



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 PEDIDOS DESPUÉS DE 4:00 PM

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 tiene 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**

NEMOTECNIA

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.