



**METREX S.A.**  
*Comprometidos con la calidad*

# MANUAL DE GARANTIAS Y PQRS

**METREX S.A.**

Comprometidos con la calidad

## OBJETIVO

Implementar las directrices para garantizar que las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes, proveedores, colaboradores y público en general se conforme a los requisitos legales y atendiendo el objetivo de calidad enmarcado en la satisfacción del usuario.

## ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las dependencias, desde la recepción de quejas, reclamos y sugerencias relacionados con la prestación de los servicios ofrecidos por Metrex S.A y el comportamiento de sus funcionarios, hasta su atención y respuesta al ciudadano.

## DEFINICIONES

- **Queja:**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un cliente, proveedores, colaboradores y público en general con respecto a la conducta, incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios o funciones de la empresa.

- **Sugerencia:**

Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano común, cliente o empresa para el mejoramiento de los servicios.

- **Reclamos técnicos:**

Son las quejas de los servicios de calibración y/o ensayo prestados por laboratorio METREX S.A que incluyen los tiempos de prestación del servicio, Mala atención del personal, etc.

- **Felicitación:**

Es la manifestación positiva de un ciudadano, cliente o empresa acerca de los servicios y productos que le brinda METREX S.A.

- **Petición de Documentación:**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias de documentos que reposee la empresa; que será analizada por el área pertinente y dará respuesta a ello.

- **Petición de Consultas:**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

## METREX S.A. ofrece las siguientes Garantías:

### Tiempo:

- Tres (3) años a partir de la fecha de entrega del producto para medidores para gas modelos G1.6, G2.5 Y G4.
- Tres (3) años a partir de la fecha de entrega del producto para los medidores de energía electrónicos.
- Tres (3) años a partir de la fecha de entrega del producto para los medidores para agua modelos volumétricos y de velocidad o hasta que el medidor llegue a los 3.000 m3.
- Tres (3) años de garantía a partir de la fecha de entrega del producto para reguladores para gas modelos MTX-2, M4 y M41.
- Treinta (30) días calendario de la calibración y/o ensayo.



### Para el cubrimiento de Producto:

Metrex S.A. ofrece cubrimiento en sus instalaciones, cualquier defecto de fabricación, funcionamiento, siempre y cuando el mismo sea operado bajo condiciones de uso y manejo normales para los cuales el equipo ha sido diseñado y siempre que se cumplan los requisitos de manipulación e instalación que se encuentran especificadas en el Manual de Instalación y Localización de Medidores; y que demandan las normas técnicas pertinentes.



### Cubrimiento de Servicio de Calibración y/o Ensayo:

El laboratorio de Metrex s.a responderá por la garantía respecto a la calibración y ensayo de medidores que no presenten signos de manipulación externa o interna. De igual forma se responderá por el servicio de calibración sobre equipos que no superen más de 30 días calendario desde su calibración y/o ensayo que no hayan sido instalados en terreno.

## Condiciones:

1.- Para hacer efectiva esta garantía, se debe solicitar por escrito a METREX S.A. devolución de producto o servicio por garantía.

2.- METREX S.A. se compromete a reparar, cambiar y ajustar el producto, así como los componentes, las piezas defectuosas del mismo y en los casos que sea necesario se hará la reposición por la unidad nueva, sin cargo alguno para el comprador.

3. -METREX S.A. se compromete a realizar nuevamente la calibración y/o ensayo en los equipos, sin cargo alguno para el comprador.

METREX S.A. a través de su área de Calidad, podrá sin cargo alguno para el comprador, reparar o reemplazar el equipo totalmente que resulte defectuoso, durante la vigencia del período de garantía y cuando se devuelva el producto de conformidad.

Todos los accesorios o componentes que en virtud de sus defectos sean reemplazados en cumplimiento de la garantía, pasarán a ser propiedad de METREX S.A.

El tiempo de cumplimiento de garantía en lo posible no podrá ser mayor a 34 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción en las instalaciones de METREX S.A.



