



■ *“El todo es más que la suma de sus partes”*

Aristóteles

La SOCIEDAD BOLIVIANA DE CEMENTO S.A. se caracteriza por la continua búsqueda de la excelencia a través del desarrollo y fabricación de productos de alta calidad, la innovación tecnológica y un alto grado de compromiso con su comunidad.

Consecuente con ello, durante las gestiones 2012 y 2013 la empresa dio pasos significativos con la creación y puesta en marcha de dos importantes proyectos: los Centros de Innovación Tecnológica (CITE) y SOBOPRET, dos flamantes y modernas plantas de prefabricados.

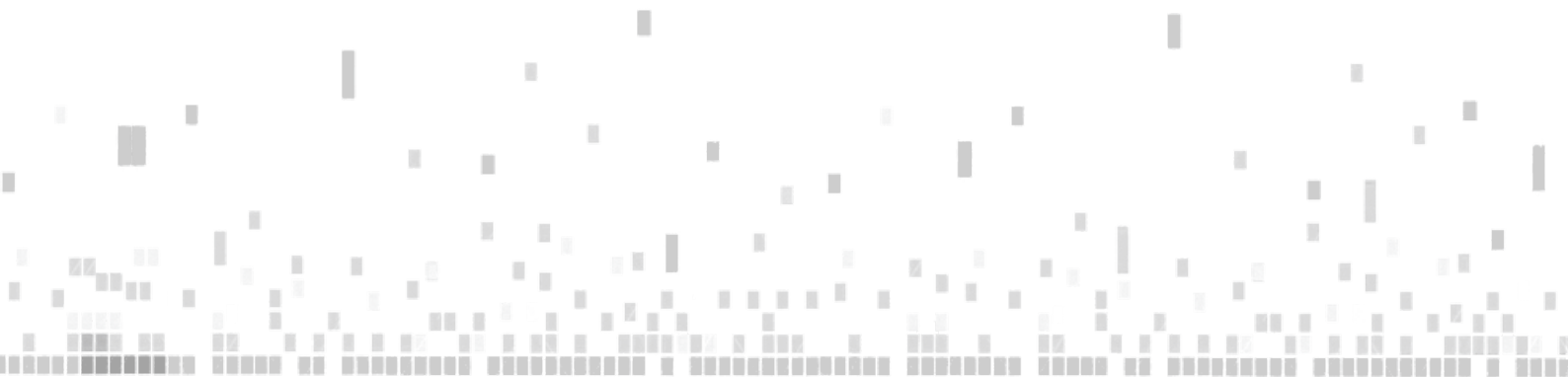
Desde su inicio, los CITE se han convertido en la plataforma que apoya a los micro y pequeños empresarios de Bolivia para que puedan perfeccionar sus operaciones y procesos productivos, resultando en más y mejores oportunidades comerciales para cada uno de ellos.

Gracias a estos Centros, muchos emprendedores han conseguido transformar sus pequeños talleres en importantes

negocios, logrando despegar económicamente y elevar su nivel de vida y el de sus familias.

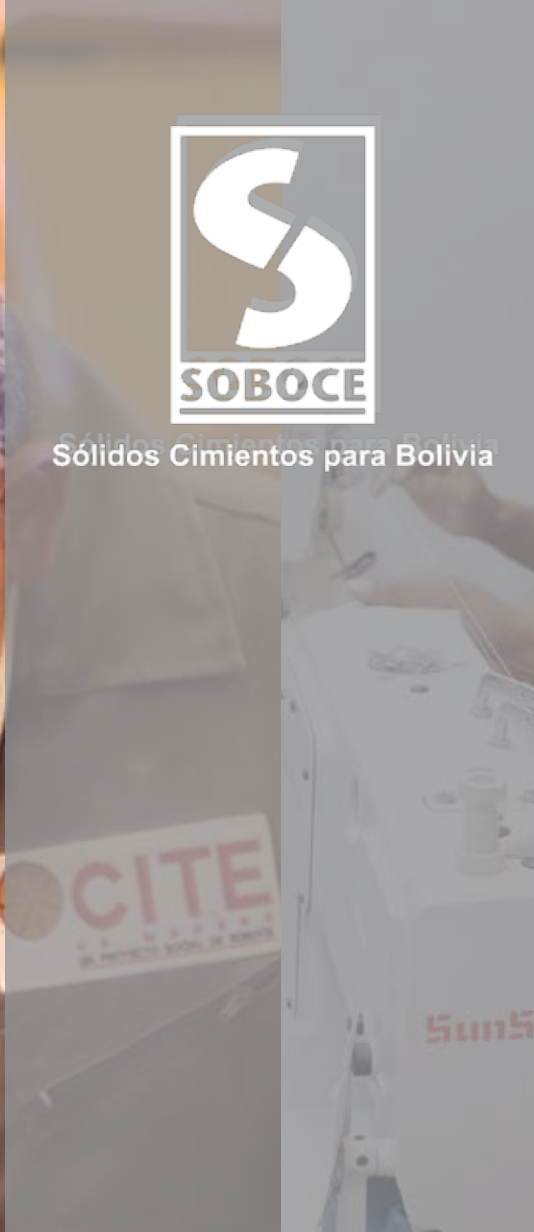
De igual manera, la creación de la nueva unidad de negocios SOBOPRET constituye un punto de apoyo empresarial sólido y confiable, el cual contribuirá -junto con todas las otras marcas y productos de SOBOCE- al progreso económico y social del país, a través de la generación de nuevos negocios, la creación de más empleos y la promoción de una mayor competitividad en el mercado boliviano de la construcción.

El diseño y fotografías de los dos tomos que conforman la presente Memoria plasman este ambiente positivo, donde el trabajo bien hecho es meta cumplida; donde cada una de las personas tiene la seguridad de pertenecer a una empresa consolidada que se preocupa tanto por el bienestar de su personal como por la calidad de sus productos; una empresa que construye, junto a su gente, un futuro promisorio para los bolivianos y donde “apoyo” es sinónimo de confianza y seguridad.





Sólidos Cimientos para Bolivia



Memoria de Sostenibilidad 2013



De acuerdo al Global Reporting Initiative (GRI v.4.0), se informa que la memoria ha sido auditada por un tercero, dando credibilidad y transparencia a los datos reportados en la misma.

Contenido

1	Mensaje del Presidente	6
2	Perfil de SOBOCE	11
3	Visión, Misión y Valores	15
4	Asociaciones y Membresías	23
5	Política Integrada de la Calidad	27
6	Grupos de Interés	31
7	Desempeño Social	35
7.1	Comunidad	36
7.2	Clientes	48
7.3	Colaboradores	53
7.3	Proveedores	66
8	Desempeño Ambiental	70
9	Desempeño Económico	82
10	Premios y Reconocimientos	87
11	Agradecimientos Recibidos	93
12	Dictamen del Auditor	105
13	Índice GRI v.4.0	109
14	Glosario de Términos Técnicos	113



Mensaje del Presidente del Directorio de SOBOCE S.A.

SOBOCE es una empresa que constantemente desafía su creatividad para identificar problemas que aquejan a su comunidad y proponer alternativas para su solución.

A partir de ello, destina el 10% de sus utilidades y el 10% del tiempo de sus ejecutivos para llevar adelante soluciones que permitan mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

La Sociedad Boliviana de Cemento, siguiendo su compromiso de mejorar las condiciones de vida de las comunidades donde se encuentran sus operaciones productivas y proveedores de materias primas y basándose en el principio de que todos los bolivianos tienen derecho a una vida digna con oportunidades en educación, salud, vivienda y trabajo; este 2013, sigue apostando por proyectos que permiten a los individuos y a las comunidades generar su propio desarrollo y hacerlo de manera sostenible.

Por ello, en la gestión 2013, SOBOCE invierte 3 millones de dólares en proyectos de RSE beneficiando a cerca de 185.000 personas. Esta labor está orientada por 5 líneas de acción: i) oportunidades productivas; ii) protección del medio ambiente; iii) desarrollo humano sobre la base de la educación formal

y alternativa de excelencia, así como el incentivo al deporte y a una vida sana; iv) desarrollo de la cultura y el turismo como un factor determinante del desarrollo local y v) construcción de infraestructura comunitaria.

Centros de Innovación Tecnológico (CITES), el proyecto más importante de RSE en las últimas gestiones, se ha convertido en un soporte tecnológico de las empresas para elevar su capacidad de innovación y alcanzar mayores niveles de eficiencia, productividad y competitividad. Desde finales del año 2012 se vienen implementando los CITES en varias ciudades del país; de confecciones en Santa Cruz, Cochabamba, Tarija y La Paz; y de madera y Carpintería en El Alto.

Emprendelideas de SOBOCE, el proyecto busca promover la puesta en marcha de ideas de negocios y la aceleración de negocios en desarrollo, a través de la implementación de planes de negocios competitivos, haciendo de los proyectos unidades de negocios rentables y generadoras de empleo digno.

Mejoramiento Lechero, el proyecto permite incrementar el ingreso económico de las familias del área rural de los municipios 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, asisten-



Presidente de Directorio - Horst Grebe



Presidente de Directorio - Horst Grebe

cia técnica para el manejo adecuado de forrajes, manejo integral del ganado lechero y fortalecimiento de las organizaciones productivas.

El Fondo Local de Responsabilidad Social en Bolivia de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (ACDI), luego de analizar los resultados de este proyecto en las distintas comunidades beneficiarias, seleccionó el mismo como ganador de un fondo del programa: "Promoviendo el desarrollo de la comunidad a través de alianzas público

privadas", para ampliar el proyecto en su ejecución durante 3 años.

Truchas Chapacas y Truchas de Cala Cala, contribuyen a mejorar la calidad de vida de las familias de los municipios de la zona alta del departamento de Tarija, así como de la Comunidad de Cala Cala en Oruro, a través de la producción sostenible y la comercialización de carne de trucha; fortaleciendo la asociación local de productores y fomentando el desarrollo de la cadena productiva.

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.

La Unidad Educativa Fábrica de Cemento se constituye en la principal propuesta educativa, con el objetivo de brindar una educación de alto nivel académico que permita a los estudiantes desarrollar capacidades y habilidades a través de procesos educativos innovadores.

Estación Central, niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias desarrollan capacidades humanas creativas que les permiten una convivencia personal y social saludable, mediante procesos educativos integrales a partir del arte, la cultura y el deporte.

A través del programa de Infraestructura Comunitaria se busca mejorar las condiciones del hábitat de las comunidades mediante la construcción de obras de infraestructura comunitaria, pavimento rígido y enlosetado de avenidas.

La readecuación de infraestructura educativa permite mejorar la infraestructura de servicios sanitarios y/o ambientes de mayor necesidad en unidades educativas de las ciudades de ciudades como El Alto, Oruro y Cochabamba, otorgando a los estudiantes ambientes acordes para el desempeño de sus labores diarias.

El Proyecto Club de Corredores de Soboce, promueve el atletismo como un deporte integrador y accesible, mediante un programa de entrenamiento y la organización de carreras de larga distancia. Desde hace dos años a través de este proyecto y junto al Gobierno Municipal de La Paz se organiza la Maratón por la Paz, una prueba de 42km 125 mts.

Estos son algunos ejemplos de la actividad de RSE en SOBOCE, sintetizando de esta manera el concepto

que guía la política de RSE: compartir con la comunidad los beneficios que recibe la Empresa; convencidos de que la mejor forma de generar un mejor país es apoyando y creyendo en su gente.

En el plano de nuestros compromisos internacionales y en el marco de nuestra política de sostenibilidad, continuaremos apoyando los diez principios del Pacto Global referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, la protección del medio ambiente y la transparencia. Por tanto, ratificamos nuestro interés en apoyar y desarrollar estos principios dentro de nuestro ámbito de influencia. Nos comprometemos asimismo a hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, cultura y operaciones diarias de nuestra empresa y dejar claro este compromiso ante nuestros empleados, socios, clientes y comunidad.



Horst Grebe
Presidente del Directorio
de SOBOCE S.A.







Aquí unimos esfuerzos
para el desarrollo de la
confección en Santa Cruz

Perfil de
SOBOCE

Capítulo 2

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 de molienda para la producción de 1,6 millones de toneladas de cemento al año, una participación de mercado del 46,3% 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 ocho plantas de hormigón premezclado localizadas en diferentes ciudades del país, dos plantas de producción de agregados pétreos, una en La Paz y la otra en Santa Cruz y dos plantas de producción de prefabricados, una en La Paz y otra en Santa Cruz.

Principales características:

- Empresa nacional con casi 89 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 17 años ha invertido más de USD 267 millones.
- Es una empresa que genera más de 1.700 empleos directos y alrededor de 8.500 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., con 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 implementar una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, orientada fundamentalmente a la creación de empleo y respaldo a la comunidad.

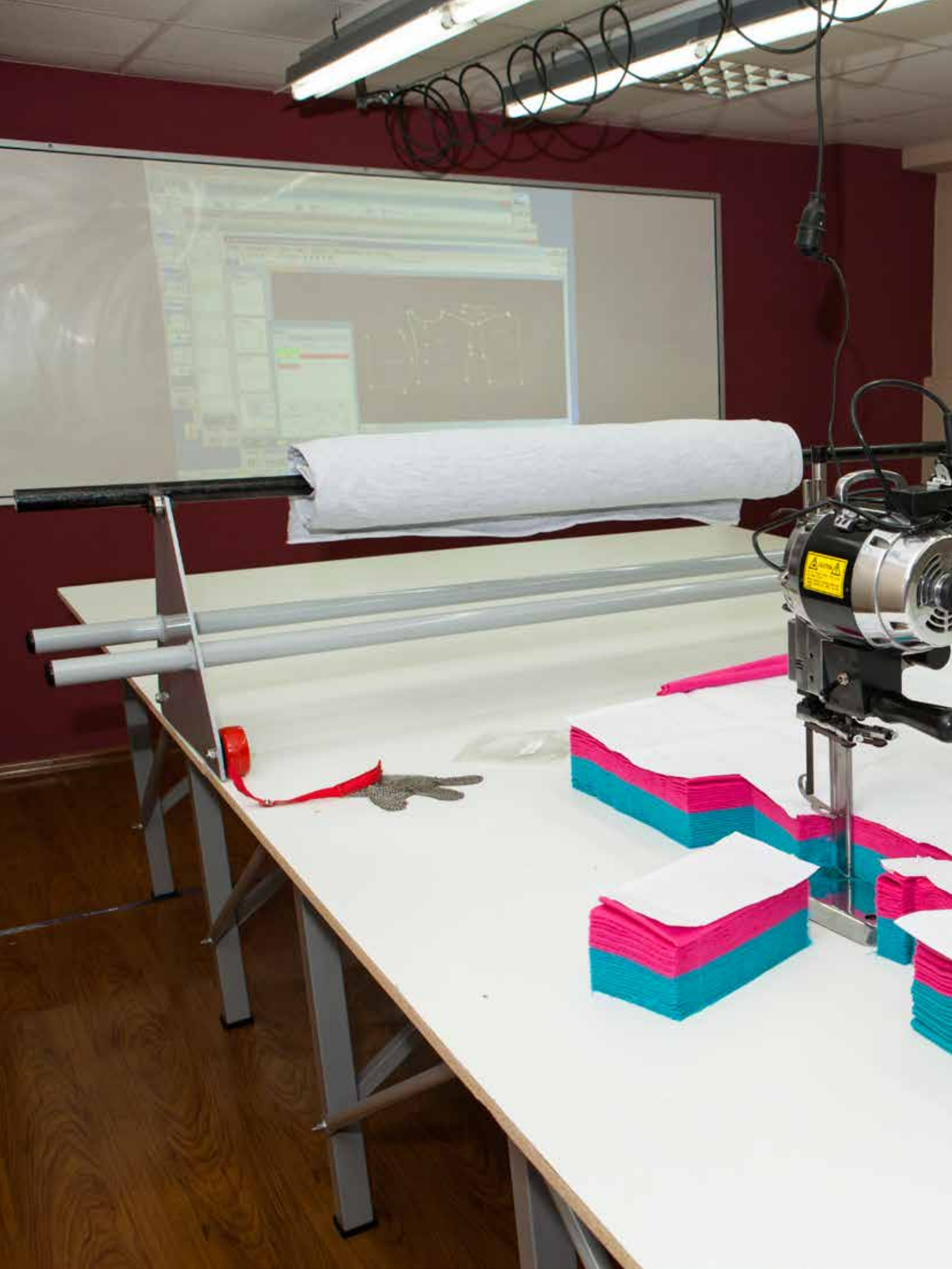
■ Es una empresa comprometida con el desarrollo del país, generando y apoyando, dentro de su programa de Responsabilidad Social, proyectos de desarrollo

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.

■ Es una empresa que atrae inversiones por su transparencia, administración profesional y tecnología moderna y que es administrada en un 100% por profesionales bolivianos.







