



MANIFIESTO DE SERVICIO

**¡Orgullosos
de trabajar
con usted!**

En Cementos Progreso trabajamos para vivir en un país y en un mundo con seguridad, bienestar y desarrollo; con personas comprometidas, dispuestas a honrar sus acuerdos, con valores claros y éticos, que respeten a todos.

En honor a nuestra filosofía y cultura de trabajo, le presentamos a continuación nuestros compromisos de servicio, los cuales garantizan la ejecución de nuestra visión y buscan que su experiencia con nosotros sea integral, para que juntos sigamos ***compartiendo sueños y construyendo realidades.***

COMPROMISO DE

DISPONIBILIDAD

DEL PRODUCTO

Trabajamos con una dinámica de oferta y demanda para asegurar la calidad de nuestros productos y la disponibilidad de ellos en nuestras plantas y centros de distribución. En caso de que por alguna circunstancia no podamos cumplir con su solicitud, nuestro Centro de Servicio será informado para comunicárselo rápidamente.



CEMENTO

Disponible en nuestras plantas de *Colorado y Patarrá* (solo granel), así como en nuestros **Centros de Distribución en Alajuela y Cartago**.



CONCRETO

Garantizamos servicio de entrega en un rango de 60 minutos de tiempo de trayecto del punto de fabricación.

En caso de una mayor distancia, se analiza como un caso especial.



MORTERO SECO, CONCRETO SECO, REPELLOS Y PEGA CERÁMICAS

Los pedidos mayores a 500 sacos de mortero seco, concreto seco y repellos se deben solicitar con mínimo 5 días hábiles de antelación.

Los pedidos mayores a 750 sacos de Pega Cerámica en presentación de 20 kg se deben solicitar con un mínimo de 5 días hábiles de anticipación.



COMPROMISO DE ENTREGA A TIEMPO

En **Cementos Progreso** queremos que su experiencia sea la mejor, por eso, le recomendamos programar sus pedidos con la mayor cantidad de días de anticipación que le sea posible, ya que, como le comentamos anteriormente, nuestra producción trabaja bajo una dinámica de oferta y demanda.



CEMENTO Y MORTEROS:

Entregaremos máximo 24 horas después de la aprobación y liberación de su número de pedido.



CONCRETO:

Entregaremos en un lapso de +- 45 minutos de la hora programada. Programaciones solicitadas con menos de 7 días de anticipación están sujetas a disponibilidad.

SOBRE SU PEDIDO:

NUESTROS CANALES ESTÁN ABIERTOS

PARA QUE REALICE SUS PEDIDOS CUANDO GUSTE:

Atendemos sus órdenes de pedido en horario de:

- Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Sábados de 6:00 a.m. a 1:00 p.m.



WhatsApp:

+57-316-4781824



Centro de Servicio en la línea de atención

2201-2020



Correo electrónico:

programacion.costarica@cempro.com



COMPROMISO DE CALIDAD

En **Cementos Progreso** contamos con sistemas de gestión para el control de los procesos y la disminución del impacto ambiental. Nuestro personal técnico está altamente calificado para realizar los análisis respectivos a todos nuestros productos.

Utilizamos normas de referencia como la **ASTM** y los reglamentos **ACI (American Concrete Institute)** para realizar ensayos de calidad y el desempeño de nuestros productos cumple con los Reglamentos Nacionales y Normas Técnicas que aplican a cada uno.

COMPROMISO DE RETIRO DEL PRODUCTO

EN PLANTA

Contamos con el compromiso de que su retiro en planta sea ágil y rápido desde su llegada hasta la salida.

DURACIONES:



Cemento y morteros sacos:
45 minutos según orden de ingreso a planta



Cemento granel:
35 minutos

HORARIO DE ATENCIÓN EN PLANTA:

Patarrá (Granel): Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 6:00 a.m. a 2:00 p.m.

Colorado: Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 6:00 a.m. a 2:00 p.m.

Alajuela: Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 6:00 a.m. a 2:00 p.m.

Cartago: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 5:00 pm Sábados de 6:00 a.m. a 12:00 p.m.



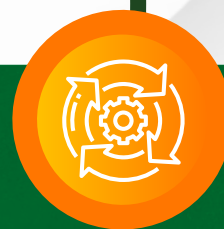
COMPROMISO DE

ATENCIÓN

A NECESIDADES



Nos ocupamos de servirle con la mayor calidad en atención, por eso, para el reporte de quejas, consultas, felicitaciones o sugerencias, habilitamos métodos de contacto fáciles y accesibles a los que puede acudir cuando guste.



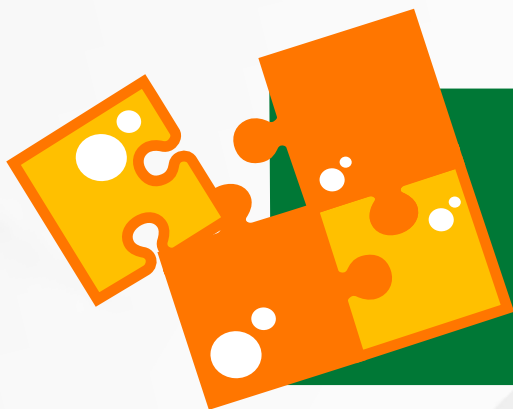
Nos comprometemos a manejar su solicitud por medio de especialistas relacionados al tipo de necesidad, lo que permitirá mayor efectividad.



Centro de Servicio en la línea de atención
2201-2020.



Escribanos al correo
gestionpqr@cempro.com



PROMESA DE SERVICIO Y SOPORTE

DEL EQUIPO DE VENTAS

En **Cementos Progreso** el Código de Valores, Ética y Conducta (**COVEC**) constituye el principal punto de referencia para el trabajo cotidiano de todos los que forman parte de la compañía.

Nuestra operación trabaja bajo los pilares de lealtad, integridad, transparencia, responsabilidad, ser incorruptible y actuar con justicia para asegurar un comportamiento ético.

La labor de nuestros asesores de venta es parte trascendental de lo que mueve la compañía, por lo que ellos velan por su satisfacción y efectividad a la hora de trabajar juntos.

Para conocer más acerca del **COVEC**, puede ingresar a: www.covec.progreso.com

Cementos Progreso es una empresa con más de un siglo en la producción y comercialización de cemento, concreto, cal y soluciones para la construcción; con clientes en *Centroamérica, Panamá, Colombia y El Caribe*.

 **Oficina Corporativa de Costa Rica:**
San José, Escazú, Guachipelín, Plaza Roble, Edificio el Pórtico, Piso #3

 facebook.com/CementosProgresoCR

 www.cempro.co.cr

 2201-2020