## La Garantía NO será válida en los siguientes casos:

### Producto:

- Defectos o daños derivados de la instalación inadecuada y mal uso del producto, accidentes o negligencia.
- Defectos o daños derivados de la inadecuada manipulación, almacenamiento, pruebas, operación, mantenimiento o ajustes inapropiados o derivados de cualquier alteración o modificación de cualquier tipo.
- Las unidades que no presenten los sellos de seguridad o precintos de seguridad originales de fábrica; y que no se encuentren rotos o violentados.
- Rupturas, golpes o daños causados a los componentes externos o internos, a menos que los mismos sean consecuencia de defectos en el material.
- Cuando el producto haya sido desarmado, reparado o manipulado que evite la revisión y pruebas adecuadas para verificar cualquier reclamación que otorga la garantía de los productos METREX S.A.
- Que las unidades que les haya sido retirado, borrado o alterado el número de serie de identificación.
- Defectos o daños debidos a derrames de líquidos, pegantes, materiales o sustancias diferentes a gas natural o propano sobre o dentro del producto.
- La reclamación por garantía únicamente será atendida cuando el equipo proceda del comprador original que figura en la base de datos de METREX.

**Servicio:**

- La inadecuada manipulación, pruebas, operación o ajustes inapropiados derivados de cualquier alteración o modificación de cualquier tipo.
- Las unidades que no presenten los sellos de seguridad, etiqueta de calibración y/o precintos de seguridad originales de fábrica; y que no se encuentren rotos o violentados.
- Cuando el producto haya sido desarmado, reparado o manipulado que evite la revisión y pruebas adecuadas para verificar cualquier reclamación que otorga la garantía de los productos METREX S.A.

**Para las Revisiones al Acuerdo de Servicio:**

Se adjuntarán los correos electrónicos y/o actas que se realizadas por parte del cliente interno o cliente externo del Laboratorio METREX S.A, cualquier desviación a los artículos de la oferta de servicio deben ser registrados y acordados por las partes y estar incluidos en la oferta vigente según el acuerdo de las partes.

**El Laboratorio de METREX S.A.**

Realiza las declaraciones de Conformidad de la siguiente manera:

- Para el Laboratorio Energía se declara conformidad con respecto al método aplicable.
- Para los demás laboratorios de Metrex S.A no se declara o se expresa conformidad, las condiciones del servicio están incluidos en las Oferta de Servicios DC-CM-01-F07 Oferta de Laboratorio Agua, DC-CM-01-F08 Oferta de laboratorio Energía y DC-CM-01-F09 Oferta de Laboratorio Gas.

No obstante, si el cliente solicita que se incluya la declaración de conformidad debe enviar las reglas de decisión asociadas y el laboratorio definirá si es posible su aplicación en los certificados de calibración y/o ensayo.

**Puedes recibir más Información en nuestra página en Internet.**

**METREX S.A.**

[www.metrex.com.co](http://www.metrex.com.co)

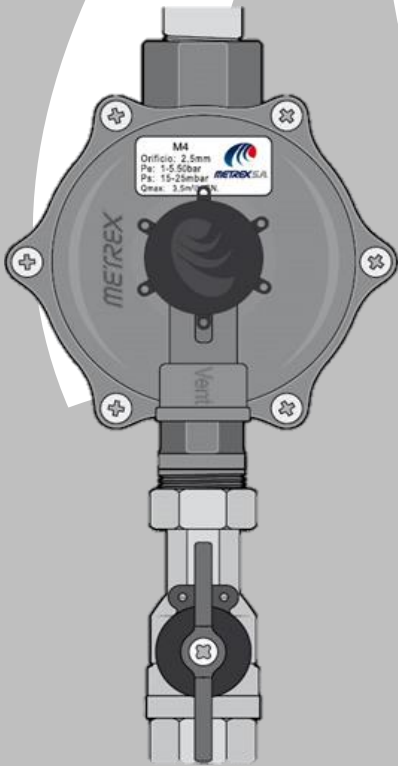
**E-mail: [info@metrex.com.co](mailto:info@metrex.com.co) – [coord.comercial@metrex.com.co](mailto:coord.comercial@metrex.com.co)**