OBLIGACION DE
USAR GUANTES DE
MALLA METALICA

Visión,
Misión
y Valores

Capítulo 3



Visión, Misión y Valores



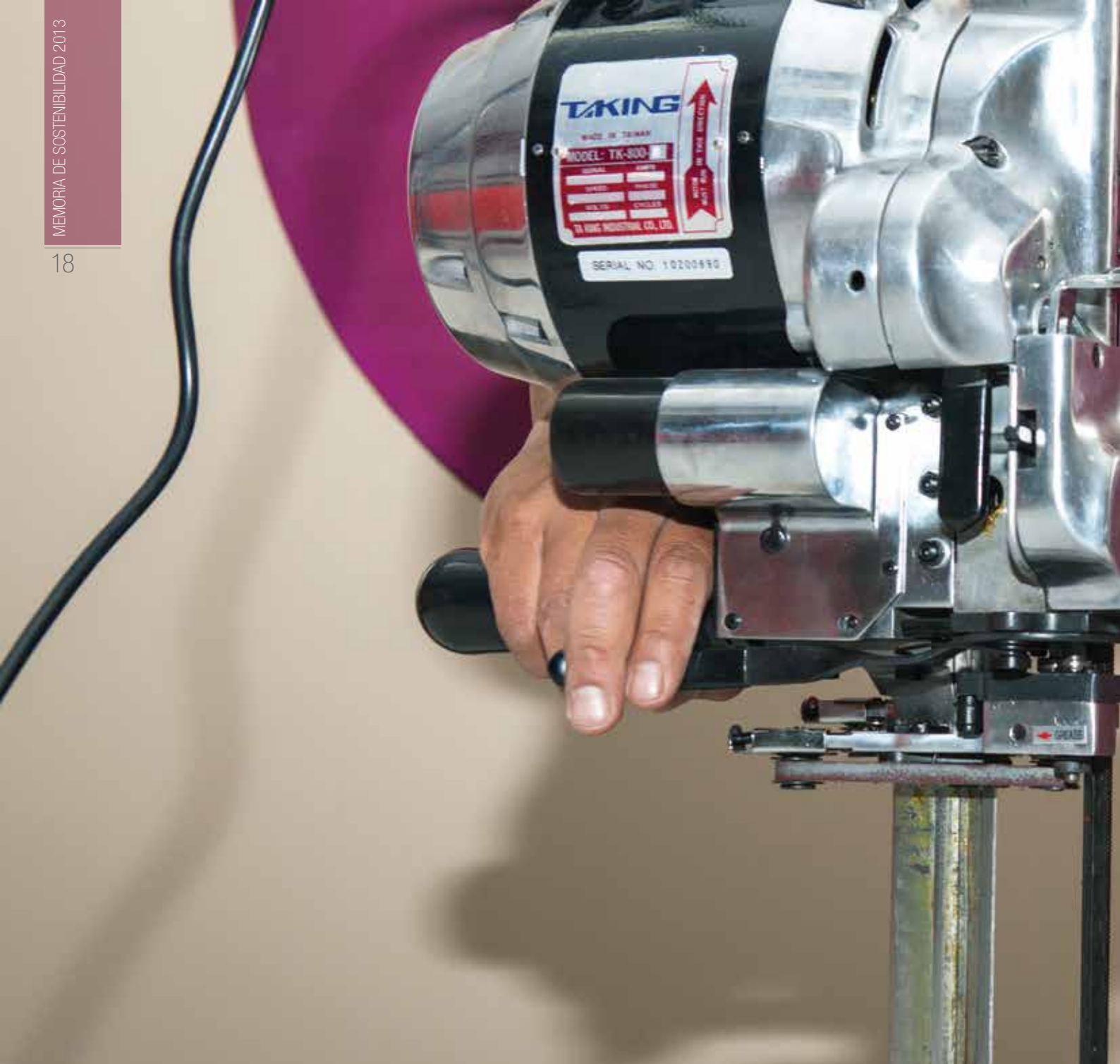
VISIÓN

"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".



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

MISIÓN



■ COMPROMETIÉNDONOS A:





CITE de Confecciones - Oruro

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 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 con los demás.

Compromiso

Estamos comprometidos con la excelencia, como responsabilidad propia y de empresa. Solamente se logrará esto asumiendo con seriedad y formalidad el cumplimiento de cada una de las tareas como desafíos personales.





Asociaciones y Membresías

Capítulo 4

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 para todos los bolivianos.

1. Cámara Nacional de Comercio.
2. Cámara Departamental de Industrias (La Paz).
3. Cámara Departamental de Industrias (Cochabamba).
4. Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, CEDES.
5. Cámara de Industria y Comercio de Santa Cruz, CAINCO.
6. Cámara de la Construcción de La Paz, CADECO.
7. Instituto Boliviano del Cemento y el Hormigón, IBCH.
8. Cámara de Industria y Comercio El Alto, CIC El Alto.
9. Cámara de Comercio e Industria Boliviano – Alemana, AHK.
10. American Chamber of Commerce of Bolivia, AMCHAM-Bolivia.
11. Instituto Boliviano de Normalización y Calidad, IBNORCA.
12. Federación de Empresarios Privados de Chuquisaca, FEPCH.
13. Cámara de Industria y Comercio de Chuquisaca, CAINCO Chuquisaca
14. Cámara de la Construcción de Santa Cruz, CADECOCRUZ.
15. Fundación para el Reciclaje, FUNDARE.
16. Cámara de Industria, Comercio y Servicios de Tarija, CAINCOTAR.
17. Cámara de Industriales Huajara Oruro, CIHOR.
18. Federación de Empresarios Privados de Oruro, FEPO.
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.
23. Executive Forums.



SFC-70





Política Integrada de la Calidad

Capítulo 5

Política integrada de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud ocupacional

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:

- Satisfacer 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 calidad, 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.
- Preservar la integridad física y la salud de sus trabajadores y personas relacionadas al interior de sus operaciones, mediante la gestión preventiva de los riesgos ocupacionales que puedan ocasionar lesiones, enfermedades ocupacionales o daños derivados del trabajo.
- Prevenir la contaminación mediante la reducción de contaminantes en fuente.
- Mejorar continuamente la eficacia y desempeño del sistema de gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud ocupacional, así como establecer y revisar periódicamente objetivos asociados a estos temas, que contribuyan al logro de la estrategia de la empresa.
- Reafirmar su responsabilidad social con las partes interesadas a través del compromiso y apoyo a su desarrollo sostenible.









Grupos de
Interés

Capítulo 6

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.

Estado

Generación de empleo y cumplimiento de la legislación vigente.

Clientes

Calidad en productos y servicios.

Proveedores

Confianza y seguridad.







SIRUBA
INDUSTRIAL SEWING MACHINE

KAULIN MFG. CO., LTD.
DESIGNED IN ITALY



Desempeño
Social

Capítulo 7

7.1 Comunidad

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, que en guaraní significa “para que no falte”, pertenece a la Sociedad Boliviana de Cemento S. A., y fue creada el 11 de noviembre de 1993 para el desarrollo de proyectos enmarcados en las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional.

Jisunú es una organización que se dedica a la ejecución de proyectos de alto impacto en Responsabilidad Social, contribuyendo 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.

Áreas de acción

■ Educación

Como principal propuesta en educación se tiene a la Unidad Educativa Fábrica de Cemento, que brinda una educación de alto nivel académico en los niveles: inicial, primaria y secundaria, permitiendo que los estudiantes desarrollen sus capacidades y habilidades a través de procesos educativos innovadores que respetan la identidad cultural, generan una conciencia ambiental y promueven una mejor calidad de vida.

Al mismo tiempo la Fundación Jisunú motiva e incentiva en los estudiantes el estudio de las matemáticas y el lenguaje; también impulsa el mejoramiento de la formación de los maestros de primaria y secundaria, a través de talleres que desarrollan y fortalecen sus estrategias de enseñanza.

■ Salud

Los servicios en salud son de carácter primario ya que el accionar de la Fundación se limita a la promoción de la salud e higiene, la realización de exámenes médicos visuales y la dotación de lentes a medida.

■ Cultura y deportes

Niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias desarrollan sus capacidades humanas creativas que les permite una convivencia personal y social saludable, mediante procesos educativos integrales a partir del arte, cultura, deporte e iniciativas económicas productivas.

■ Producción

La intervención de la Fundación en este campo integra la capacitación técnica de los recursos humanos, la implementación de los talleres de producción y el impulso de iniciativas productivas.

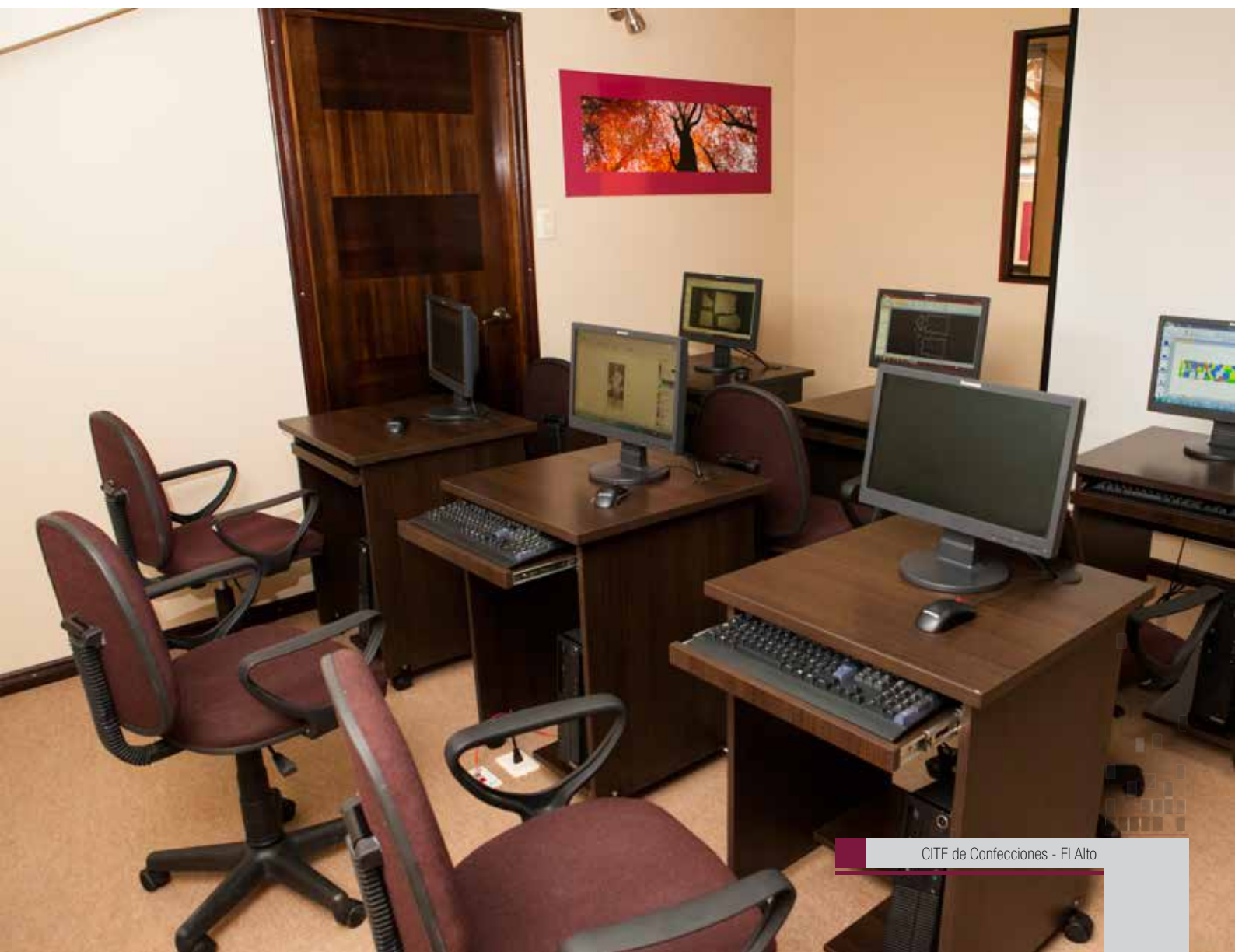
En la frontera de los campos social y empresarial, la Fundación Jisunú se ha convertido en un instrumento para impulsar a jóvenes y niños, trabajando por ellos con vocación, innovación y visión de futuro.

Los proyectos desarrollados en la gestión 2013 se encuentran detallados en el siguiente cuadro:



Arte Cultura Deporte	Estación Central	Desarrollar en niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la ciudad de Viacha capacidades humanas creativas que les permitan una convivencia personal y social saludable, mediante procesos educativos integrales a partir del arte, cultura y deporte.	La Estación Central es un espacio de formación integral donde niños, niñas, adolescentes y jóvenes participan en diferentes talleres. La intervención en el ámbito de acción se desarrolla bajo 3 pilares: la formación integral mediante talleres prácticos; el desarrollo humano mediante la expresión artístico-cultural y trabajo deportivo; y el fortalecimiento comunitario mediante acciones conjuntas con y para la comunidad.	Formación del elenco artístico estable, con capacidades de animación cultural y difusión artística. Presentaciones artísticas, actuaciones de apoyo educativo y participación en campañas e invitaciones a eventos que tienen afinidad temática dentro y fuera de Viacha. Consolidación del proyecto Estación Central como espacio estable de difusión de espectáculos educativos y deportivos. 1099 niños, niñas y adolescentes capacitados en la práctica y el ejercicio de una relación educativa respetuosa, dinámica y transformadora.
Deporte	Escuela de Fútbol	Contribuir a que niños, niñas, adolescentes y jóvenes mejoren sus condiciones de vida, desarrollando sus habilidades socio-deportivas y creativas en la disciplina del Fútbol, para ofrecer y fortalecer al Club Unión Maestranza de Viacha con nuevos jugadores formados en sus divisiones inferiores.	El proyecto desarrolla talleres deportivos en tres etapas: la primera destinada a la captación de participantes en las diferentes categorías para la identificación de talentos; la segunda etapa es el desarrollo de talleres para la formación integral de los participantes; finalmente se promueve que los equipos participen en diferentes campeonatos locales y regionales. Este proceso permite identificar a los mejores deportistas e incorporarlos a futuro al equipo mayor del Club Unión Maestranza. Durante los talleres deportivos se inculcan valores de solidaridad, respeto, responsabilidad y compromiso, como parte esencial en la formación de los deportistas.	308 niños, niñas y adolescentes participantes de las Escuelas de Fútbol, asimilando conceptos básicos de cómo jugar limpio. 6 puntos de entrenamiento establecidos en los Distritos 1,2,3,6 y 7 del municipio de Viacha, que acogen a niños y jóvenes de las zonas y/o comunidades aledañas. Realización de un campeonato de Fútbol inter distritos en Viacha, con la participación de las diferentes escuelas de fútbol, (niños, niñas, adolescentes y jóvenes). Incorporación de 4 jugadores de las escuelas de fútbol al equipo pre-profesional Unión Maestranza por contar con las condiciones para llegar al primer equipo y buscar la titularidad.
Educación	Unidad Educativa Fábrica de Cemento	Brindar una educación de alto nivel académico a los estudiantes para desarrollar habilidades y capacidades a través de procesos educativos innovadores, respetando la identidad cultural, generando conciencia ambiental y promoviendo una mejor calidad de vida.	Los beneficiarios de la Unidad Educativa Fábrica de Cemento son hijos e hijas de trabajadores de la planta de Cemento Viacha, como también estudiantes de la zona. Se desarrolla un modelo de educación de alta calidad para la formación integral de los niños, niñas y jóvenes en los niveles de inicial, primaria y secundaria.	404 estudiantes concluyeron el año escolar, siendo promovidos al grado inmediato superior. 26 estudiantes graduados como bachilleres en humanidades de la Segunda Promoción. Entrega de: una sala de computación con equipos nuevos, una sala de apoyo pedagógico y un campo deportivo para fútbol 8 Mayor integración de la comunidad educativa en las actividades pedagógicas 518 docentes capacitados en las ciudades de Tarja, Trinidad, Oruro y Santa Cruz.
Educación	Olimpiada Matemática	Motivar a los estudiantes del nivel primario y secundario, para el estudio de las matemáticas. Desarrollar en los maestros herramientas prácticas para la enseñanza de las matemáticas con técnicas didácticas, que refuercen y estimulen el aprendizaje y la enseñanza de la temática.	El proyecto educativo organiza la Olimpiada Matemática (OMAT) en las ciudades de Santa Cruz, Tarja, Trinidad y Oruro, con el respaldo de las Direcciones Distritales de Educación de cada ciudad. LA OMAT sigue las etapas de la inscripción de los participantes, el entrenamiento de los estudiantes de cada unidad educativa, capacitación a los docentes tutores y finalmente la aplicación de la prueba final. Los estudiantes participan divididos en 6 categorías y los ganadores reciben premios como computadoras y dinero en efectivo.	25.477 estudiantes de unidades educativas pertenecientes a las ciudades de Santa Cruz, Trinidad, Oruro y Tarja.
Salud	Campaña de Salud e Higiene	Fomentar en los estudiantes de Viacha y Oruro actitudes y hábitos de higiene personal	Se organizan equipos de salud y talleres de prevención en unidades educativas en los municipios de Viacha y Oruro, para efectuar capacitación en temas de higiene a docentes y estudiantes del nivel inicial y primario. Además se realiza procesos de fluorización, cortes de cabello y se entrega a cada participante un set de higiene.	26 unidades educativas beneficiadas con las campañas de salud e higiene en las ciudades de Viacha y Oruro.
Salud	Campaña Oftalmológica	Mediante un examen médico, identificar las dificultades visuales en la población de ingresos bajos, y hacer entrega de lentes y monturas a los beneficiarios.	Se identifica el problema y se dota de lentes y monturas a los beneficiarios en los municipios de El Puente e Iscayachi en Tarja.	150 beneficiarios directos en las comunidades de El Puente e Iscayachi (medición y entrega de lentes).

Educación y Salud	MEGATLON	Organizar una competencia científica, deportiva, cultural y social entre los estudiantes pertenecientes a las Unidades Educativas del municipio de Viacha, reconociendo el talento con premios en efectivo.	El Megatlón, es un espacio que permite expresar de manera libre y espontánea las capacidades físicas e intelectuales de los estudiantes en danza, música, teatro, básquetbol, voleibol, fútbol, ajedrez, matemática, lenguaje, física, química, ciencias naturales.	1,426 estudiantes participantes pertenecientes a las 7 unidades educativas inscritas del municipio.
Educación y Salud	Olimpiada De Ortografía Y Deletreo Escolar	Fortalecer el aprendizaje del lenguaje en los estudiantes de 5to y 6to de primaria, y 1ro y 2do de secundaria, mediante un concurso dinámico orientado a mejorar la ortografía y ampliar el vocabulario de los participantes.	En cada unidad educativa y con la guía del maestro, se promueve la correcta escritura y comprensión del significado de las palabras. Con este fin se utiliza el Código Niño, Niña Adolescente", para que los estudiantes puedan conocer sobre sus derechos y deberes.	575 estudiantes inscritos lograron afianzar la escritura correcta de palabras de uso cotidiano y comprender el significado y aplicación de las mismas en su entorno.





