

TT

CEMENTOS
TEQUENDAMA

WWW.CETESA.COM.CO



GUIA DEL CLIENTE

- NUESTRA COMPAÑIA
- NUESTROS PRODUCTOS
- PROCEDIMIENTOS
- PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
- RECOMENDACIONES

12 DE MARZO DEL 2019



SC-CER577763



OS-CER577761



Nuestra planta de producción, ubicada en el municipio de Suesca (Cundinamarca) cuenta con una de las líneas de producción de clinker más modernas del país y una de las mas innovadoras de America Latina.

LINEAS DE CONTACTO

Bogotá: (57) 1 3462956

Línea Nacional Gratuita: 018000123332

Celular: (320) 3470555

Correo electrónico: servicioalcliente@cetesa.com.co

COMO FORMALIZAMOS NUESTRA RELACION

Como parte inicial del proceso se debe diligenciar:

- Formato de Creación Actualización de Datos Clientes y Proveedores (FR.CO.04), al cual debe anexar fotocopia del CC del Representante Legal, Certificado de Existencia y Representación y Copia del Rut
- Formato de Creación y/o Actualización de Sitios de Entrega (FR.CO.05).

Dichos Formatos deben ser enviados de manera inicial por correo electrónico a la dirección servicioalcliente@cetesa.com.co, con copia al asesor que le atiende. Los formatos originales se deben hacer llegar a nuestras oficinas en Bogotá D.C. – Servicio al cliente o con nuestro Asesor Comercial.

Si usted es una personal natural y sus facturaciones no van a ser superiores a \$50.000.000 mensualmente, la creación como cliente se puede realizar con la copia del Cedula de Ciudadanía y Copia del Rut indicando claramente los datos de entrega del pedido como son Dirección, Ciudad, Teléfono del encargado de Recibir el pedido y su nombre. Deben diligenciar el formato (FR.CO.04),

Es importante tener en cuenta que debe estar creado como cliente en la compañía para que las entidades financieras puedan recibir sus pagos y queden acreditados los recursos en nuestro sistema.

La creación de clientes se realiza todos los días de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., formatos recibidos después de esta hora, se crearán en el día hábil inmediatamente siguiente.

Servicio al cliente se encargará de enviarle un código de destino mediante correo electrónico, con el cual usted sabrá que ya está creado en el sistema para poder realizar los pagos y hacer su correspondiente programación o solicitud de pedidos.

1. Formato creación y /o actualización de clientes ▼

2. Formato creación y actualización sitios de entrega ▼

3. Formato de solicitud de crédito ▼

LOS FORMATOS SE PUEDEN DESCARGAR EN LA SIGUIENTE DIRECCION

[HTTP://WWW.CETESA.COM.CO/SERVICIO-AL-CLIENTE/](http://www.cetesa.com.co/servicio-al-cliente/)

“Cementos Tequendama es la marca Colombiana de cementos aliada y eficiente, que facilita el trabajo de los maestros, ferreteros y constructores para progresar, somos la marca que los conoce y sabe el valor de su lucha diaria”

!Hacemos que el esfuerzo valga la Pena!.

NUESTROS PRODUCTOS

**CEMENTO TIPO UG
USO GENERAL**



**Presentaciones
50 kg, 42.5 Kg, 25 Kg
Granel**

**CEMENTO TIPO ART
ALTA RESISTENCIA TEMPRANA**



**Presentaciones
50 kg
Granel**

PROCESO DE RECAUDO

La compañía cuenta con diferentes cuentas bancarias lo que permite tener un amplio cubrimiento a través del sector financiero las cuales se relacionan a continuación:

Tipo de Cuenta: Corriente

Banco	No. de cuenta
Bogotá	050146703
Itau	008360968
Davivienda	005569999013
Occidente	226-00390-3
Bancolombia	03169452673

Para todas las entidades es indispensable indicar en el número de referencia Nit o Numero de Cedula al cual se van a cargar los dineros consignados.

Recuerde que ya debe estar creado como cliente en la compañía para que la entidad bancaria pueda recibir la consignación.

Las acreditaciones de los recursos se realizan bajo los parámetros del Sector Financiero de la siguiente forma.

- Si se realiza una transferencia de Banco a Banco esta se refleja al día siguiente hábil si fue realizada antes de las 3:00 p.m., si fue realizada en horario extendido se refleja a los dos días hábiles.
- Si el pago se realiza en cheque este será abonado al 4 día hábil una vez se cuenten con los recursos en nuestras cuentas.

POLITICAS

PARA CEMENTOS TEQUENDAMA LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE, LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN LA LEY, SON PRIORIDADES QUE SE VEN REFLEJADAS EN TODOS SUS PROCESOS.