**CELULAR: +57 313 722 3683 PBX: +57 (2) 8245800 - +57 (2) 8333810**

**– +57 (2) 8333811 - +57 (2) 8333812**

**Parque Industrial Lote 3E de Popayán – Cauca - Colombia**

## Paso a paso para emitir una queja y/o devolución de producto



Como cliente de los productos y servicios de METREX S.A. e independientemente de la causa de la queja o devolución, la primera instancia a la cual se debe recurrir es:

1. Enviar correo electrónico o comunicarse a los siguientes contactos:

- Para atención al cliente, productos y servicios se deberá reportar a los correos [info@metrex.com.co](mailto:info@metrex.com.co) o [coord.comercial@metrex.com.co](mailto:coord.comercial@metrex.com.co) y a las líneas telefónicas Celular: +57 313 722 3683 - +57 315 860 7146 - PBX: +57 (2) 8245800 - +57 (2) 8333810 - +57 (2) 8333811 - +57 (2) 8333812.

- Para quejas del personal interno o externo a los correos [info@metrex.com.co](mailto:info@metrex.com.co) o [cesar.londono@metrex.com.co](mailto:cesar.londono@metrex.com.co) y a las líneas telefónicas Celular: +57 313 722 3683 PBX: +57 (2) 8245800 - +57 (2) 8333810 - +57 (2) 8333811 - +57 (2) 8333812.

- **La Queja y/o Reclamo Técnico:** se debe realizar en un tiempo no mayor a diez (10) calendario para interponer la queja, se puede presentar al laboratorio mediante los siguientes correos electrónicos [info@metrex.com.co](mailto:info@metrex.com.co) o [coord.comercial@metrex.com.co](mailto:coord.comercial@metrex.com.co) y a las líneas telefónicas Celular: +57 313 722 3683 - +57 315 860 7146. Los reclamos técnicos se deben proceder conforme al documento interno DC-CM-04 Gestión de Quejas y aplica si presenta inconformidad en alguna de las siguientes condiciones:

- ❖ Por mal estado físico de los ítems de calibración y ensayo.
- ❖ Por sellos de seguridad y/o estampillas de calibración y ensayo instalados al medidor por el laboratorio en mal estado.
- ❖ Estado de los certificados de calibración y ensayo emitidos por el laboratorio.
- ❖ Errores u omisiones en los certificados de calibración y ensayo.
- ❖ Resultados de las calibraciones realizadas por el Laboratorio.

- Si se trata de una devolución del producto, se debe comunicar inmediatamente por correo electrónico [coord.comercial@metrex.com.co](mailto:coord.comercial@metrex.com.co) informando al Área Comercial, enviando la respectiva comunicación del producto cantidad, seriales, referencia y motivo de la devolución.



- Se debe tener en cuenta que para efectuar la devolución del producto es necesario que, en lo posible, éste sea enviado en las mismas condiciones en las que les fue entregado, es decir, limpio, en empaques adecuados (cajas) y empacado de tal forma que no sufra daños adicionales durante su transporte.
- Una vez que el producto es recibido en las bodegas de METREX S.A., el Auxiliar Logístico (encargado de la bodega), reporta al Área Comercial la recepción de la devolución.
- El Área Comercial apertura la queja asignándole consecutivo y mediante el formato de Reporte de Quejas, se direcciona al Área de Técnica asignando el responsable que atenderá la situación reportada por el cliente.
- El Área Técnica realizará el respectivo análisis del reporte del cliente y el producto, informando al Área Comercial Si cumple o No cumple la garantía ofrecida por METREX S.A.
- El Área Comercial realiza las ordenes de producción o de trabajo según sea conveniente para los casos del cumplimiento de garantía y a quien no cumpla garantía se contactará vía correo electrónico enviando el informe emitido por el Área Técnica.

### Tiempos de Respuesta:

- ❖ En un plazo máximo de dos (2) días, el Coordinador Comercial o Auxiliar Comercial enviará al cliente un correo electrónico como acuse de recibido informando si la queja aplica o no aplica.
- ❖ Si aplica el proceso de la devolución tendrá un plazo máximo de treinta y dos (32) días y se estará realizando el despachando del producto al cliente con el respectivo Informe Final del Área Técnica.
- ❖ METREX S.A cubrirá los gastos de envío únicamente de las unidades cubiertas por garantía.