Programas

El 2009 SOBOCE formuló un plan quinquenal el cual permite 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 del 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:

Centros de Innovación Tecnológica

Los Centros de Innovación Tecnológica (CITEs) son socios estratégicos y tecnológicos de las Micro,

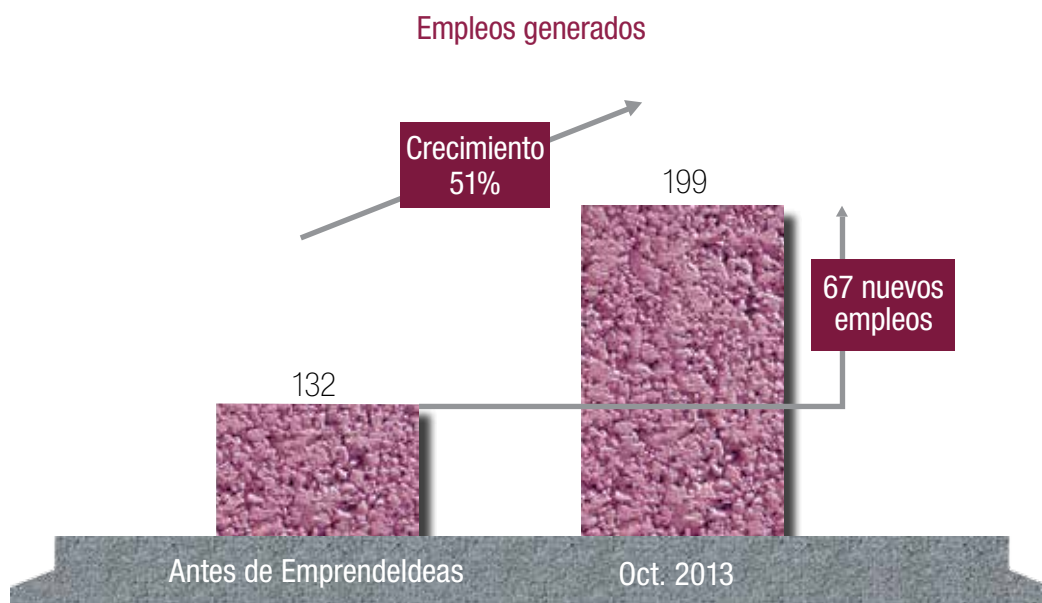
Pequeñas y Medianas Empresas (MPYMEs), que apoyan el desarrollo de distintos sectores manufactureros del país e incentivan la creación de nuevas emprendimientos, brindando servicios de transferencia de tecnología por medio de la capacitación especializada, asistencia técnica y asesoramiento en gestión.

Emprendeideas de SOBOCE

El proyecto EMPRENDEIDEAS DE SOBOCE promueve la puesta en marcha de las ideas de negocios y la aceleración de emprendimientos en desarrollo, a través de la implementación de planes de negocios competitivos 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 del Programa de Acompañamiento en Gestión desarrollado durante la gestión 2013:





Mejoramiento Lechero

El proyecto MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN LECHERA se implementa en 15 comunidades rurales del municipio de Viacha - La Paz, buscando mejorar el ingreso económico de las familias participantes, a partir de la mejora de la calidad e incremento de la producción de leche. Con este fin se desarrollan actividades como la ampliación de las áreas forrajeras, implementación de infraestructura productiva, mejoramiento de la comercialización, acompañamiento y asistencia técnica y fortalecimiento de las asociaciones productivas, con equidad de género.

El proyecto MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN LECHERA BOVINA Y CAPRINA se ejecuta en las comunidades de Septapas y El Puente - Tarija, contribuyendo a mejorar el ingreso económico de las familias a partir del incremento de la producción de leche por medio de la implementación de infraestructura productiva, asistencia técnica para el manejo adecuado de forrajes, manejo integral del ganado lechero y fortalecimiento de las organizaciones productivas.

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 con los estándares de calidad de producción, fortaleciendo la asociación local de productores y fomentando el desarrollo de la cadena productiva.

Truchas de Cala Cala

El proyecto TRUCHAS DE CALA CALA contribuye a mejorar la calidad de vida de las familias de la comunidad de Cala Cala del departamento de Oruro, a través de la producción sostenible de carne de trucha.

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.

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.

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 realiza la construcción de pavimento rígido con el fin de mejorar las principales vías de acceso a la ciudad, en los distritos 1 y 2 del Municipio de Viacha.

Viviendas saludables

El proyecto VIVIENDAS SALUDABLES ofrece una alternativa ecológica para mejorar las condiciones de vida de familias de área rural del municipio de Viacha en el departamento de La Paz, a través de la implementación de módulos sanitarios ecológicos familiares.

Readecuación de infraestructura educativa

El proyecto READECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA permite mejorar la infraestructura de servicios sanitarios y/o ambientes de mayor necesidad en unidades educativas de la ciudad de Oruro, otorgando

a los estudiantes ambientes adecuados para el desempeño de sus labores diarias.

I Enlosetado de avenidas

El proyecto ENLOSETADO DE AVENIDAS contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las localidades de Colquencha y Marquirivi, provincia Aroma del departamento de La Paz.

3. 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.

I 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 de larga distancia.

4. Turismo sostenible

El programa promueve el turismo en comunidades a través de proyectos que buscan el desarrollo local sostenible, debido a que este sector se constituye en uno de los más democráticos cuando de distribución de riqueza se trata.

I Cultura para el desarrollo

El proyecto CULTURA PARA EL DESARROLLO apoya 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. Cultura para el Desarrollo es una alianza entre SOBOCE, CAF, municipios de Viacha, Tiwanaku, Taraco y

comunidades de Chiripa y Zapana.

5. Filantropía y donaciones

A través de este fondo se satisface diversas necesidades de las comunidades donde SOBOCE desarrolla sus actividades, favoreciendo acciones sociales con distintos ejes temáticos (educación, salud, cultura, etc.), que surgen a lo largo del año y que no forman parte de la inversión social estratégica de la empresa, pero que llegan a complementar sus acciones.

I 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.

I Campaña navideña

Consiste en la donación de juguetes Anatina Toys a niños y niñas que viven en poblaciones aledañas a los centros de operaciones de las plantas en las diferentes regionales de la empresa, a nivel nacional.

I Equipamiento a Centros de Formación Alternativa

Es el apoyo que SOBOCE brindó a 2 Centros de Educación Alternativa (CEA) en la ciudad de La Paz y Centro de Reinserción Social Qalauma en Viacha, con el fin de apoyar y mejorar las condiciones de estudio de los beneficiarios, a través del equipamiento técnico.

Los resultados obtenidos en cada proyecto durante la gestión 2013, se encuentran detallados en el siguiente cuadro:

Oportunidades Productivas	Agricultura y ganadería	MEJORAMIENTO LECHERO	<p>Mejorar el ingreso económico de las familias del área rural de los municipios de Viacha en La Paz y El Puente en Tarija, a partir del incremento de la producción de leche y mejoramiento de su calidad, a través del incremento de áreas forrajeras, la implementación de infraestructuras productivas, el mejoramiento de la comercialización, la asistencia técnica y acompañamiento, además del fortalecimiento de las asociaciones productivas introduciendo el concepto de equidad de género.</p>	<p>Infraestructura productiva en Viacha construida por los productores lecheros consistente en: 19 carpas solares concluidas y 6 en proceso de acabado, 2 silos, 33 establos concluidos y 17 en proceso de acabado, 28 heniles concluidos y 2 en proceso de acabado, 26 comederos con playas de ordeño concluidos y 14 en proceso de acabado, 74 bebederos concluidos y 4 en proceso de acabado, 25 pozos poco profundos para riego por aspersión en proceso de acabado.</p> <p>651 familias de 15 comunidades de Viacha beneficiadas con la entrega de 2,637 Kg de semilla certificada de alfalfa y 675 Kg de semilla certificada de festuca alta.</p> <p>Infraestructura productiva en El Puente, construida por los productores lecheros, consistente en: 5 establos, 8 heniles, 2 apriscos y 3 silos para almacenar forraje</p> <p>41 familias de las comunidades de El Puente y Septapas de Tarija beneficiadas con la entrega de 219.27 Kg de semilla certificada de alfalfa, 1,334.50 Kg de semilla certificada de avena y 360 Kg de semilla certificada de maíz forrajero.</p>
Oportunidades Productivas	Piscícola	TRUCHAS CHAPACAS	<p>Contribuir 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.</p>	<p>Producción de 8,000 alevines de trucha en la eclusería de la comunidad de Muñayo.</p> <p>Cosecha de un total de 587.76 kilos de carne de trucha de los cuales 171.7 kilos son para consumo de la comunidad y 416.11 kilos para comercialización en el mercado, beneficiando a un total de 46 familias de la zona alta.</p>
Oportunidades Productivas	Piscícola	TRUCHAS CALA CALA	<p>Contribuir a la mejora de la calidad de vida, de las familias en la comunidad de Cala Cala, departamento de Oruro, a través de la producción sostenible de carne de trucha.</p>	<p>Producción de 19,773 unidades vivas, beneficiando a 60 familias de la comunidad.</p>
Oportunidades Productivas	Agricultura y ganadería	MEJORAMIENTO DE LA PAPA	<p>Fortalecer las bases productivas en las zonas paperas del municipio de Yaco, provincia Loayza del departamento de La Paz, a través de: dotación de semilla certificada de papa, categoría Básica III - variedad Huaycha - tamaño2; construcción de infraestructura productiva y asistencia técnica.</p>	<p>Consolidación de 222 familias productoras de semilla certificada.</p> <p>Se han mejorado los conocimientos de los agricultores en el proceso de producción y comercialización de semilla de papa certificada.</p> <p>Se ha implementado la producción sostenible de semilla de papa certificada en las comunidades de Chiaraque, Llipillipi Mecana e Iquilluyo.</p>
Oportunidades Productivas	Emprendimiento	CENTROS DE INNOVACIÓN TÉCNOLÓGICA	<p>Brindar servicios empresariales especializados de transferencia de tecnología, capacitación técnico-productiva, asistencia técnica e información estratégica a las MIPYMES de las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba, Tarija y La Paz en el rubro de confecciones y en la ciudad de El Alto en el rubro de carpintería, para crear y fortalecer sus capacidades de desarrollo e innovación de productos, mejorar la calidad y acabado de productos, y contribuir al incremento de su productividad y competitividad.</p>	<p>Desde la implementación del primer CITE (noviembre de 2012) se tuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La creación de 100 nuevas microempresas. • 1.899 personas se han beneficiado de los cursos de capacitación y/o servicios prestados en los CITEs. • Del total de beneficiarios, un 67% son mujeres y un 33% varones. • Un 48% del total de persona, que concluyeron su proceso de capacitación y que no contaban con empleo, lograron insertarse laboralmente. • Las microempresas beneficiadas por los cursos y/o servicios de los CITEs lograron ampliar sus procesos en un 16% y diversificaron sus líneas de productos en un 20%. <p>Apertura de dos nuevos CITEs de Confecciones en las ciudades de Tarija (noviembre de 2013) y La Paz (enero de 2014).</p> <p>Apertura del CITE de Madera y Carpintería en la ciudad de El Alto (agosto de 2013).</p>

Oportunidades Productivas	Emprendimiento	EMPRENDEIDEAS DE SOBOCE	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 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.	<p>Como resultado del programa de acompañamiento a los ganadores de la 2da. Versión del concurso se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 167% de incremento en ventas totales. • Generación de 67 nuevos empleos. • 16 ideas consolidadas como negocios en marcha. <p>Como resultado de la 3ra. versión del concurso se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.020 emprendedores inscritos a nivel nacional. • 113 emprendedores culminaron el programa de capacitación gratuita con la presentación de sus planes de negocios. • 63 emprendedores iniciaron el programa de acompañamiento, consistente en la asignación de un consultor individual para el asesoramiento en gestión durante 10 meses a implementarse el año 2014. <p>Se lanzó la 1ra. Versión del Concurso Empreendeideas Mujer con los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 921 emprendedoras inscritas a nivel nacional. • 121 emprendedoras seleccionadas iniciaron el programa de capacitación gratuita para la elaboración de sus planes de negocio.
Oportunidades Productivas	Artesanía	ANATINA TOYS	Producción de juguetes de madera y tela con mano de obra boliviana y comercialización de los mismos a nivel nacional e internacional.	<p>Producción total de 41.906 juguetes. De los cuales el 60% son de tela y el 40% de madera (Gestión 2013 Ene.-Dic.).</p> <p>561 empleos generados (Gestión 2013 Ene-Dic)</p> <p>56.789 unidades comercializadas a nivel nacional, (Gestión 2013 Ene.- Dic.), con un incremento del 5% respecto de la Gestión 2012 (Ene.-Dic.).</p> <p>5.551 unidades comercializadas a nivel nacional, (Gestión 2013 Ene.- Dic.), con un incremento del 27% respecto de la Gestión 2012 (Ene.-Dic.).</p>
Vivienda E Infraestructura Comunitaria	Infraestructura educativa	READECUACIÓN DE COLEGIOS	Otorgar condiciones apropiadas para la comunidad estudiantil, a partir de la refacción de las instalaciones y servicios sanitarios de las unidades educativas priorizadas de acuerdo a: necesidades, cantidad de beneficiarios, evaluación técnica, condiciones de preservación, condiciones de mantenimiento y marginalidad en la ciudad de Oruro.	467 estudiantes de la Unidad Educativa Mejillones I, en la ciudad de Oruro, se benefician con trabajos de refacción de patio y 6 aulas.
Vivienda E Infraestructura Comunitaria	Infraestructura vial	PAVIMENTOS	Mejorar las principales vías de acceso de la ciudad, con la construcción de pavimento rígido en los distritos 1 y 2 del municipio de Viacha.	<p>Conclusión de los trabajos de construcción de la obra "Avenida Ingavi (Peñaranda-Arce)" de la ciudad de Viacha, consistente en 270 metros lineales de pavimento rígido, equivalente a 3.483,41 m².</p> <p>Inicio de los trabajos de construcción de la obra "Avenida Barrientos (Jorge Prudencio-Busch)" de la ciudad de Viacha, consistente en 37 metros lineales de pavimento rígido, equivalente a 4.007 m².</p>
Vivienda E Infraestructura Comunitaria	Infraestructura vial	ENLOSETADO	Contribuir al desarrollo urbano y a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las localidades de Colquencha y Marquirivi en el municipio de Colquencha, provincia Aroma del departamento de La Paz.	<p>Enlosetado de 5.000 m² en la Av. La Paz de Marquirivi.</p> <p>Enlosetado de 5.000 m² en la Av. ThikaUyu de Colquencha.</p>
Vivienda E Infraestructura Comunitaria	Infraestructura comunitaria	SALA DE CAPACITACIÓN	Mejorar las condiciones de capacitación de la población de Pocohota mediante la implementación de la sala de capacitación en condiciones óptimas.	Construcción de una sala de capacitación de 247 m ² de superficie construida
Vivienda E Infraestructura Comunitaria	Infraestructura comunitaria	CONSTRUCCIÓN DE NICHOS	Aprovechar de manera óptima los espacios del actual cementerio de la población de Catavi.	Construcción de 150 nichos en una superficie construida de 515,3 m ²

Oportunidades De Progreso Con Salud, Educación Y Deporte	Deporte	CLUB DE CORREDORES	Promover el atletismo como deporte integrador y accesible, fomentando una cultura sana como alternativa de formación, a través de un programa de entrenamientos que beneficia a niños y jóvenes, y por medio de la organización de carreras pedestres de larga distancia, a nivel nacional.	Realización de la 2da. versión "Maratón por la Paz" 42k y la 1ra. versión de la "Media Maratón" 21k, con una participación aproximada de 3.000 atletas, por lo que se destinó Bs. 300.000 para la compra de medicamentos e insumos médicos en beneficio de los damnificados del Beni, en cumplimiento al compromiso solidario de la empresa. Participación de 44.846 atletas en las distintas pruebas pedestres a nivel nacional: 2da. Maratón por la Paz y 1ra Media Maratón en La Paz; y carreras 10K en Tarija, Oruro, Santa Cruz, Viacha y Trinidad.
Filantropía Y Donaciones	Cultura, deporte y educación	DONACIONES	Realizar donaciones en producto, especie, efectivo y auspicio orientadas a apoyar actividades y/o proyectos en las áreas de salud, educación, cultura, deporte, infraestructura vial y desarrollo comunitario, principalmente en las comunidades donde se encuentran los centros de operaciones de la empresa.	Apoyo con 69 m3 de hormigón para construcciones en las áreas de salud y deporte. Apoyo con 23.728 bolsas de cemento para diferentes proyectos de instituciones, comunidades, unidades educativas y centros de salud. Entrega en efectivo de USD 42.290 y en especie USD 60.783,81 en apoyo a diferentes instituciones y personas para proyectos de salud, deporte, cultura y educación.
Filantropía Y Donaciones	Educación	EQUIPAMIENTO A CENTROS DE FORMACIÓN ALTERNATIVA	Equipar centros de formación alternativa para mejorar las condiciones de capacitación y de esta manera apoyar al sector productivo.	Instalación y dotación de 8 equipos de computación en el Centro de Educación Alternativa (CEA) Puerto de Mejillones de la ciudad de La Paz. Implementación y equipamiento de un taller de confección con 5 máquinas: dos mecánicas rectas, una recta electrónica, una overlock de 4 hilos y una tapa costura; además de 5 becas de capacitación en el CITE de Confecciones de Cochabamba, para el Centro de Educación Alternativa (CEA) 20 de Octubre II de La Paz. Equipamiento de una sala de computación con 10 máquinas en el Centro de Reinserción Social Qalauma; además de mesas, sillas y pizarra acrílica, para la capacitación a adolescentes y jóvenes internos en el centro.
Filantropía Y Donaciones	Social	CAMPAÑA NAVIDEÑA	Apoyar a instituciones que necesitan colaboración durante las fiestas navideñas y obsequiar juguetes Anatina Toys a niños y niñas que viven en las comunidades aledañas a los centros de operación de las plantas.	Entrega de 15.827 juguetes a nivel nacional.