LOS INVITAMOS A CONSULTAR NUESTRAS POLITICAS Y A REVISAR NUESTRAS RECOMENDACIONES PARA PROTEGERSE DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y/O FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

EN EL SIGUIENTE LINK

[HTTP://WWW.CETESA.COM.CO/POLITICAS/](http://WWW.CETESA.COM.CO/POLITICAS/)

HORARIO DE ENTREGAS

Para Bogotá y Cundinamarca los tiempos de entrega son 24 Horas horas después de haber sido notificado que el pedido se encuentra generado, las cuales se realizan desde las 7:00 a.m. y hasta la hora máxima que usted ha mencionado que recibe su viaje. Por favor tenga presente que usted debe considerar por lo menos una hora para el descargue del vehículo.

Estamos sujetos a las restricciones viales y/o ambientales de cada uno de los sitios de entrega.

Nuestros vehículos realizan entregas parciales o más entregas en el día, por lo que cualquier demora nos genera retrasos en los pedidos posteriores. Una vez el vehículo arriba a la obra, el mismo debe iniciar su descarga, por lo que se deben tener dispuestos: el lugar para el almacenamiento cómo el personal necesario para realizar dicha labor.

Para información del seguimiento de su pedido contamos con el siguiente número telefónico:

Celular: 321 490 0090

Una vez el vehículo ha sido descargado, usted recibirá una llamada para la confirmación de que todo salió normalmente y sin contratiempo.

Entendemos que en este sector se presente alta rotación de personal, por lo que agradecemos que si alguna de las personas de contacto, recepción del producto o su número de contacto cambia, nos sea informado inmediatamente. Si no es posible la comunicación, del BO se comunicará con su oficina donde solicitaremos el dato del contacto correspondiente.

Hacemos entregas en Vehículos:

Sencillos: 180 sacos = 9 ton
Doble Troques: 340 sacos = 17 ton - Bogotá - Sabana de 325 Sacos
Tractomulas: 680 sacos = 34 ton

En Bogotá entregamos desde 40 sacos y cuando es inicio o terminación de obra cómo excepción enviamos 20 sacos

Nota: Cementos Tequendama deberá cobrar el transporte por toda devolución de pedido que sea generada por un error del cliente en el momento de la creación del destino o de la programación del pedido.

RECOMENDACIONES ESPECIALES

Pagos

Una vez recibidos los Pagos de los Clientes tienen un plazo máximo de 1 Días para informar a que facturas se cancelan o de lo contrario se aplicara el pago a la factura más vencida a la más reciente, dicho soporte debe ser enviado a servicioalcliente@cetesa.com.co indicando en el asunto el NIT de la Empresa y el Nombre respectivo de quien esta realizando el pago.

Pedidos

Cuando el Cliente requiera una orden de compra para el trámite de un pedido esta se deben enviar en el momento de dicha solicitud para poder tramitarlo, dicha orden debe ser enviada a servicioalcliente@cetesa.com.co, indicando el Código de Obra / Destino informado en el momento de su creación a su vez confirmando la persona de contacto de la obra para validar y confirmar la entrega del pedido.

Facturación

Si el cliente requiere algún documento adicional a la factura para poder radícala como son: Entradas de Almacén, Solicitud de Pago Etc. u otro documento proveniente del cliente tienen un plazo de un día posterior a la entrega de lo contrario se procederá a facturar sin dicho soporte, estos documentos deben ser enviados al correo servicioalcliente@cetesa.com.co indicando el numero de la remisión con la cual fue recibido el producto.

ENTREGAS CEMENTO A GRANEL

A TODOS LOS VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE CEMENTO A GRANEL (CISTERNAS O GRANELERAS) SE LES COLOCAN LOS SIGUIENTES PRECINTOS DE SEGURIDAD:

- **UNO EN CADA UNA DE LAS TAPAS SUPERIORES DE LA CISTERNA**
- **UNO EN EL DUCTO DE ENTRADA DE AIRE**
- **UNO EN EL DUCTO DE DESCARGUE**

CUANDO EL PRODUCTO ES ENTREGADO, EL CONDUCTOR LE SOLICITA AL CLIENTE VALIDAR Y ROMPER LOS PRECINTOS ANTERIORES (LOS PRECINTOS ROTOS DEBEN SER ENTREGADOS POR EL CLIENTE AL CONDUCTOR). EL CONSECUTIVOS DE ESTOS SELLOS SE ENCUENTRA RELACIONADOS EN LA REMISIÓN EXPEDIDA POR CEMENTOS TEQUENDAMA.

