrimonio.

Rentabilidad sobre Activos (ROA): Índice financiero que indica el nivel de utilidades en Bolivianos (Bs.) que genera cada Boliviano (Bs.) invertido en los activos de la empresa. Se obtiene de dividir la utilidad neta por los activos totales.