7.2 Clientes

Asesoría técnica

SOBOCE, con el objetivo de lograr la excelencia en la oferta de sus productos y servicios, prioriza la atención al cliente a través de su área de Asesoría Técnica, con un equipo de profesionales altamente calificado en Tecnología del Hormigón y un moderno laboratorio de hormigones que se encuentra a disposición de todos los clientes.

Servicio de Entrega

Tomando en cuenta este importante atributo de servicio, muy valorado por los clientes y con el objetivo de mejorar los indicadores del servicio de entrega, se desarrolló un conjunto de reportes y mecanismos de comunicación interna para facilitar el cumplimiento oportuno de los compromisos asumidos.

Estos mecanismos y reportes además facilitan la toma de decisiones en caso de tener contingencias que afecten a esta importante etapa del proceso de ventas.

Control de Calidad

Gracias a una eficiente labor de coordinación entre las áreas relacionadas se consolidó el Comité de Calidad de Producto, mismo que permite realizar el monitoreo efectivo a los diferentes productos fabricados en

las plantas industriales, ya que la calidad se constituye en uno de los atributos que más valoran los clientes, de acuerdo con los estudios de percepción realizados anualmente.

Gestión Comercial

Desde hace algunos años SOBOCE incrementó la cantidad de puntos de pago en entidades financieras cercanas a los clientes para facilitarles la compra de los productos con beneficios mutuos como: reducción del riesgo al manejar dinero en efectivo, seguridad en las transacciones y consistencia de la información comercial, que también favorece a los controles internos.

Atención al Cliente

El equipo de ventas, a escala nacional, está compuesto por personal altamente calificado y con un alto enfoque de servicio, que entre otros está basado en el documento Protocolo de Servicio al Cliente.

Otro canal importante para la interacción con los clientes y la comunidad en general es la Línea Gratuita 800-103-606 SOBOCE Contigo, que diariamente está disponible durante doce horas continuas con un adecuado soporte de herramientas tecnológicas. A través de este canal los clientes pueden hacer sus pedidos, solicitar información sobre la entrega de productos, presentar reclamaciones y recabar información general de la empresa.

Medición de Satisfacción y Lealtad del Cliente

De acuerdo con lo establecido y a través del Contact Center, cada año SOBOCE realiza estudios externos y también internos para conocer principalmente las percepciones de los clientes acerca del servicio que la

empresa les ofrece en los diferentes mercados, con relación a las actividades más relevantes del proceso comercial.

Este año el estudio de evaluación respecto la satisfacción de clientes, fue encargado a una nueva empresa reconocida y especializada en investigación de merca-

dos, con algunos cambios en la metodología, análisis y presentación de resultados.

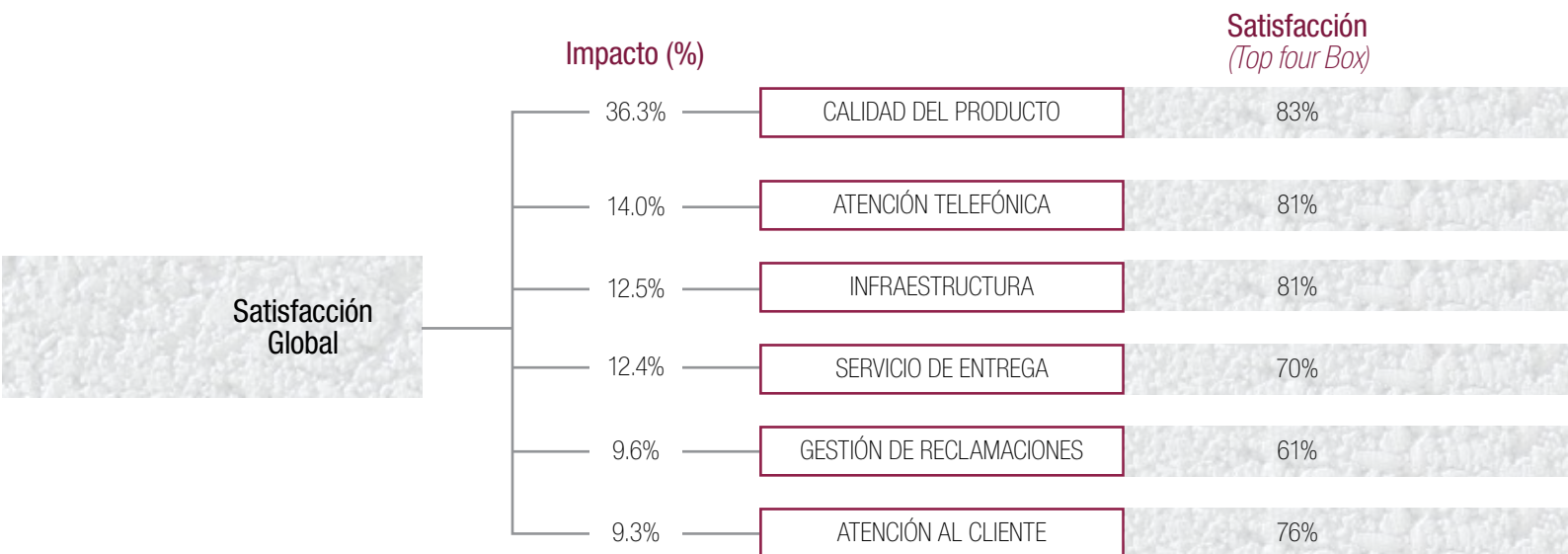
Esta medición se realizó en el último trimestre de la gestión 2013, alcanzando un índice de satisfacción del servicio del 89% en clientes de cemento y 85% en clientes de hormigón premezclado.



Analizando los procesos de servicio de mayor impacto en la satisfacción global de los clientes de cemento a escala nacional, se evidencia que el mayor impacto está relacionado con la calidad del producto con un

83% de satisfacción, seguido por la atención telefónica, la infraestructura, y el servicio de entrega, entre las más relevantes, tal como se muestra en el gráfico siguiente:

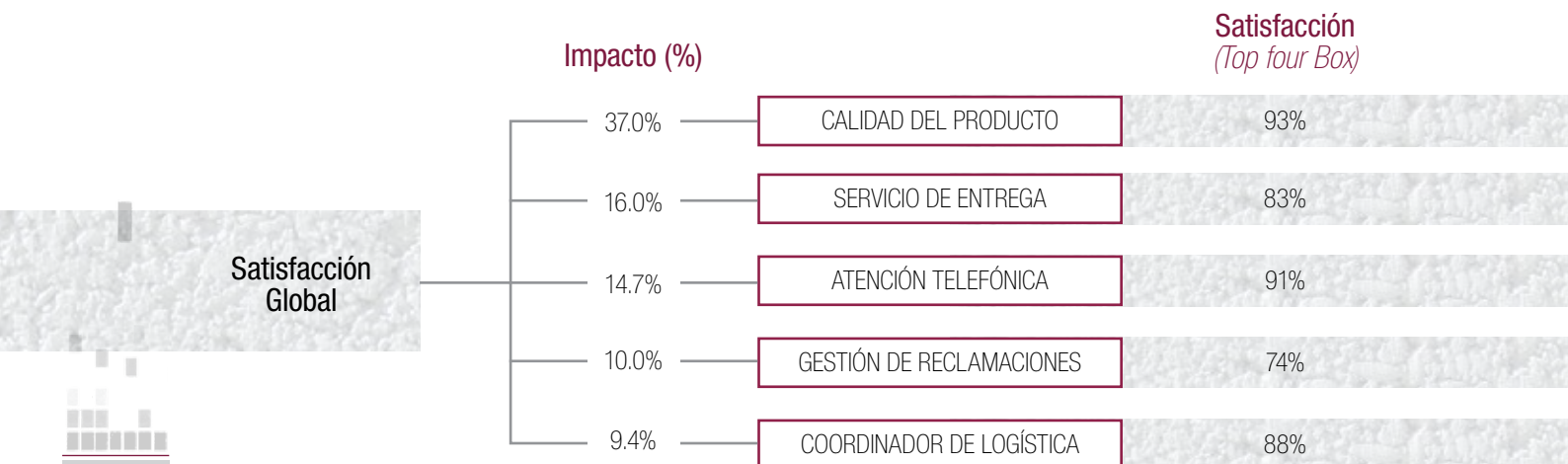
Cemento: Impacto de los principales procesos en la satisfacción global



Los clientes que utilizan hormigón premezclado Ready Mix también priorizan la calidad del producto como el factor de mayor impacto en la satisfacción global con un nivel de satisfacción del 93%, seguido por el ser-

vicio de entrega, la atención telefónica y la gestión de reclamaciones, entre las más relevantes, tal como se muestra en siguiente gráfico:

Hormigón Premezclado: Impacto de los principales procesos en la satisfacción global



La metodología para medir la satisfacción de los clientes está basada en encuestas estructuradas que permiten evaluar cada uno de los diez procesos del servicio ofrecido, para lo cual se toma una muestra estadísticamente significativa en los diferentes segmentos donde se comercializan o utilizan ambos productos: ferreterías y distribuidores (intermediarios), empresas y particulares (usuarios finales), así como clientes de hormigón premezclado Ready Mix.

Los resultados obtenidos generan un conjunto de indicadores asociados a cada una de los procesos y subprocesos de servicio. Con base en estos indicadores se planifican y ejecutan las acciones correctivas y preventivas que serán implementadas en cada una de las regionales de SOBOCE durante la nueva gestión, con el objetivo de mejorar los indicadores obtenidos. Esta actividad se constituye en un proceso cíclico anual alineado con la mejora continua.



Mecanismos de Reclamación

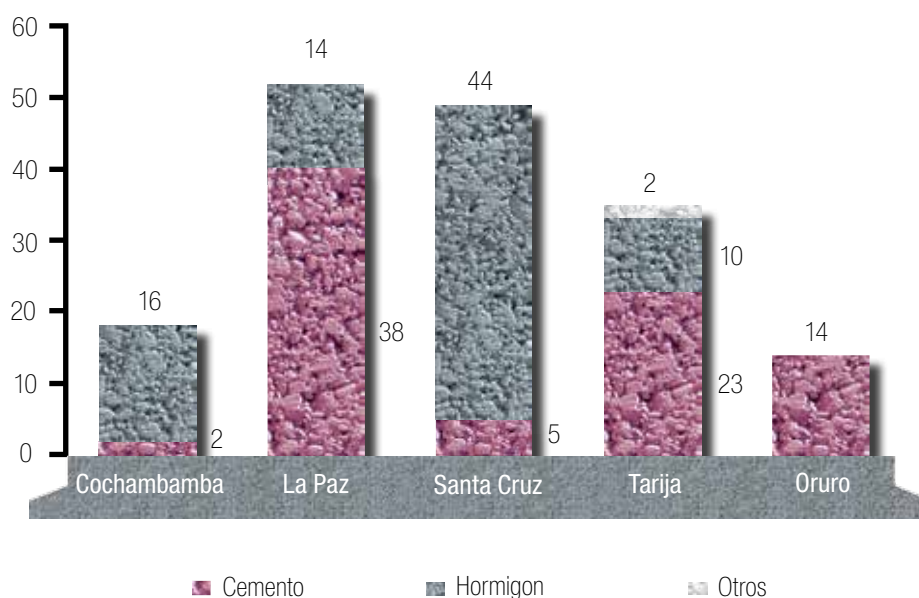
Otro canal de retroalimentación de los clientes o público en general son las reclamaciones o sugerencias que se canalizan a través del procedimiento de gestión de reclamaciones, el cual establece los roles y funciones de los actores en este proceso, las acciones de atención, el tratamiento y la solución de las mismas.

En la presente gestión se estableció un escalonamiento para reclamaciones, con grados de severidad diferenciados, con el fin de dar mayor celeridad a su atención, inclusive haciendo que éstas puedan llegar a conocimiento de la Gerencia General.

Una vez cerrada la reclamación a través del Contact Center se establece un contacto final con el cliente para conocer el nivel de satisfacción con la solución, el tiempo y la calidad de atención. En este contacto también se reciben comentarios y sugerencias adicionales. A partir de los análisis cualitativo y cuantitativo de las mismas, se establece un conjunto de acciones para la mejora continua.

En la gestión 2013 se recibieron un total de 168 reclamaciones, distribuidas con relación al producto y la regional donde se originan, como se observa en el siguiente gráfico:

Mecanismos de reclamación



7.3 Colaboradores

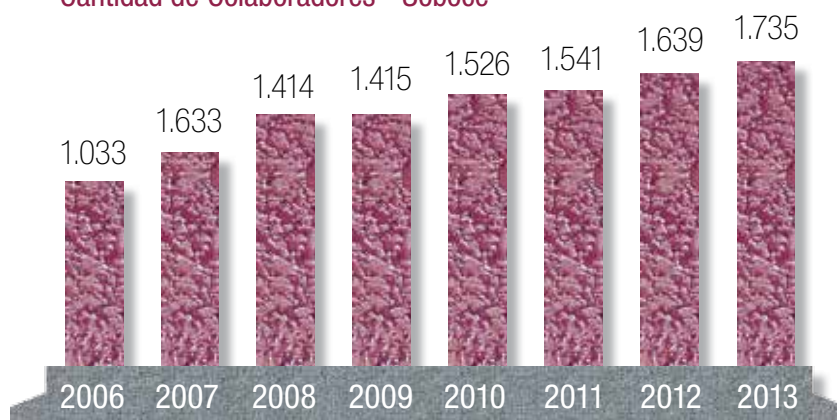
Capacitación y desarrollo integral

Nuestros colaboradores tienen un rol 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 los cambios organizativos, por eso informa a

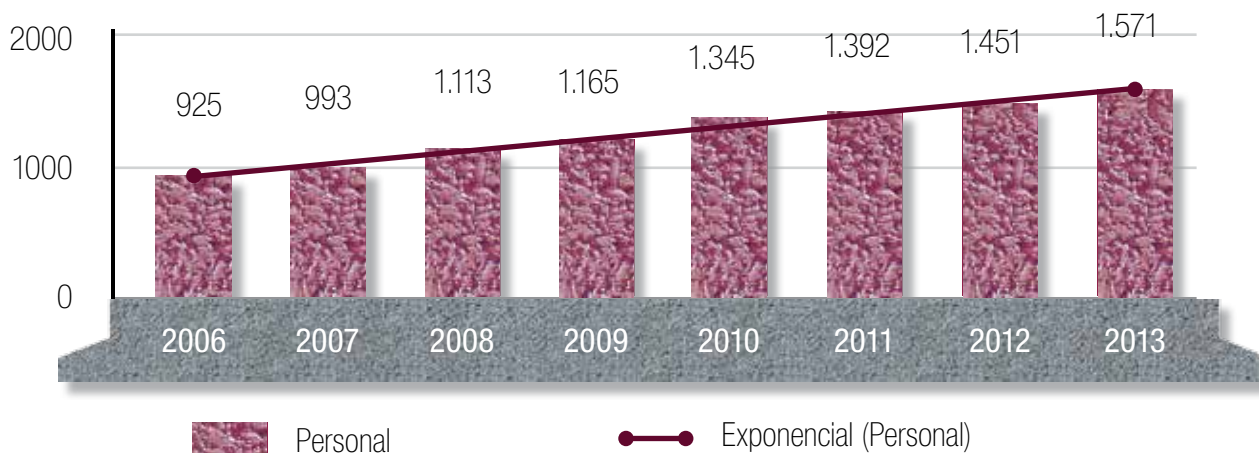
través de comunicaciones internas sobre los hechos relevantes relacionados con la empresa.

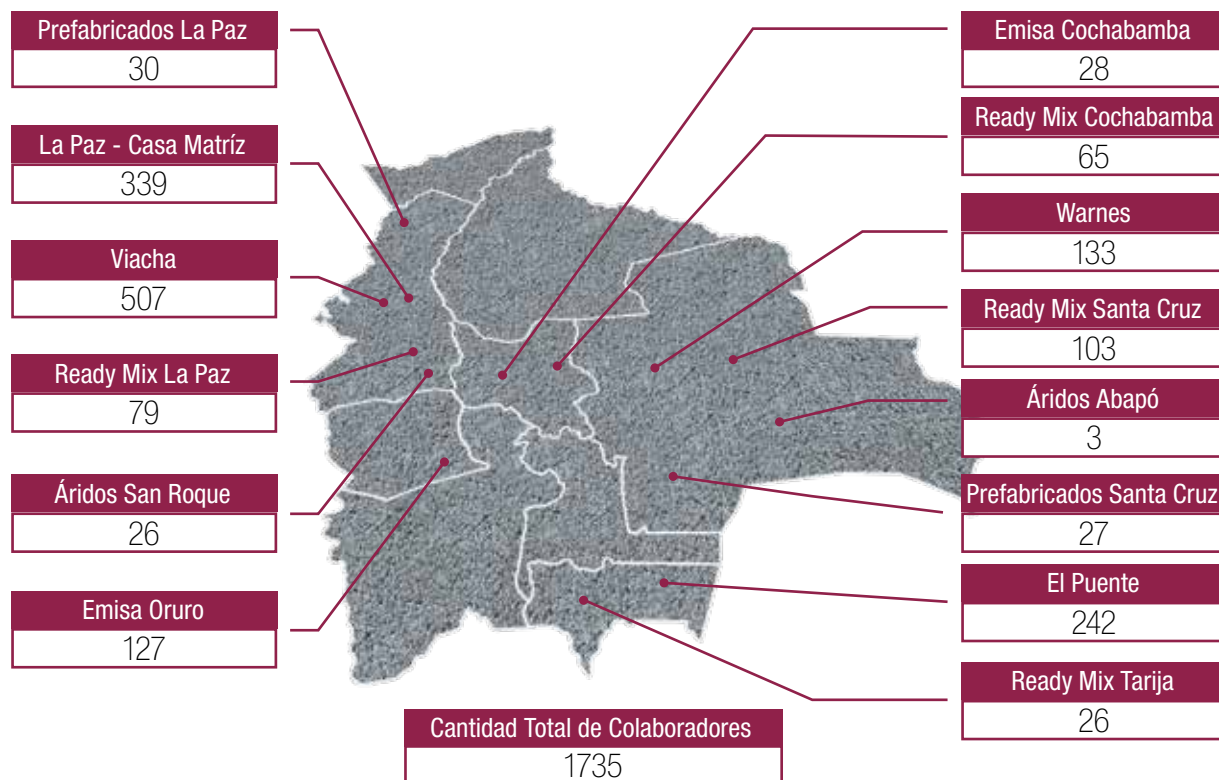
En la gestión 2013 el total de colaboradores, incluyendo al personal temporal, fue de 1.735; sin embargo el personal permanente de SOBOCE ascendió a 1.571 colaboradores permanentes, mostrando un incremento del 8%, respecto de la gestión 2012, generando 120 empleos directos.