EL CONDUCTOR DEBE ENTREGAR DOS PRECINTOS NUEVOS AL CLIENTE, QUIEN POSTERIORMENTE A LA DESCARGA, LOS UBICARÁ EN LOS DUCTOS DE AIRE Y SALIDA DE CEMENTO, INDICANDO ESTA ACCIÓN EN EL CAMPO DE OBSERVACIONES DE LA REMISIÓN EN DONDE DEBE INDICAR LOS NÚMEROS DE LOS PRECINTOS COLOCADOS.

UNA VEZ DESCARGADO EL CEMENTO, EL CLIENTE ESCRIBE EN LAS REMISIONES LAS OBSERVACIONES SI LAS TIENE, FIRMA Y PONE EL SELLO O SEÑAL DE ACEPTACIÓN, Y SE QUEDA CON UNA COPIA DE COLOR AZUL DE LA MISMA. EN EL CASO DE QUE EL CLIENTE NO ESTÉ A SATISFACCIÓN DEBE COMUNICARSE DE INMEDIATO CON EL ASESOR COMERCIAL CORRESPONDIENTE PARA COMUNICARLE LO ACONTECIDO Y DEJAR EVIDENCIA EN LA REMISIÓN. SI NO SE DEJAR NINGUNA OBSERVACIÓN EN LA REMISIÓN, SE ENTENDERÁ QUE EL PRODUCTO HA SIDO RECIBIDO A SATISFACCIÓN.

TODOS LOS VEHÍCULOS SALEN PESADOS EN BÁSCULA DE NUESTRA PLANTA, PESO QUE SERÁ REPORTADO EN LA REMISIÓN CORRESPONDIENTE Y CON EL CUAL SERÁ FACTURADO POSTERIORMENTE. COMO LA DESCARGA ES UNA MANIOBRA QUE DEBE REALIZAR EL CLIENTE, EL PROCEDIMIENTO DE DESCARGUE DEBE SER ELABORADO POR EL MISMO.

NOTA: EL CEMENTO ENTREGADO A GRANEL NO PODRÁ TENER DEVOLUCIONES, EN CASO DE QUE EL CLIENTE POR ALGÚN MOTIVO DEBA REALIZAR ALGÚN TIPO DE DEVOLUCIÓN Y ES RESPONSABILIDAD DEL MISMO, TANTO EL TRANSPORTE CÓMO EL CEMENTO DEVUELTO SERÁN COBRADOS. SI SE TRATA DE UNA DEVOLUCIÓN POR ALGÚN INCONVENIENTE CON EL EQUIPO NUESTRO EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA, EL TRANSPORTE Y CEMENTO DEVUELTOS SERÁN RESPONSABILIDAD DE CEMENTOS TEQUENDAMA. DE TODAS FORMAS CUALQUIER INCONVENIENTE PRESENTADO, DEBE SER COMENTADO DIRECTAMENTE CON EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE O SU ASESOR CORRESPONDIENTE.

RECOMENDACIONES DEL CORRECTO ALMACENAMIENTO Y ROTACIÓN DEL CEMENTO.

TODOS LOS SACOS DE CEMENTO CUENTAN CON UNA FECHA DE VENCIMIENTO IMPRESA EN EL EMPAQUE. DEL ADECUADO ALMACENAMIENTO Y MANEJO EN DEPÓSITOS Y OBRAS, DEPENDE SU DURABILIDAD

EL PRINCIPAL OBJETIVO EN EL ALMACENAMIENTO DEL CEMENTO ES MANTENERLO COMPLETAMENTE SECO, YA QUE SU CONTACTO CON EL AGUA O LA HUMEDAD, PRODUCE LA ACTIVACIÓN DEL MISMO.

1. SEPARADO DEL PISO: SOBRE ESTIBAS DE MADERA O PLÁSTICAS A 10 CM DEL PISO.



2. SEPARADO DE LAS PAREDES: A 50 CM DE LAS PAREDES



3. SEPARADO DE OTROS ARRUMES DE CEMENTO: A UNA DISTANCIA DE 30 CM. ENTRE ARRUMES.



4. LUGAR: CUBIERTO, CON VENTILACIÓN, LIBRE DE CORRIENTES DE AIRE, SIN GOTERAS, SIN FILTRACIONES Y SIN HUMEDADES.



5.. ALMACENAMIENTO SEGÚN VELOCIDAD DE ROTACIÓN (CONSUMO):

