



Construyendo un mejor futuro

PROMESA DE SERVICIO NUESTROS 7 PILARES DE SERVICIO AL CLIENTE

- 1** Orientamos todos nuestros procesos y comportamientos para garantizar un ambiente seguro para nuestros clientes, proveedores y empleados.
- 2** Superamos los estándares de calidad definidos en las normas colombianas NTC y NSR.¹
- 3** Programamos al instante todos los pedidos realizados a través de CEMEX Go y nuestro centro de servicio.²
- 4** Entregamos nuestros productos de cemento, agregados, aditivos y mortero en el día prometido, al menos el 95% de las veces. En el caso del concreto, en la hora pactada al menos en el 80% de las veces.
- 5** Atendemos todas las solicitudes y quejas de nuestros clientes en 24 horas.
- 6** Tenemos de manera digital en nuestra plataforma CEMEX Go sus facturas y remisiones para que las consulte cuando desee.²
- 7** Un asesor comercial le atenderá de forma personalizada.

Centro de Servicio Bogotá 6039100 | Nacional 018000-123639 | Celular #236
CEMEX Go: www.cemexgo.com

1. Normas: Cemento NTC 121; Concreto NSR 2010, NTC 3318 ; Agregados NTC 174; Mortero NTC 3356-3329 - 2. Recuerde colocar sus pedidos a través de nuestra plataforma Cemex GO www.cemexgo.com o contacte al Centro de Servicios a través de las líneas de contacto, en los siguientes horarios:
Para Cemento, Mortero y Agregados: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 6:30 p.m.; Sábado 7:00 a.m. a 2:30 p.m.
Horarios para Concreto: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 8:00 p.m.; Sábado 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

PROMESA DE SERVICIO

OFERTA LOGÍSTICA (Hrs)



Construyendo un mejor futuro

PORTAFOLIO PARA CONSTRUCTORES

	CEMENTO		MORTERO	AGREGADOS
	PEDIDOS ANTES DE 10:00 AM	PEDIDOS DESPUÉS DE 10:00 AM		
COSTA				
Guajira	24	48		
Bolívar	12	24	96	24
Magdalena	24	24	96	
Atlántico	12	24	96	24
Sucre	48	48		
Cesar	48	48	72	24
ANTIOQUIA				
Antioquia	48	48	48	48
Córdoba	48	48		
OCCIDENTE				
Caldas	24	24	48	
Risaralda	12	24	48	
Quindío	12	24	48	
Valle	12 48	24 48	72	24
Cauca	24 48	24 48	72	
Nariño	72	72	120	
CENTRO				
Bogotá	24 12	24 24	24	24
Cundinamarca	24	24	24	36
Boyacá	24	24	48	48
Meta	72	72	72	72
Casanare	72 48	72 48	48	
SUR OCCIDENTE				
Tolima	24	24	48	24
Huila	24	24	48	24
Caquetá	24	48	48	
Putumayo	48	48	72	
SANTANDERES				
Santander	48 24	48 24	72	24
Norte de Santander	12	24	72	

CONCRETO

SERVICIOS PARA NUESTROS CLIENTES

- Capacitamos de manera gratuita, y según lo estipulado en la Norma Técnica Colombiana, al personal que ejecuta el control de calidad del concreto en las obras.
- La hora pactada de entrega de concreto un rango de +/- 30 minutos.
- A partir de la llegada de la mixer a la obra, nuestros clientes disponen de 45 minutos para descargar el concreto.
- Nuestros clientes pueden acceder al aplicativo móvil Cemex GO Track o a través de la plataforma web de Cemex GO, módulo Track www.cemexgo.com para verificar en tiempo real el status y la ubicación de los vehículos que transportan el pedido.
- A través de CEMEX Go www.cemexgo.com nuestros clientes pueden consultar sus facturas, administrar y realizar el seguimiento de todas las transacciones para los pedidos de concreto.



La oferta aplica a partir del día de programación para los pedidos registrados **antes de las 10:00 am**



La oferta aplica a partir del día de programación para los pedidos registrados **después de las 10:00 am**



La oferta aplica a partir del día de programación para los pedidos registrados **antes de las 4:00 pm**

NEMOTÉCNIA

Hrs Cemento Empacado

Hrs Cemento Granel

Hrs Cemento Granel y empacado

Hrs Fibrocemento, mortero, agregados y aditivos.

Para conocer la oferta logística por municipio, consulte <https://www.cemexcolombia.com/soluciones/promesa-de-servicio>

Los términos señalados en el presente documento aplican de manera general, por lo que es posible que puedan presentar ciertas variaciones ante la ocurrencia de eventos o situaciones no contemplados para el cálculo de los mismos. Por favor póngase en contacto con nuestro centro de servicios para obtener información detallada.