Cantidad de Colaboradores - Soboce

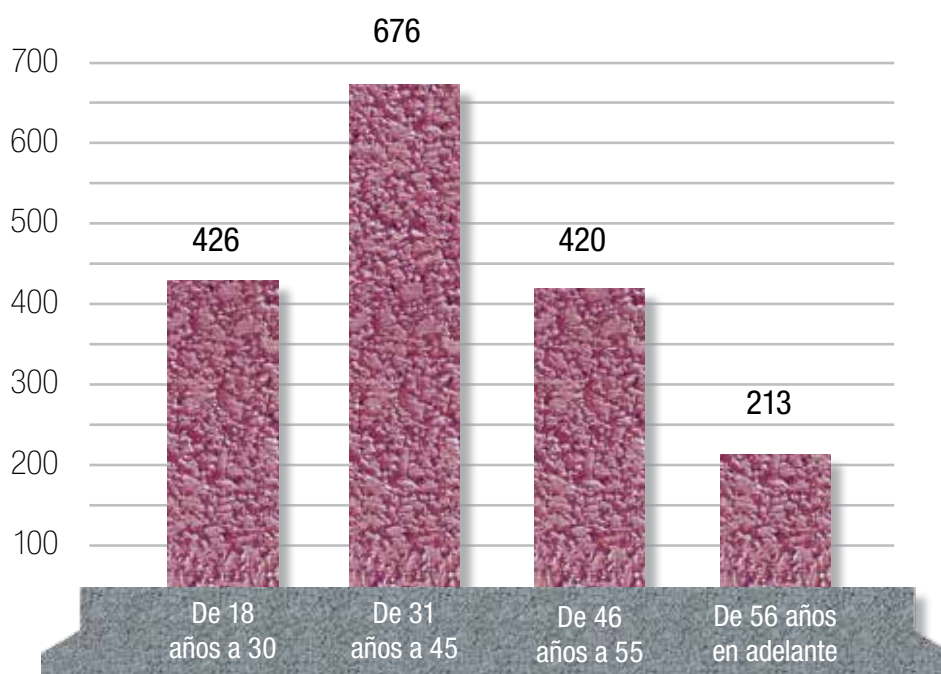


Cantidad de Colaboradores - Permanentes





Rango de Edad de Colaboradores



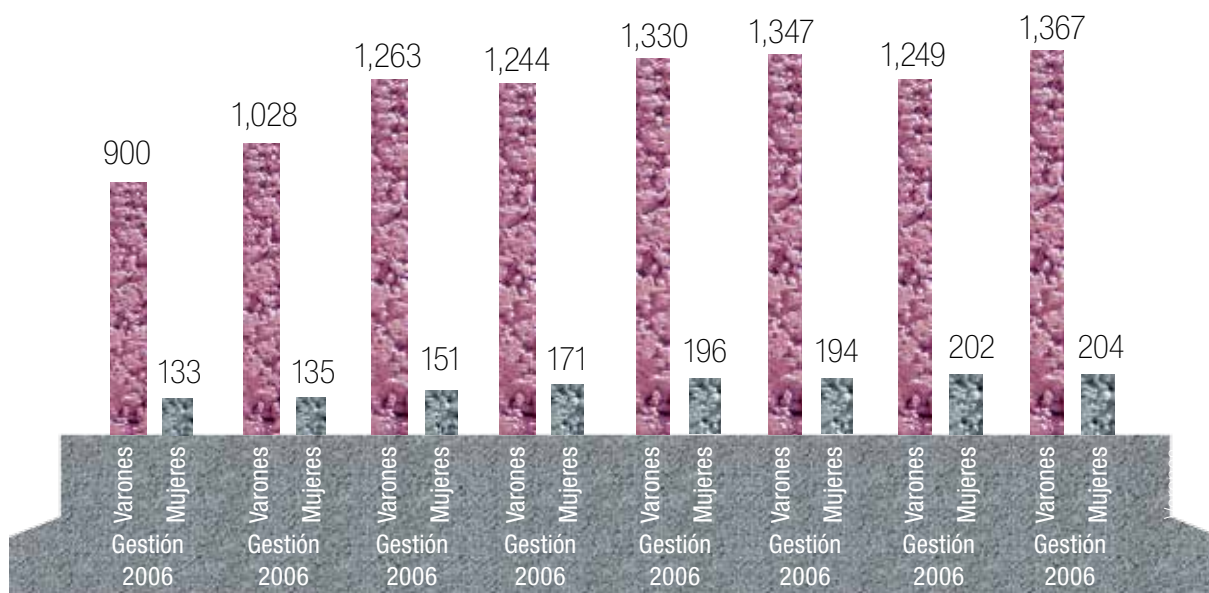
Los colaboradores mantienen una equidad en los beneficios que se les otorga. En SOBOCE el personal ejerce su derecho a la libre asociación, ya que un 33% se encuentra sindicalizado. Con este grupo de traba-

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

Personal Sindicalizado Vs No Sindicalizado



Cantidad de Colaboradores Permanentes por Género

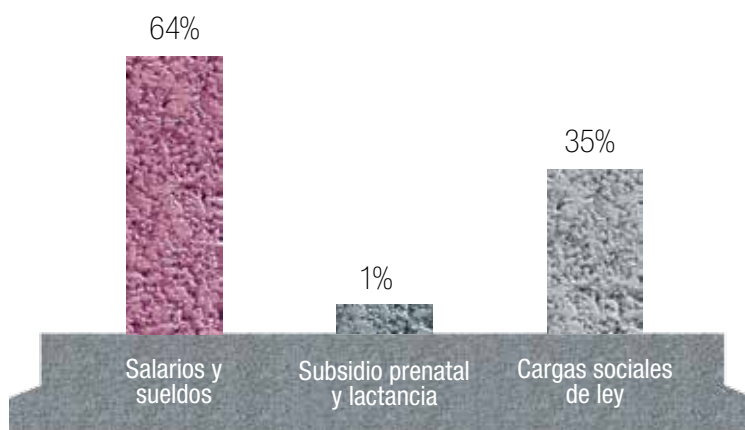


Sueldos y salarios

Los sueldos y salarios están compuestos por 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 están

compuestas por los pagos de aportes patronales (aporte riesgo profesional, provivienda, Caja Nacional de Salud, aporte patronal solidario) y los beneficios y/o derechos sociales (indemnización, desahucio, vacación, aguinaldos y primas).

Costo Gestión



Formación y capacitación

SOBOCE se caracteriza por buscar constantemente el desarrollo de sus colaboradores, orientándolos hacia el logro de los objetivos de sus áreas y de la empresa. Esta búsqueda de competitividad y excelencia nos lleva a desarrollar permanentemente planes de capa-

citación para los colaboradores, con el fin de responder a la normativa vigente y a las exigencias de los nuevos mercados laborales, logrando que sean percibidos como profesionales en permanente desarrollo.

Ciclo de Capacitación

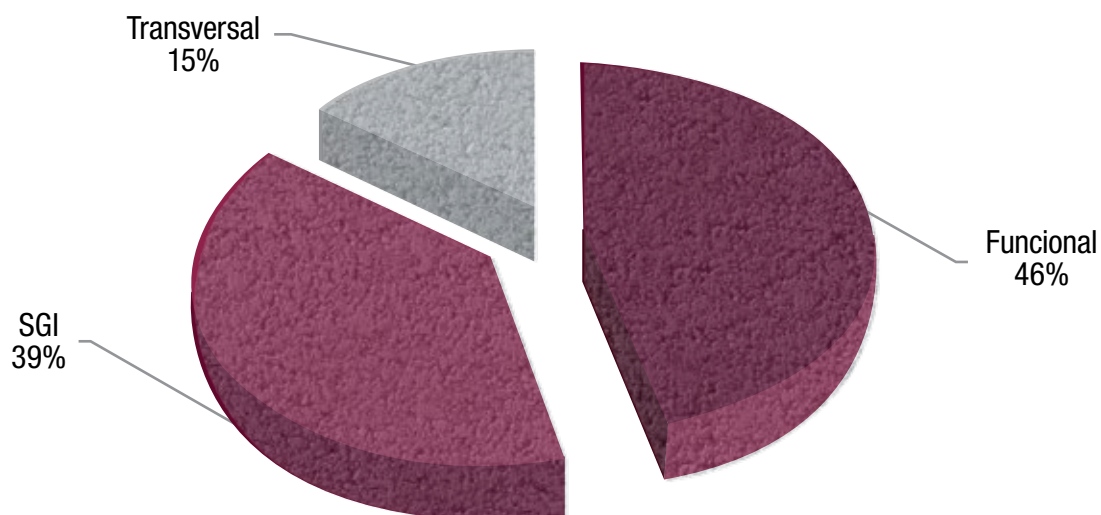


En esta gestión se realizó un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) en coordinación con los líderes de área y Recursos Humanos, alineando las mismas a los objetivos estratégicos de cada una de las áreas de la empresa. Como resultado final de la gestión se obtuvo un total de 21.722

horas dictadas de capacitación y 5.598 participaciones en cursos, talleres, seminarios, etc., orientados a la estrategia de la empresa, haciendo un total de 485 capacitaciones.

Gerencia Corporativa	Área	Cantidad de Eventos	Horas Promedio Por	Cobertura de Personal
Finanzas	Recursos Humanos	81	70	44%
	Finanzas	18	14	39%
	Tecnología y Procesos	11	7	64%
	Legal	6	12	60%
	Administración	8	1	23%
	Abasto	9	9	39%
Operaciones y Comercialización	Operaciones	124	8	74%
	Ventas	53	9	70%
	Marketing	5	1	22%
	Hormigones	71	6	51%
	SGI	83	2	49%
	Logística	5	3	40%
Proyectos	Proyectos	8	32	75%
Alta Dirección	Alta Dirección	3	8	38%
Total Empresa		485	13	49%

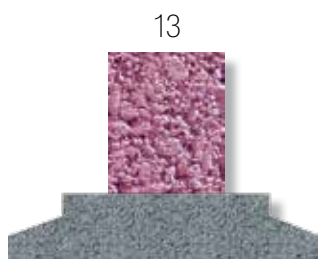
Distribución porcentual por tipo de Capacitación



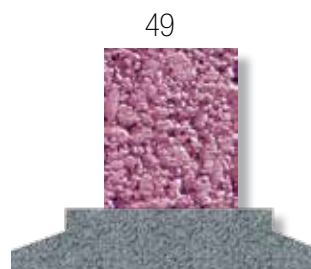
Durante la gestión 2013 se han ejecutado un 46% de capacitaciones orientadas a temas técnicos y funcionales (aptitud), un 15% destinado a temas transversales (actitud) y el restante 39% ha estado orien-

tado al conocimiento y aplicación de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 establecidas en el Sistema de Gestión Integrado.

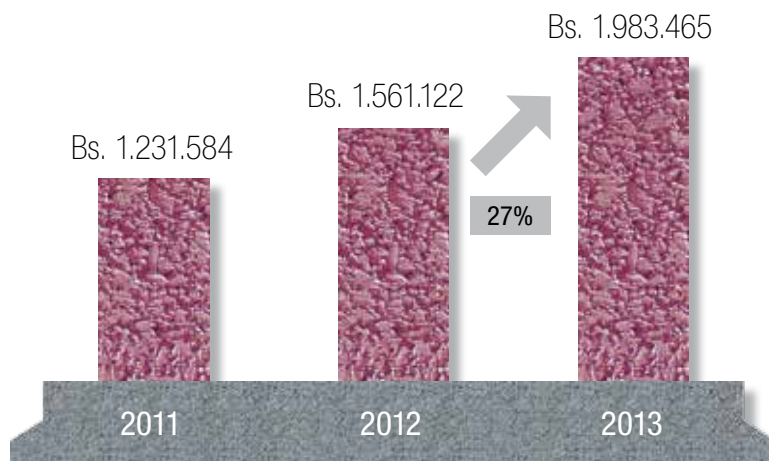
Horas de Capacitación promedio por persona



Porcentaje de Cobertura de personal Capacitado



Ejecución Presupuestaria en Bs.

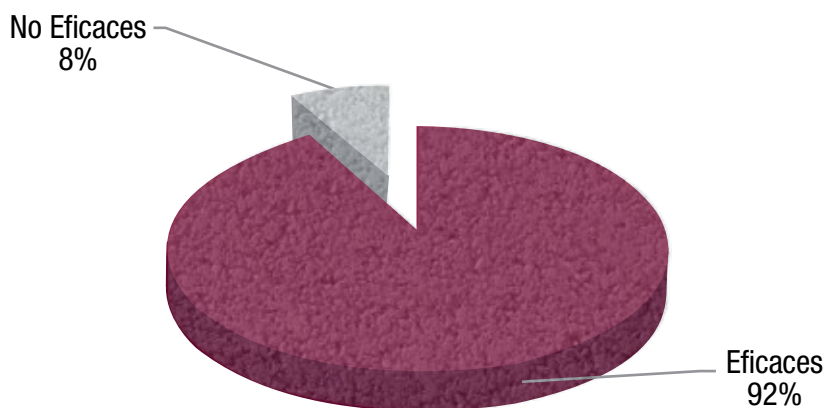


La inversión en capacitación en esta gestión alcanzó un total de Bs. 1.983.465, superando en 27% la inversión realizada en la gestión 2012. A partir de estos datos se puede concluir que la empresa invirtió aproximadamente Bs. 1.143 por cada colaborador, lo que significa un incremento del 12.16% respecto de la gestión 2012.

Medición de la eficacia de la capacitación

Con relación al proceso de retroalimentación, fruto de las capacitaciones realizadas, se tuvo un indicador del 92% de eficacia de las mismas, alcanzando los objetivos planteados por cada líder.

Eficacia de la Capacitación





Salud Ocupacional

Las Ferias de Salud

Son actividades que tienen el objetivo de prevenir la salud de los trabajadores y de su entorno familiar, otorgándoles la opción de acceder a la realización de pruebas médico – laborales que les brindan un diagnóstico de su estado de salud. En la gestión 2013 la feria estuvo dedicada a prevenir la diabetes y el cuidado de los riñones, por lo que se realizaron: las pruebas del azúcar en la sangre, cuidado de los riñones a través de las pruebas de creatinina y Nitrato Ureico Sédico (NUS), medición de la presión arterial y la determinación del estado nutricional. Complementariamente causó grata expectativa los stands de gimnasia y nutrición saludable, donde los participantes con la ayuda de un instructor realizaron sesiones de ejercicios y también aprendieron a preparar algunos platillos saludables.

Cabe destacar la expectativa que genera esta actividad en los colaboradores, ya que año tras año en cada uno de ellos y sus familias se va consolidando la cultura de prevención en salud.

Convivencias familiares

Son actividades que tienen el objetivo de promover la interacción entre colaboradores y sus respectivas familias, a través del entretenimiento y la sana diversión. En este espacio de diversión y entretenimiento se cuenta con la participación de magos y payasos para los niños, además de juegos inflables, entre otros; y se realizan concursos y sorteos en los que participa padres e hijos.

Plan Bachillerato SOBOCE

El objetivo de este plan es incentivar el desarrollo integral de los colaboradores, con el fin de brindarles mayores oportunidades de crecimiento y competitividad profesional, utilizando como principal medio la capacitación, el estudio y la interacción familiar.

Con el "Plan Bachillerato SOBOCE", la empresa continuó apoyando a las personas que no lograron completar sus estudios escolares y que de manera voluntaria decidieron culminar los mismos. Destacar que durante la gestión 2013, la regional de Tarija se incorporó a este plan con 28 personas inscritas.

Son 5 años de implementación de este importante programa, en el cual ya se alcanzó un número de 52 colaboradores bachilleres 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, sin embargo el mayor reconocimiento que reciben es el de la familia como un ejemplo de aspiración y superación.

Plan Tecnificación SOBOCE

Este plan consiste en que SOBOCE auspicia los estudios técnicos del personal operativo en plantas que sea bachiller, incentivándolos a continuar con sus estudios a nivel técnico medio o superior, permitiéndoles así cumplir con sus funciones de una manera óptima.

Durante la gestión 2013, se dio continuidad al plan de tecnificación en la planta de Warnes en la ciudad de Santa Cruz y a las dos personas que ya venían trabajando se sumó una tercera.

Así como en el Plan Bachillerato, en el de Tecnificación también la empresa corre con todos los gastos necesarios y apoya a las personas con las autorizaciones correspondientes para que puedan acudir a los centros de formación y desarrollarse en temas como electricidad industrial y electrónica. Para la siguiente gestión se tiene programada la ampliación de este plan a otras regionales donde SOBOCE también desarrolla sus actividades.

Mediante ambos planes, la empresa consolida el compromiso que tiene con sus colaboradores y su labor de responsabilidad social interna, ya que permite que los mismos puedan desarrollarse como personas para bien de ellos y de sus respectivas familias.