- A. VELOCIDAD DE ROTACIÓN RÁPIDA: MENOS DE 15 DÍAS. HASTA TRES (3) ESTIBAS.**
- B. VELOCIDAD DE ROTACIÓN NORMAL: MENOS DE 30 DÍAS. HASTA DOS (2) ESTIBAS.**
- C. VELOCIDAD DE ROTACIÓN LENTA: MÁS DE 45 DÍAS. HASTA UNA (1) ESTIBA.**

ROTACION RAPIDA



ROTACION NORMAL



ROTACION LENTA



6. ORDEN DE ALMACENAMIENTO: PRIMERO EN ENTRAR PRIMERO EN SALIR. ROTACIÓN DEL PRODUCTO. FIFO FIRST IN, FIRST OUT

- A. SOLTAR EL BULTO DE UNA ALTURA MÁXIMA DE 50 CENTÍMETROS.**
- B. PARA EL TRASLADO DEL CEMENTO, LEVANTE EL BULTO, NO LO ARRASTRE.**
- C. EVITAR EL MANEJO DEL CEMENTO AL LADO DE ELEMENTOS CORTOPUNZANTES.**
- D. EVITAR EL REEMPAQUE DE CEMENTO.**
- E. TENER ESPECIAL CUIDADO CON LAS UÑAS DEL MONTACARGAS.**

PRECAUCIONES Y RECOMENDACIONES

- 1- LOS CEMENTOS ALTERADOS POR ENVEJECIMIENTO, HUMEDAD ETC. PRODUCEN CONCRETO Y MORTEROS CON PROBLEMAS EN SU APLICACIÓN Y DESEMPEÑO, LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL PRODUCTO ES DOS MESES POSTERIOR A LA FECHA DE FABRICACION IMPRESA EN EL EMPAQUE.**
- 2- EVITAR EL CONTACTO PROLONGADO CON LA PIEL.**
- 3- EN CASO DE CONTACTO CON LOS OJOS LAVE CON AGUA ABUNDANTE.**
- 4- NO SE DEBE INGERIR NI ASPIRAR, NO ES PRODUCTO COMESTIBLE.**
- 5- MANTENER FUERA DEL ALCANCE DE LOS NIÑOS**
- 6- PUEDE PROVOCAR LESIONES OCULARES GRAVES.**
- 7- PUEDE PROVOCAR IRRITACIÓN CUTÁNEA.**
- 8- PUEDE PROVOCAR UNA REACCIÓN ALÉRGICA EN LA PIEL.**
- 9- PUEDE IRRITAR LAS VÍAS RESPIRATORIAS.**
- 10- PUEDE PROVOCAR DAÑOS EN ELEMENTOS HECHOS DE ALUMINIO U OTROS METALES NO-NOBLES.**



TRAZABILIDAD ONLINE

SEGUIMIENTO DE PEDIDOS



CONSULTAR

**EN NUESTRA PAGINA WEB
WWW.CETESA.COM.CO SE
PUEDE REALIZAR EL
SEGUIMIENTO DEL ESTADO
DE LOS PEDIDOS
DESPACHADOS**

Junto a sus clientes, Cementos Tequendama busca construir relaciones duraderas con un objetivo común: trabajar como aliados. En nuestra pagina web WWW.CETESA.COM.CO en la seccion servicio al cliente podra realizar las siguientes acciones

PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y RECONOCIMIENTOS



EL SERVICIO AL CLIENTE ES UNO DE LOS PILARES DE LA COMPAÑIA, LOS INVITAMOS A CANALIZAR TODAS LAS SOLCITUDES A TRAVES DE ESTE CANAL

<http://www.cetesa.com.co/peticiones-quejas-y-reclamos/>

PROGRAMAR ASISTENCIA TÉCNICA



CONTAMOS CON UN DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TECNICA QUE BRINDA APOYO A NUESTROS CLIENTES DURANTE NUESTRA RELACIÓN COMERCIAL.

<http://www.cetesa.com.co/programar-asistencia-tecnica/>

PROGRAMAR LLAMADA DE UN ASESOR



EN NUESTRA SECCION DE SERVICIO AL CLIENTE DE NUESTRA PAGINA WEB PODEMOS PROGRAMAR LA LLAMADA DE UN ASESOR COMERCIAL CON EL FIN DE OBTENER UNA ATENCION PERSONALIZADA PARA SUS PROYECTOS

<http://www.cetesa.com.co/programar-llamada/>

PAGOS EN LINEA



OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES REALIZAR SUS PAGOS CON TARJETA DE CREDITO VISA O MASTERCARD REALIZAR LOS PAGOS A TRAVES DE NUESTRA PLATAFORMA VIRTUAL.

<https://cartera.pagosinteligentes.com/comercios/pagosinteligentes/loginPI.aspx?acid=502>