Gestión De Seguridad Y Salud Ocupacional

La Seguridad y Salud Ocupacional es uno de los valores principales de la gestión empresarial en SOBOCE, valor y compromiso que se ve reflejado en la Política Integrada y que es materializada mediante la implementación, mantenimiento y certificación de su Sistema de Gestión basado en la norma OHSAS 18001:2007.

En los párrafos siguientes se sintetiza los resultados en Seguridad y Salud en el trabajo.

Gestión De Riesgos Ocupacionales

El pilar central del sistema de gestión SySO es la administración de los riesgos ocupacionales, pilar que es materializado mediante el proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Ocupacionales

(IPER) en todas las áreas y procesos que están bajo control de la organización.

Mediante el proceso IPER, se priorizaron los peligros con mayor nivel de riesgo (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 a fin de prevenir lesiones y enfermedades derivadas del trabajo de nuestro personal.

A través del seguimiento permanente de estos programas de gestión en las diferentes plantas del grupo, el nivel de cumplimiento y eficacia alcanzó niveles que están dentro del rango de las metas establecidas, logrando mejorar las condiciones de seguridad y salud en la empresa a través de la ejecución de más de 800 actividades preventivas en SySO. La tabla siguiente resume los porcentajes alcanzados en la gestión 2013 en las principales áreas de la empresa:

Áreas de la Empresa	% de Ejecución
Cementeras (4 Plantas)	97%
Hormigones (4 Plantas)	96%
Áridos (1 Planta)	100%
TOTAL SOBOCE	96%

Capacitaciones Y Cultura De SySO

En SOBOCE además de aplicar los lineamientos de OHSAS 18001 y cumplir con los requisitos legales, se encara la gestión de forma sistematizada y metodológica con el fin de transformar la cultura de seguridad en el trabajo.

Para este propósito se realizaron diagnósticos de "Clima y Cultura de Seguridad y Salud Ocupacional" en todas las plantas cementeras, cuyos resultados permitieron definir acciones concretas para mejorar el liderazgo en seguridad y la auto-gestión para la prevención de riesgos ocupacionales.

Con el propósito de mejorar de forma continua la competencia del personal en temas de prevención de riesgos ocupacionales, en todo el grupo se ejecutaron más de 119 eventos de capacitación, en los cuales principalmente se consideraron aspectos referidos a preparación y respuesta ante emergencias, incendios, prevención de riesgos en maquinarias y equipos, sistema de permisos de trabajo, uso de EPP y principales peligros del puesto de trabajo. En el Día Mundial de la Seguridad (28 de abril) se realizó una campaña nacional referida a "Reglas esenciales para el Manejo Defensivo en vehículos".

Adicionalmente, con mandos directivos de Planta Viacha se realizaron capacitaciones y entrenamientos en procesos de seguridad basadas en el comportamiento.

Gestión De Actos, Condiciones Inseguras E Incidentes Sin Lesión

Otro aspecto clave que permitió fortalecer la cultura de seguridad, traducido en evaluar el desempeño de la pirámide de la incidentalidad de la empresa, es la ejecución de observaciones preventivas, con la apli-

cación de tarjetas de reportes de actos y condiciones inseguras. Esta herramienta permitió promover la prevención de incidentes mediante la identificación, el análisis y aplicación de acciones orientadas a dar solución a los incidentes sin lesión y los actos o condiciones inseguras que sean reportadas por personal de la empresa

En la gestión 2013 se gestionaron más de 1410 tarjetas de reporte de actos, condiciones inseguras e incidentes sin lesión.

Control Operacional De Seguridad Y Salud Ocupacional

El control operacional de seguridad y salud es parte rutinaria de las diferentes actividades dentro la organización y permite gestionar condiciones seguras para aquellas actividades con mayor riesgo en la generación de lesiones y enfermedades ocupacionales.

Para trabajos críticos como: en altura, en caliente, en espacios confinados, actividades de izaje, labores eléctricas, entre otros, se aplica un sistema de permisos de trabajo que permite identificar los principales peligros asociados a la actividad, así como las medidas de control a implementar previas a su ejecución.

Además, para verificar la correcta implementación de las condiciones de seguridad de las instalaciones, las diferentes áreas ejecutan planes rutinarios de inspección de seguridad y partes críticas.

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 SySO 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. En la gestión 2013 se tuvo una participación aproximada del 83% de los trabajadores en la elección de los representantes laborales al Comité Mixto y se alcanzó un 100% de ejecución en el cumplimiento de los programas de reuniones rutinarias.

Gestión De Emergencias

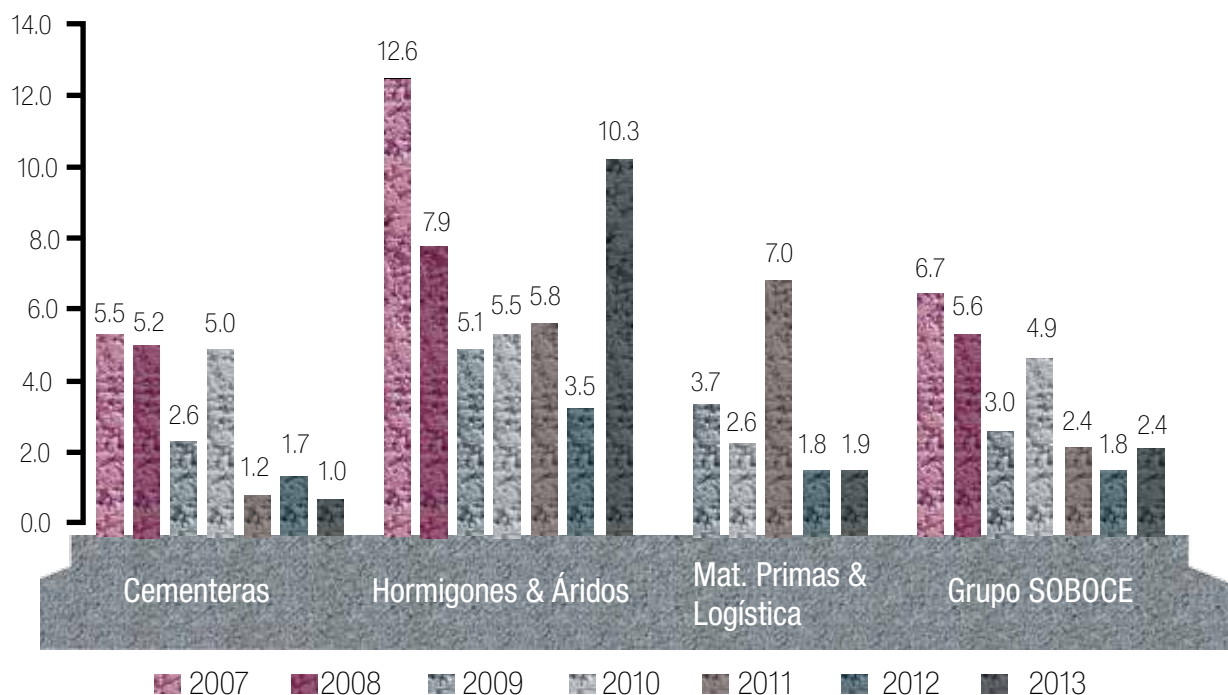
Como parte de la gestión SySO, se cuenta con planes de preparación y respuesta en caso de emergencias, que son llevados a la práctica y evaluados a través de simulacros de emergencia. En la gestión 2013 se cumplió con el 98% del programa de simulacros, ejecutando más de 105 acciones para diferentes escenarios de emergencias como ser: evacuaciones (43%), incendios (17%), primeros auxilios (15%), derrames (13%), entre otros.

Gestión De Salud Ocupacional

Conforme los lineamientos y procedimientos de la empresa, se procedió de forma rutinaria a realizar seguimientos a la salud de los trabajadores, aplicando los exámenes pre-ocupacionales para personal nuevo; exámenes ocupacionales de seguimiento anual y exámenes post ocupacionales para personal que culmina sus actividades con la empresa.

Otro de los elementos que promueve el fortalecimiento de la cultura preventiva fue la realización de campañas de salud, logrando de esta forma concientizar a los trabajadores y sus familias.

Índice de Frecuencia de Accidentes (por millón de horas hombre trabajadas, incluye contratistas)



Presupuesto Para Seguridad Y Salud Ocupacional

Demostrando su compromiso con la mejora de las condiciones de trabajo, la empresa asignó más de USD 838.000 como parte del gasto corriente destinados a los programas de gestión de SySO para elementos de seguridad, dotación de ropa de trabajo, equipos de protección personal y fortalecimiento del clima y cultura de seguridad y salud en el trabajo.

Incidentalidad Ocupacional

En las operaciones de la empresa, entre personal propio y contratista, ocurrieron un total de 17 accidentes con lesiones significativas; luego de ser investigados, se plantearon y ejecutaron acciones correctivas inmediatas para evitar su repetición. Durante la gestión 2013 no se reportó ningún incidente fatal.

Por el incremento de la accidentalidad, principalmente en el área de Hormigones, el Índice de Frecuencia de Incidentes () de SOBOCE subió de 1.8 a 2.4.

Un logro importante a destacar es la reducción de incidentes con lesión o daño en las plantas cementeras, así como en las áreas de ventas y logística.

Para la gestión 2014 se tienen planes de acción orientados nuevamente a lograr la reducción paulatina de la accidentalidad obtenida en las pasadas gestiones.



7.4 Proveedores

SOBOCE considera a sus proveedores aliados estratégicos.

El personal del área de Abasto de SOBOCE recurrió a 611 proveedores para la adquisición de equipos, repuestos, insumos y materias primas, de los cuales el 79% corresponden a proveedores locales, brindando mayor oportunidad a la industria nacional.

Entre los hechos relevantes se citan los siguientes:

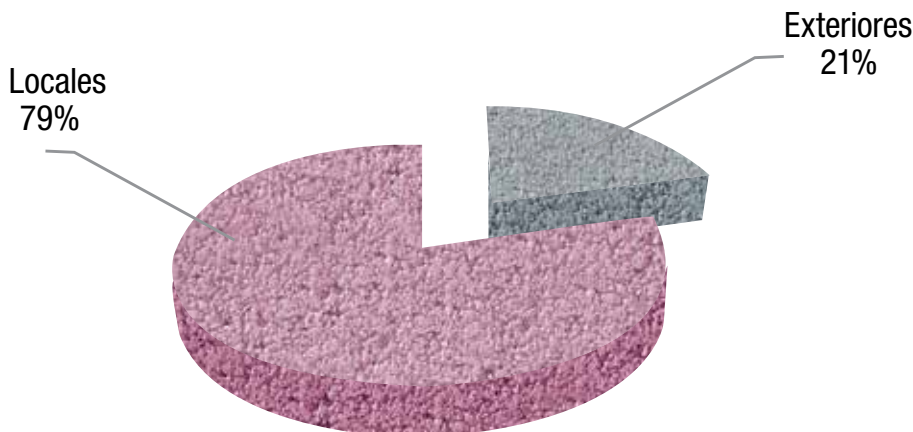
■ En el periodo comprendido entre abril de 2013 a marzo de 2014, se realizaron compras por un valor de USD 42.152.587.

■ El 80% de las compras en valor que se realizó a través del área de Abasto, se concentró en 76 proveedores estratégicos.

■ Para asegurar el abastecimiento en todas sus unidades productivas, el área de Abasto recurrió a 20 principales proveedores quienes suministraron USD 21.157.196 en diferentes artículos, equivalentes al 50% de las compras a nivel nacional.

SOBOCE cumple con la normativa vigente, reglamentos y resoluciones establecidas por la Dirección General de Sustancias Controladas (DGSC) y/o precursores de uso industrial. Además, en la relación con sus proveedores, da cumplimiento a la legislación vigente aplicable a calidad, medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional, alineada a su Política de Gestión Integrada

Desglose de proveedores Locales Vs. Exteriores









Desempeño
Ambiental

Capítulo 8

Desempeño Ambiental

Uso racional de recursos, preservando y respetando el medio ambiente.

Materia prima

SOBOCE está comprometida con el desarrollo sostenible como un factor presente en todas sus actividades; como ocurre en la industria cementera de todo el mundo. Por eso el continuo interés por fortalecer las mejores prácticas, con el objetivo de disminuir el impacto y contribuir a la protección del entorno natural con la mayor efectividad posible. Para ello se ha decidido aplicar en las 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 los procesos para minimizar el impacto sobre el medio ambiente, cumpliendo así la legislación ambiental vigente.

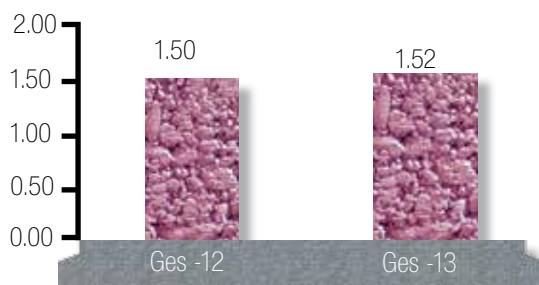
El consumo de materias primas en el proceso de fabricación del cemento está íntimamente relacionado con el tipo de producto fabricado, así como con la eficiencia en los procesos de producción y con la cantidad anual de producto final elaborado.

Para poder satisfacer el crecimiento de las necesidades del mercado boliviano, SOBOCE incrementó los niveles de producción de clinker en 6.99% y de cemento en 3.15%, respecto la gestión anterior.

En este sentido, SOBOCE estandariza sus procesos con el objetivo de garantizar un consumo racional de las materias primas y productos en proceso, para la fabricación del cemento.

En el siguiente gráfico se muestra un incremento mínimo del 1.3% en el consumo de la materia prima respecto de la producción de cemento en la pasada gestión, debido a su heterogeneidad por la provisión de varias canteras.

Materia Prima/Cemento []



El siguiente cuadro muestra la evolución y requerimiento de materia prima, que tiene un crecimiento del 8% respecto la gestión pasada. El incremento fundamentalmente se dio por el crecimiento de la producción para cubrir la demanda del mercado. En las plan-

tas de hormigón el requerimiento de materias primas se incrementó en 44.71% y en las plantas de áridos disminuyó en 5.35%, tal como se verifica en las tablas siguientes.

DETALLE MATERIA PRIMA CONSUMIDA PLANTAS CEMENTERAS (t/año)

Materia prima	G2012	G2013
Caliza	1,626,578.19	1,798,680.23
Yeso	119,752.32	119,976.82
Óxido de Hierro	31,757.65	26,268.28
Arcilla	29,187.18	21,795.99
Fluorita	53.49	-
Puzolana	316,601.79	330,492.79
TOTAL	2,123,930.62	2,297,214.11

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

Materia prima	G2012	G2013
Gravas de 1" y de 1 1/2"	134,664	178,342
Gravilla 3/4"	121,759	206,223
Arena	218,393	324,633
Cemento	94,482	141,501
Agua	58,644	57,789
Aditivo	279	641
Fibra	42	31
TOTAL	628,264	909,161

DETALLE MATERIA PRIMA CONSUMIDA PLANTAS DE ARIDOS (t/año)

Materia prima	G2012	G2013
Material Pétreo	157,729.60	149,708.80
TOTAL	628,264	909,161



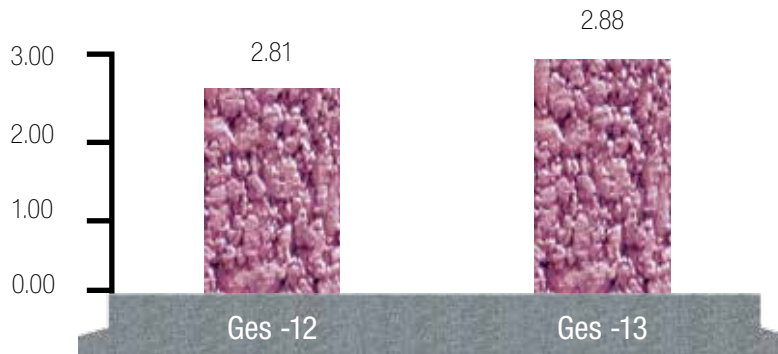
Energía

En los procesos de producción de clinker, la energía térmica consumida proviene del gas natural (metano), considerado el combustible más noble y limpio en comparación 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 en Millares de Pies Cúbicos (MPC) por tonelada de clinker producido

tuvo un leve incremento del 2,4% respecto la gestión pasada, debido fundamentalmente al ingreso del horno Allis Challmers de Planta Viacha. Luego de la interconexión del nuevo gasoducto que permite operar a la planta con sus tres líneas de producción de clinker, el horno Allis Chalmers es la línea más antigua, por lo tanto es un equipo de menor eficiencia energética. A continuación se muestra la evolución de este indicador.

Consumo energético gas natural específico [MPC/t]



La estrategia para el control del consumo energético, además de la estandarización de sus procesos, se basa en la incorporación de modernas tecnologías, principalmente por la adquisición de equipos y maquinaria acordes a la mejora continua del proceso productivo.

El consumo específico de energía eléctrica en la gestión 2013 tuvo un ligero incremento de 1.2% debido a una molienda más fina del cemento que introdujo mejoras en los estándares de calidad final del producto.

Para la gestión 2014 y con el objetivo de mejorar la eficiencia energética SOBOCE seguirá trabajando en el marco de la mejora continua para:

- Asegurar la estabilidad de la operación de los hornos del grupo.
- Asegurar y mejorar a nivel nacional los rendimientos de molinos de crudo y de cemento, lo cual permitirá optimizar el consumo específico de energía eléctrica del grupo SOBOCE.
- Optimizar los principales indicadores claves de desempeño en los procesos de las plantas, fundamentalmente en los hornos de clinker y molinos de cemento.
- Trabajar con la Cámara Nacional de Industrias y la CAINCO de Santa Cruz para realizar un diagnóstico de eficiencia energética en su principal operación en planta Viacha.

Agua

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

El agua utilizada en el proceso de fabricación de cemento tiene principalmente el objetivo de regular la temperatura de los gases en el proceso y refrigerar equipos; en este último caso, todas las plantas cuentan con un circuito cerrado de recirculación lo que permite minimizar el consumo de agua.



Gestión Ambiental

Durante la gestión 2013, las plantas de SOBOCE implementaron importantes acciones para reducir las emisiones de material particulado, entre las que destacan el pavimentado de vías de circulación y la mejora en los sistemas de colección de partículas.

Los principales proyectos que se ejecutaron con el fin de reducir las emisiones fugitivas de polvo en las plantas de cemento son:

PLANTAS DE CEMENTO

- Pavimentación de vías circulación vehicular en plantas Viacha, El Puente y Emisa.
- Implementación del sistema de carguío a granel en Planta Warnes.
- Construcción de un galpón de almacenamiento de materias primas en Planta Emisa.
- Mejoras en los sistemas de colección de partículas en las Plantas Viacha, El Puente, Emisa y Warnes.

Gestión De Aspectos Ambientales

PLANTA VIACHA

Proyecto	Objetivo	Resultado
Instalación y funcionamiento de una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.	Tratar las aguas residuales de las operaciones.	Reutilización del agua tratada en el riego de caminos y/o reintegro en el proceso productivo.
Mejora de las condiciones de confinado de la tolva de recepción de chancado 1 (UN1).	Reducir emisiones en el sector de la tolva.	Se logró reducir las emisiones atmosféricas fugitivas.
Ampliación de puntos de aspersión en tolva de recepción de chancado 1 (UN 1).	Reducir emisiones provenientes de la tolva de recepción de materia prima.	Se logró reducir las emisiones atmosféricas fugitivas.
Optimización del colector KK156 y confinado de la cinta de cintas (UN1).	Reducir las emisiones en la Unidad 1.	Se logró reducir emisiones atmosféricas fugitivas.
Instalación de colector de polvo para despolvORIZAR en la elevadora Rexnord (UN1).	Reducir las emisiones durante el transporte de clínker a depósitos en la elevadora.	Se logró reducir las emisiones atmosféricas fugitivas.
Avance en las gestiones para la instalación de un colector de polvo en la sección CL ACH.	Reducir las emisiones en el sistema de alimentación de polvo crudo del horno ACH (Allis Chalmers).	Se logró reducir las emisiones atmosféricas fugitivas.

PLANTA EL PUENTE

Proyecto	Objetivo	Resultado
Montaje de una caseta para confinar la descarga a la playa.	Reducir emisiones en la descarga de clinker.	Se logró reducir las emisiones atmosféricas fugitivas.
Avance en la implementación de un ciclón despolvORIZADOR en el enfriador de clinker horno FLS.	Reducir las emisiones en el enfriador de clinker del horno FLS.	Se logró reducir las emisiones atmosféricas fugitivas.
Reutilización de ladrillos refractarios para delimitar las áreas de la planta.	Gestionar los residuos no peligrosos del proceso al interior de la planta.	Se logró gestionar los residuos al interior de la planta.
Recirculación de polvo de purga al proceso.	Reducir la generación de polvo de purga.	Se logró producir de forma más limpia a través de la minimización en la generación de residuos.

PLANTA EMISA

Proyecto	Objetivo	Resultado
Mejoramiento de vías de circulación interna en la planta a través del nivelado, rípiado y pavimentación por tramos.	Mitigar las emisiones generadas por la circulación de vehículos.	Se logró reducir las emisiones atmosféricas fugitivas generadas por la circulación de vehículos.
Hermetizado de cintas transportadoras alimentación molinos.	Reducir las emisiones en las cintas.	Se logró reducir las emisiones atmosféricas fugitivas.
Optimización del filtro de mangas Famag.	Optimizar el funcionamiento del equipo para garantizar la reducción de material particulado.	Se logró reducir las emisiones atmosféricas fugitivas.
Plan de arborización.	Implementar un sistema de riego, reposición y mantenimiento de árboles.	Se logró contribuir a la preservación del medio ambiente con la creación de áreas verdes al interior de la planta.



PLANTA WARNES

Proyecto	Objetivo	Resultado
Separación de aguas residuales.	Mejorar la gestión de efluentes domésticos.	Se logró separar las aguas según sus características y mejorar su tratamiento.
Techado del área de depósito de residuos No peligrosos.	Mejorar las condiciones de almacenamiento de los residuos.	Se logró mejorar las condiciones de almacenamiento de residuos no peligrosos.

A continuación, se detallan los principales proyectos ejecutados para evitar la contaminación ambiental en las plantas de hormigón y áridos.

GESTIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

PLANTA READY MIX - VILLA FÁTIMA

Proyecto	Objetivo	Resultado
Adecuación (elevación) de la cámara de descarga de efluentes domiciliarios.	Evitar que las aguas pluviales y de riego de la Planta ingresen a la cámara.	Se logró evitar que las aguas pluviales ingresen a la cámara, teniendo así un valor de PH menos alcalino y evitando dilución de efluentes.

PLANTA READY MIX - EL ALTO

Proyecto	Objetivo	Resultado
Reconstrucción e impermeabilización de las paredes laterales de la piscina del tanque de diesel.	Garantizar la contención del 110% del volumen de diesel en caso de derrame o fuga.	Se logró garantizar la contención del 110% del tanque de diesel y evitar que existan infiltraciones.
Mejoramiento del sistema de confinamiento de la mezcladora.	Reducir las emisiones fugitivas y minimizar el impacto visual negativo.	Se logró disminuir las emisiones fugitivas en el sector de la mezcladora y con ello minimizar el impacto visual negativo.

PLANTA INDUSTRIAL SOBOCE - SANTA CRUZ

Proyecto	Objetivo	
Implementación del sistema de Extracción de Polvos.	Minimizar las emisiones de material particulado.	Se logró la reducción de las emisiones de material particulado.
Colocación de compuertas para canaletas de los camiones mixer.	Reducir los derrames de hormigón durante el transporte.	La colocación de la compuerta ha permitido evitar nuevos incidentes por derrames de hormigón de camiones mixer.

PLANTA READY MIX - WARNES

Proyecto	Objetivo	Resultado
Implementación de un equipo para mitigar salpicaduras de hormigón.	Mitigar las salpicaduras de hormigón.	Se logró reducir las salpicaduras de Hormigón, permitiendo minimizar el impacto visual negativo.

PLANTA READY MIX - COCHABAMBA

Proyecto	Objetivo	Resultado
Techado del área de almacenamiento temporal de chatarra.	Evitar la contaminación de suelos por lixiviados.	Se logró prevenir la contaminación de suelos causada por los lixiviados de la chatarra generados en la época de lluvia



Efecto Gas Invernadero

La empresa en apego al Decreto Supremo 27562 para la regulación de las actividades con Sustancias Agotadoras del Ozono (SAO), ha trabajado para la reconversión de equipos que usaban gases refrigerantes no amigables, logrando reemplazar equipos que contenían R-12 a gases refrigerantes ecológicos.

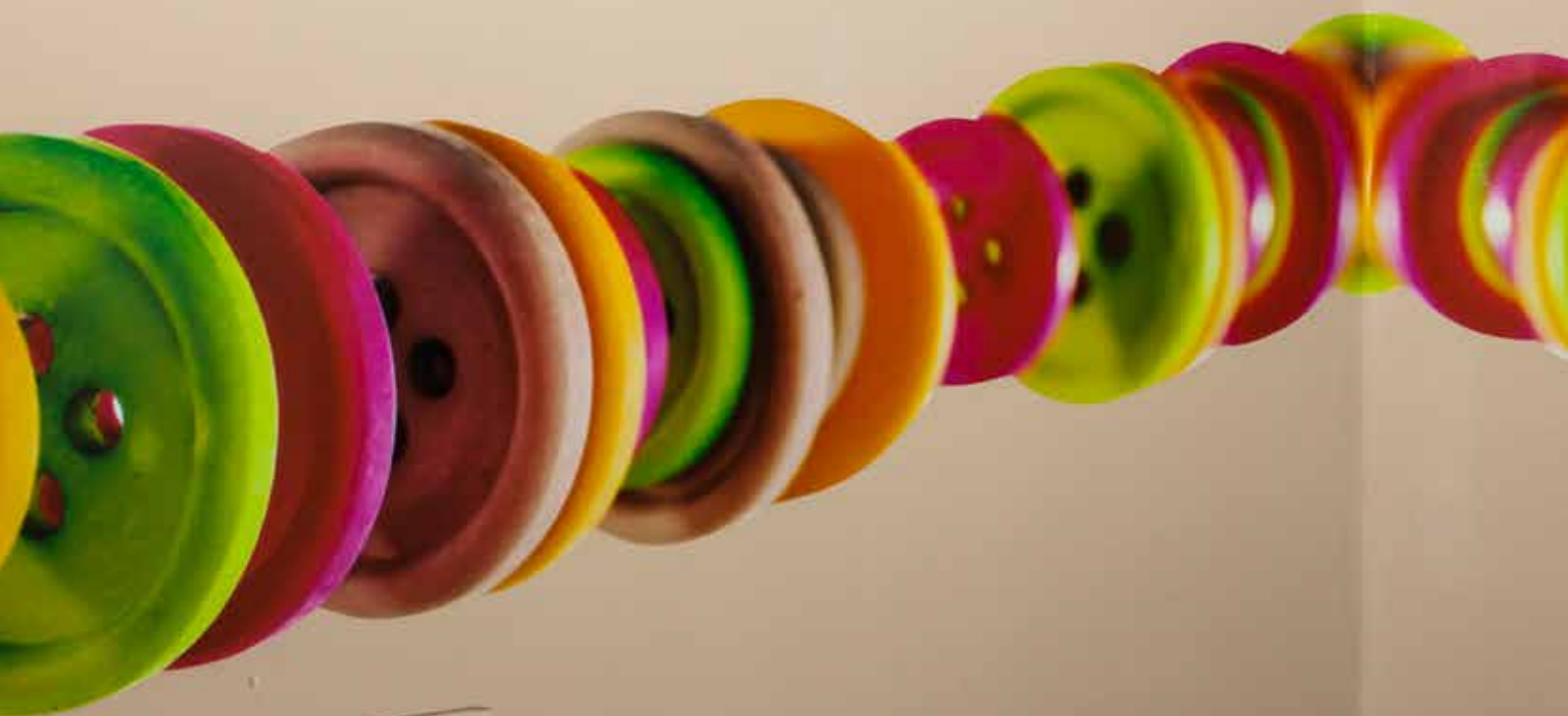
Así también, con el objetivo de minimizar las emisiones de gases efecto invernadero en refrigeración, se ha trabajado en la primera etapa de reconversión de equipos con refrigerante R22 a refrigerante ecológico R410A.

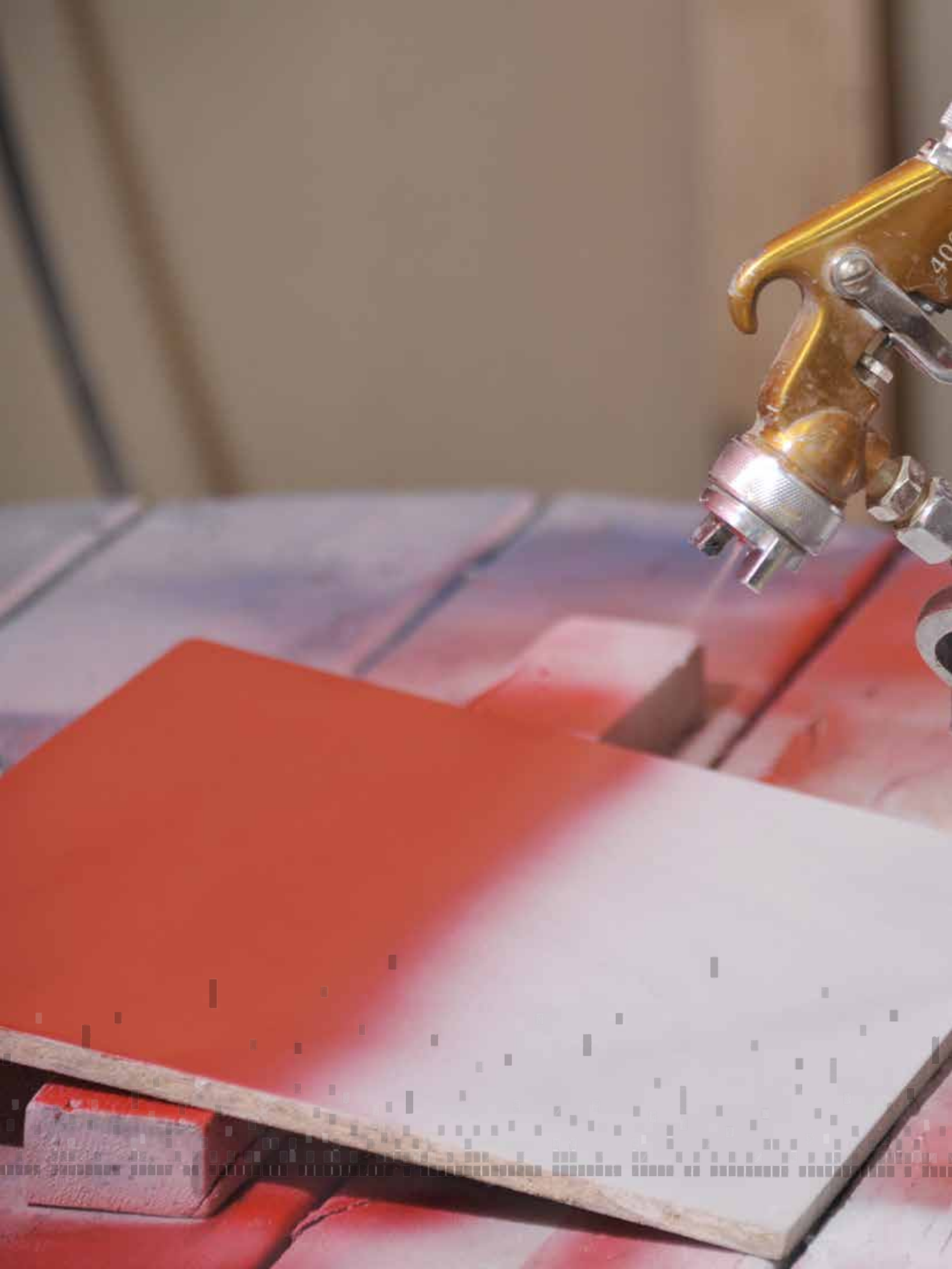
Gestión de residuos

SOBOCE contribuye a la mejora del medio ambiente a través de la aplicación de una adecuada gestión de residuos en sus plantas de cemento, hormigón y agregados.

Son cuatro los factores que llevan a lograr una acertada gestión de residuos:

- El conocimiento sobre requisitos legales, lineamientos y normativa para la reducción, reutilización, reciclado y recuperación de residuos.
- La disposición de lugares de almacenamiento.
- La clasificación adecuada de los residuos antes de su tratamiento, según el tipo: no peligrosos (orgánicos, papeles, vidrios, plástico, cartón) y peligrosos (baterías usadas, tubos fluorescentes, etc.).
- El conocimiento del destino final de los residuos.







Desempeño
Económico

Capítulo 9

Desempeño Económico

Balance General y Estado de Resultado de las Gestiones 2013 y 2012 Expresado en Bolivianos

Indicador	2013	2012 (REEXPRESADO)
Total Activo	2,960,051,654	2,841,393,326
Total Pasivo	1,035,571,895	1,116,970,591
Total Patrimonio	1,924,479,759	1,724,422,735
Ventas totales	1,567,284,598	1,542,278,508
Impuestos	241,556,791	251,632,728
Resultado del ejercicio	207,148,530	225,659,098
Rentabilidad sobre los recursos propios (ROE)	10.7%	13.1%
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	7.1%	7.9%

1.- Base de Cálculo	2013			2012 (REEXPRESADO)		
Resultado neto	207,149			225,659		
Resultado operativo	283,083			297,744		
Planilla bruta	145,594			137,444		
2 - Indicadores Sociales Internos	Valor (Miles de Bs.)		Neto	Valor (Miles de Bs.)		Neto
Cargas sociales de Ley (1)	62,572	42.98%	3.99%	48,250	35.11%	3.13%
Subsidios prenatal, natal y lactancia	1,844	1.27%	0.12%	1,886	1.37%	0.12%
Otros beneficios sociales (2)	15,483	10.63%	0.99%	14,594	10.62%	0.95%
Total indicadores sociales internos	79,899	54.88%	5.10%	64,730	47.10%	4.20%
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	2,040	0.73%	0.13%	2,533	0.85%	0.16%
Apoyo Productivo	11,185	3.98%	0.71%	6,431	2.16%	0.42%
Educación, Salud y Deporte	2,217	0.79%	0.14%	4,316	1.45%	0.28%
Medio Ambiente	0	0.00%	0.00%	182	0.06%	0.01%
Donaciones	3,168	1.13%	0.20%	3,216	1.08%	0.21%
Proyectos y Administración Jisunú	2,016	0.72%	0.13%	1,019	0.34%	0.07%
Administración (1)	0	0.00%	0.00%	2,573	0.86%	0.17%
Total indicadores sociales Externos	20,626	7.34%	1.32%	20,270	6.81%	1.31%
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	1,066	0.38%	0.07%	1,122	0.38%	0.07%
Infraestructura y equipos	7,847	2.79%	0.50%	3,597	1.21%	0.23%
Total indicadores ambientales	8,913	3.17%	0.57%	4,719	1.58%	0.31%
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	1,102	0.39%	0.07%	738	0.25%	0.05%
Consumo de energía eléctrica	65,281	23.06%	4.17%	60,595	20.35%	3.93%
Consumo de gas natural	46,102	16.29%	2.94%	43,573	14.63%	2.83%
Consumo de diesel	13,225	4.67%	0.84%	12,580	4.23%	0.82%
Total importe cancelado por servicios básicos	125,711	44.41%	8.02%	117,486	39.46%	7.62%

(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	2013	2012 (REEXPRESADO)
N° de empleados y empleadas al final del periodo	1,735	1,639
N° de admisiones durante el periodo	96	98
N° de empleados(as) externos(as)	0	1
N° de estudiantes en prácticas	70	53
N° de empleados(as) mayores de 45 años	401	386
N° de mujeres que trabajan en la empresa	221	223
N° de cargos ejecutivos ocupados por mujeres	7	8
N° de portadores de discapacidades o necesidades especiales	30	15



















Premios y
Reconocimientos

Capítulo 10

Premios y Reconocimientos

Reconocimiento a SOBOCE por incentivar la innovación en las universidades bolivianas.

Otorgado por: Fundación Maya

Ciudad: La Paz

Fecha: Mayo de 2013

Reconocimiento a EMISA por el valioso apoyo para la reconstrucción de la sede social.

Otorgado por: Sindicato de trabajadores de la Prensa de Oruro.

Ciudad: Oruro

Fecha: Mayo 2013

Premio a la experiencia empresarial “Paul Harris”

Otorgado por: Rotary Club Chuquiago Marca

Lugar: La Paz

Fecha: Octubre de 2013

Reconocimiento 1er. Lugar en el “Ranking General de Empresas 2013”

Otorgado por: Semanario Nueva Economía y MERCO

Lugar: La Paz

Fecha: Octubre de 2013

Reconocimiento 1er. Lugar en el “Ranking de empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo 2013”

Otorgado por: Semanario Nueva Economía y MERCO

Lugar: La Paz

Fecha: Octubre de 2013

Reconocimiento Ranking de Marcas “Marca más poderosa de La Paz en la categoría de MEJOR EMPRESA BOLIVIANA

Otorgado por: Bolivian Bussines

Lugar: La Paz

Fecha: Noviembre de 2013

Reconocimiento Ranking de Marcas “Marca más poderosa de La Paz en la categoría de EMPRESA CON MAYOR RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Otorgado por: Bolivian Bussines

Lugar: La Paz

Fecha: Noviembre de 2013

Reconocimiento Ranking de Marcas “Marca más poderosa de La Paz - en la categoría de CEMENTO”

Otorgado por: Bolivian Bussines

Lugar: La Paz

Fecha: Noviembre de 2013

Reconocimiento Ranking de Marcas “Marca más poderosa de Cochabamba - en la categoría de EMPRESA CON MAYOR RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Otorgado por: Bolivian Bussines

Lugar: La Paz

Fecha: Noviembre de 2013

Reconocimiento Ranking de Marcas “Más poderosa de Tarija en la categoría de MEJOR EMPRESA BOLIVIANA”

Otorgado por: Bolivian Bussines

Lugar: Tarija

Fecha: Noviembre de 2013



Reconocimiento Ranking de Marcas “Marca más poderosa de Tarija en la categoría de EMPRESA CON MAYOR RESPONSABILIDAD SOCIAL”

Otorgado por: Bolivian Bussines

Lugar: Tarija

Fecha: Noviembre de 2013

Reconocimiento Ranking de Marcas “Marca más poderosa de Tarija en la categoría de CEMENTO”

Otorgado por: Bolivian Bussines

Lugar: Tarija

Fecha: Noviembre de 2013

Reconocimiento Ranking de Marcas “marca más poderosa de Tarija en la categoría de EMPRESA QUE SE PREOCUPA POR LA FAMILIA”

Otorgado por: Bolivian Bussines

Lugar: Tarija

Fecha: Noviembre de 2013

Reconocimiento a SOBOCE como empresa destacada en Ranking de Marcas de Bolivian Business 2013

Otorgado por: Universidad Privada Domingo Savio de Tarija

Ciudad: Tarija

Mes y año: Noviembre de 2013

Reconocimiento “El Gran Moto Méndez”

Otorgado por: La Cámara de Industria, Comercio y Servicios de Tarija (CAINCOTAR)

Ciudad: Tarija

Fecha: Diciembre de 2013

Premio “Mejor Presentación de Stand” en la 3 Versión de la Feria Textil Cuero Taller de la Moda Cochabamba.

Otorgado por: El Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba y La Cámara de la Pequeña Industria y Artesanía Productiva (CADEPIA)

Lugar: Cochabamba

Fecha: Diciembre de 2013

Reconocimiento a SOBOCE EMISA por auspicar la XVIII Versión de EXPOTECO

Otorgado por: Unidad operativa de Expoteco 2013,

Ciudad: Oruro

Fecha: Diciembre 2013

Reconocimiento a la constancia y cumplimiento de la norma.

Otorgado por: Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego

Ciudad: La Paz

Fecha: Febrero 2014





Agradecimientos Recibidos

Capítulo 11

Agradecimientos Recibidos

Entre todas las notas de agradecimiento por el apoyo a nuestra comunidad recibidas, detallamos algunas:

■ APAC Asociación Cultural

Por la colaboración al IX Festival Internacional de Teatro "Santa Cruz de la Sierra" 2013.

Junio de 2013

Santa Cruz

■ Centro de Rehabilitación de Niños con Discapacidad CENDI-BENI

Por el gesto solidario con los niños que asisten al centro de rehabilitación en los festejos de Navidad.

Enero de 2014

Trinidad

■ Colegio de Ingenieros Industriales - Departamental de Santa Cruz

Por participación en el 3er. Congreso Nacional de Ingeniería Industrial 2013.

Octubre de 2013

Santa Cruz

■ Fundación Davosan – salvemos vidas!

Por donación

Junio de 2013

Santa Cruz

■ Escuela de Cuerdas Suzuki

Por colaboración para la organización del concierto "Retro".

Diciembre de 2013

Santa Cruz

■ Federación Departamental de Maestros Jubilados

Por colaboración para la remodelación de la sede.

Septiembre de 2013

Santa Cruz

■ Fuerza Aérea Boliviana – III Brigada Aérea Grupo SAR FAB SC

Por colaboración para la construcción de aulas, baños y otros en su hangar.

Junio de 2013

Santa Cruz

■ Proyecto Acción Social PAS

Por colaboración en campaña navideña.

Enero de 2014

Santa Cruz

■ Academia de Fútbol “Tahuichi” Aguilera

Por colaboración en realización del Mundialito Tahuichi “Paz y Unidad” 2014.

Enero de 2014

Santa Cruz

■ Unidad Educativa Nuestra Señora de Begoña

Por colaboración en campaña de Navidad.

Diciembre de 2013

Santa Cruz

■ Fundare Cochabamba

Por el apoyo en el 1er día del peatón 2013 con la donación de juguetes para las actividades recreativas.

Abril 2013

Cochabamba

■ Fundare Cochabamba

Por el apoyo en La Hora del Planeta 2013, con la donación de Bs. 100.- para la compra de velas.

Abril 2013

Cochabamba

■ Fundación Hecho en Bolivia

Por la participación en el stand de la Expoindustria.

Octubre 2013

Cochabamba

■ Cámara de la Construcción

Por la participación con publicidad en el libro “Precio Unitarios de Referencia para la Construcción gestión 2013-2014”.

Octubre 2013

Cochabamba

■ Telemaratón

Por el apoyo en la campaña “Bolivia Solidaria” destinado a la Fundación Oncofeliz.

Noviembre 2013

Cochabamba

■ Federación de Entidades Empresariales Privadas de Cochabamba

Por el apoyo en la publicación del libro “Realidad Numérica de Cochabamba—Datos a junio de 2013”.

Diciembre 2013

Cochabamba



Cooperativa de Servicios Públicos Los Huertos Ltda.

Por el apoyo en la campaña navideña, con la donación de juguetes para los niños del barrio.

Enero 2014

Cochabamba

Fundare Cochabamba

Por el apoyo en el 1er día del peatón 2014 con la donación de juguetes para las actividades recreacionales.

Abril 2014

Cochabamba

Fundare Cochabamba

Por el apoyo en La Hora del Planeta 2014, con la donación de Bs. 100.- para la elaboración de farolas decorativas para el evento.

Abril 2014

Cochabamba

Capilla Santa Rosa de Lima

Por el apoyo para la construcción de la capilla.

Abril 2013

Cobija - Pando

Madres Franciscanas Misioneras de María

Por el apoyo para la construcción de la capilla y el santuario.

Junio 2013

Cobija - Pando

Rotary Club Chuquiago Marka

Por el apoyo en diversos proyectos y programas de ayuda a nuestra comunidad.

Octubre 2013

La Paz

U.E. Jesús de Nazareth

Por el apoyo en la refacción de sus instalaciones.

Diciembre 2013

Oruro

Remar Bolivia

Por el apoyo en la campaña navideña.

Diciembre 2013

La Paz

Asociación de Padres y Amigos de Hijos con Discapacidad Intelectual Ángeles de Dios APAHDI

Por el apoyo en la campaña de navidad.

Diciembre 2013

La Paz

Centro Cultural SUTÓ

Por el apoyo en las refacciones y pintura en el Módulo San Isidro y la Parroquia Cristo Servidor.

Diciembre 2013

Santa Cruz de la Sierra

■ Unidad Educativa Rosa Agramont

Por el apoyo en el mejoramiento de la cancha deportiva en la comunidad de Chonchocoro.

Abril 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Chonchocoro

■ Comunidad Originaria Achica Baja

Por el apoyo en el raspado del camino vecinal.

Mayo 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Achica Baja

■ Ayllu Originario Pallina Centro

Marca Contorno

Por el apoyo en el mejoramiento del camino de la comunicad Pallina Centro.

Mayo 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Pallina Centro

■ Ayllu Originario Pacharaya

Por el apoyo en mejoramiento de caminos dentro de la comunidad.

Junio 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Pacharaya

■ Ayllu Originaria Sequejahuira

Por el apoyo en el mejoramiento de camino dentro de la comunidad.

Julio 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Sequejahuira

■ Ayllu Originario Contorno Centro

Por el apoyo en el raspado de la cancha y caminos adyacentes.

Julio 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Contorno Centro

■ Comunidad Hilata Centro

Por el apoyo en la construcción de la cancha de la comunidad.

Septiembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Hilata Centro

■ Comunidad Irpuma Irpa Grande

Por el apoyo en el nivelado de la cancha de futbol.

Septiembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Irpuma Irpa Grande

■ Marka Unificada Villa Ancara

Por el apoyo en el mantenimiento del camino.

Octubre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Hichuraya Grande Alta

■ Comunidad Originaria de Hequeri

Por el apoyo en el raspado y arreglado del camino vecinal de la comunidad.

Octubre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Hequeri



| Ayllu Originario Contorno Pallcoso

Por el apoyo en la provisión de dos arcos y mástil para la cancha de fútbol.

Noviembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Contorno Pallcoso

| Ayllu Originario Contorno Centro

Por el apoyo en el mejoramiento de la fachada de la sede social.

Abril 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Contorno Centro

| Comunidad Hilata Santa Trinidad

Por el apoyo en la construcción del puente de la comunidad.

Abril 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Hilata Santa Trinidad

| Ayllu Originario Pallina Centro

Marca Contorno

Por el apoyo en la construcción de bebederos para el ganado.

Mayo 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Pallina Centro

| Comunidad Originaria Ayllu Jalsuri

Por el apoyo en el vaciado del patio de la Unidad Educativa Hacia el Mar.

Mayo 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Jalsuri

| Comunidad Educativa de Quinamaya

Por el apoyo en la construcción de la sala comedor de la U.E. Quinamaya.

Mayo 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Quinamaya

| Comunidad Originaria Hilata San Jorge

Por el apoyo en la fachada del muro perimetral.

Mayo 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Hilata San Jorge

| Comunidad Llajmapampa

Por el apoyo en la construcción de muro perimetral del cementerio.

Mayo 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Llajmapampa

| Comunidad Irpuma Irpa Grande

Por la colaboración de cemento.

Mayo 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Irpuma Irpa Grande

| Comunidad Jekeri

Por el apoyo en la construcción del muro perimetral de la unidad educativa de la comunidad.

Mayo 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Jekeri

■ Comunidad Originario Chuquiñuma Irpa Grande

Por el apoyo en la construcción del puente.

Agosto 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Chuquiñuma Irpa Grande

■ Comunidad Pacharaya

Por el apoyo en la construcción de piletas y lavamanos de la comunidad.

Junio 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Pacharaya

■ Comunidad Originaria Villa Arriendo

Por el apoyo en la construcción de muro perimetral de la Unidad Educativa Villa Arriendo.

Junio 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Villa Arriendo

■ División Mecanizada - 1REAM-2 “Libertador Simón Bolívar”

Por el apoyo en la construcción de aceras de la unidad.

Julio 2013

Prov. Ingavi, Viacha

■ Comunidad Originaria Colina Blanca

Por el apoyo en la construcción del patio de la Unidad Educativa.

Julio 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Colina Blanca

■ Comunidad Puente Arriba

Por el apoyo en la construcción de la Casa Cultural de Educación.

Julio 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Puente Arriba

■ Urbanización Santa María

Por el apoyo en la construcción de gradería de la cancha polifuncional de la urbanización.

Julio 2013

Viliroco

■ Ayllu Originario Contorno Centro

Por el apoyo en la construcción del puente peatonal de la comunidad.

Agosto 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Contorno Centro

■ Comunidad Chuquiñuma Irpa Grande

Por el apoyo en la construcción de graderías del complejo deportivo de la comunidad.

Agosto 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Chuquiñuma Irpa Grande

■ Marka Originaria “Jacha Irpa” Comunidad Copalacaya

Por el apoyo en la construcción del módulo sanitario.

Agosto 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Copalacaya



Comunidad Pallina Grande

Por el apoyo en la construcción de puente peatonal-vehicular sobre el río Pallina.

Agosto 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Pallina Grande

Comunidad Indígena Originaria Muruamaya

Por el apoyo en la construcción de muro perimetral del Centro de Educación Alternativo Luis Espinal Camps.

Agosto 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Muruamaya

Comunidad Copancara

Por el apoyo en la construcción del patio de honor de la Unidad Educativa Copancara.

Septiembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Copancara

Marka Unificada Villa Ancara

Por el apoyo en la construcción del salón multifuncional de la comunidad.

Septiembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Villa Ancara

Unidad Educativa Rosa Agramont

Por el apoyo en la construcción de muro perimetral.

Septiembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Chonchocoro

Gobierno Autónomo Municipal de Viacha

Por el apoyo en la ejecución y conclusión de distintos proyectos en beneficio de las unidades educativas del Distrito 6.

Septiembre 2013

Viacha

Comunidad Originaria “Hilata Arriba”

Por el apoyo en la construcción de la unidad educativa de la comunidad.

Septiembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Hilata Arriba

Gobierno Autónomo Municipal de Viacha

Por el apoyo en la conclusión de diferentes actividades en las diferentes unidades educativas de Viacha.

Septiembre 2013

Viacha

Comunidad Hichuraya Grande

Por el apoyo en la construcción de centro cultural.

Septiembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Hichuraya

Cantón Villa Remedios

Por el apoyo en la construcción de acera en av. Jhon Kennedy.

Octubre 2013

Prov. Ingavi, Villa Remedios

■ Comunidad Originaria Ayllu Jalsuri

Por el apoyo en la construcción de muro perimetral del cementerio.

Octubre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Jalsuri, Irpa Chico

■ Unidad Educativa Contorno Centro

Por el apoyo en obras de mejora de la unidad educativa.

Octubre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Contorno Centro

■ Comunidad Originaria Chojña Phujo

Por el apoyo en la construcción de baño antiséptico.

Octubre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Chojña Phujo

■ Comunidad Originaria Callisaya

Por el apoyo en la conclusión de obra fina del salón de actos de la unidad educativa.

Octubre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Callisaya

■ U.E. Hacia el Mar, Jalsuri – Irpa Chico

Por el apoyo en la construcción del patio de la unidad educativa.

Octubre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Jalsuri

■ Ayllu Originario Contorno Centro

Por el apoyo en la construcción de la sede social agraria.

Octubre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Contorno Centro

■ Mallkus Originarios de Villa Santa Chacoma

Por el apoyo en la construcción de la iglesia de la comunidad.

Noviembre 2013

Prov. Ingavi, Villa Santa Chacoma

■ Comunidad Originaria Achica Baja

Por el apoyo en la construcción de puente vehicular.

Noviembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Achica baja

■ Comunidad Originaria Mollojahua

Por el apoyo en la construcción de puentes.

Noviembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Mollojahua

■ Malkus Originarios de la Comunidad Ingavi

Por el apoyo en la construcción de ambientes para la dirección y depósitos de agua potable.

Noviembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Ingavi



Comunidad Chacoma Irpa Grande

Por el apoyo en la construcción de cancha de la unidad educativa.

Diciembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Chacoma Irpa Grande

Comunidad Indígena Originaria Muruamaya

Por el apoyo en la construcción de puente.

Diciembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Muruamaya

Comunidad originaria Pacharaya

Por el apoyo en la construcción de puente.

Diciembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Pacharaya

Comunidad Canaviri

Por el apoyo en la construcción de baño antisísmico.

Diciembre 2013

Prov. Ingavi, Comunidad Canaviri

Iglesia Adventista del Séptimo Día

Por el apoyo en la culminación del a fachada del templo.

Diciembre 2013

Viacha

Comunidad Originaria Mamani

Por el apoyo en la construcción de muro perimetral de casa cultural de la comunidad.

Enero 2014

Prov. Ingavi, Comunidad Mamani

Comunidad Originaria Colina Blanca

Por el apoyo en la construcción de patio de la unidad educativa.

Enero 2014

Prov. Ingavi, Comunidad Colina Blanca







Dictamen del
auditor

Capítulo 12









Indice
GRI v.4.0

Capítulo 13







Glosario de términos técnicos

Capítulo 14

■ 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 OC.

■ Emisiones

Descargas directas o indirectas a la atmósfera de cualquier sustancia en cualquiera de sus estados físicos o descarga de energía en cualquiera de sus formas.

■ 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).







