



POLITICA DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS (PQRS DE CALIDAD)

Elaborado por:

Jefe de recursos humanos

Revisado por:

Gerente Administrativo

Aprobado por:

Gerente General

Política de Calidad y Procedimiento de Reclamos (PQRS de Calidad)

Empresa Responsable: PRODECON S.A.S. (y sus marcas comerciales, incluyendo DEMACOL)

Marco Legal: Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición).

I. Política de Calidad y Compromisos

Nuestra empresa elabora productos con **excelente calidad** que satisfacen las necesidades y requerimientos de nuestros clientes. Nuestros procedimientos están basados en nuestra experiencia, logrando una **mejora continua** de la organización con el compromiso y buen servicio de todos nuestros colaboradores. Por ende, el sistema de gestión de calidad de **PRODECON S.A.S.** comprende los siguientes aspectos:

- **Sistema de Gestión:** Establecer y mantener un sistema de Gestión de calidad eficaz, comprometido con la **mejora continua** de procesos y la gestión de riesgos y oportunidades.
- **Garantía Legal:** Garantizar la **calidad e idoneidad** de todos nuestros productos conforme a los requerimientos ofrecidos y la legislación colombiana, asegurando que sean aptos para el uso al que están destinados.
- **Condiciones Técnicas:** Garantizar la publicación y fácil acceso a la Ficha Técnica de cada producto en la página web de la Compañía, donde se especifican las condiciones óptimas de almacenamiento, manipulación y vida útil.
- **Competencia del Personal:** Certificar que todo nuestro personal tenga la formación necesaria para ofrecer un servicio personalizado y competente en la gestión de la calidad.
- **Transparencia:** Informar al cliente ante cualquier evento que cause un incumplimiento en nuestras políticas de servicio y calidad.
- **Gestión de PQRS:** Tratar con prioridad las reclamaciones o peticiones solicitadas por nuestros clientes, cumpliendo con los términos de respuesta establecidos en la ley.

II. Vida Útil y Garantía de Calidad

PRODECON S.A.S. garantiza la calidad, idoneidad y vida útil de los productos de fabricación propia durante el tiempo establecido en las Fichas Técnicas oficiales, **siempre y cuando se respeten las condiciones de almacenamiento óptimas, es decir, manteniendo el producto en un ambiente fresco, seco y a una temperatura máxima de 25 grados centígrados**. Para el caso de los productos donde PRODECON S.A.S. actúa únicamente como distribuidor (productos de otros fabricantes), la responsabilidad de la vida útil, calidad y garantía recae exclusivamente sobre el Fabricante Original, y el consumidor deberá consultar la Ficha Técnica y las condiciones específicas de almacenamiento y vida útil en la página web oficial del productor.

La vida útil de cada uno de nuestros productos se describe a continuación:

Nombre	vida útil meses
TITO PABON FINO CUNETE TIPO 1	(Consultar fabricante)
TITO PABON FINO BALDE TIPO 1	(Consultar fabricante)
TITO PABON FINO GALON TIPO 1	(Consultar fabricante)
TITO PABON FINO CUARTO TIPO 1	(Consultar fabricante)
VINILO DEMACOL CUNETE TIPO 1	12
VINILO DEMACOL BALDE TIPO 1	12
VINILO DEMACOL GALON TIPO 1	12
VINILO DEMACOL CUARTO TIPO 1	12
TITO PABON CORRIENTE CUNETE TIPO 2	(Consultar fabricante)
TITO PABON CORRIENTE BALDE TIPO 2	(Consultar fabricante)
TITO PABON CORRIENTE GALON TIPO 2	(Consultar fabricante)
TITO PABON CORRIENTE CUARTO TIPO 2	(Consultar fabricante)
VINILO DEMACOL CUNETE TIPO 2	12
VINILO DEMACOL BALDE TIPO 2	12
VINILO DEMACOL GALON TIPO 2	12
VINILO DEMACOL CUARTO TIPO 2	12

POLITICA DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS (PQRS DE CALIDAD)

CODIGO: PQRSCAL001
FECHA DE EMISION: 12 DIC 2025
VERSION: 1.0
PAGINAS: 15

TITO PABON CUNETE TIPO 3	(Consultar fabricante)
TITO PABON BALDE TIPO 3	(Consultar fabricante)
TITO PABON GALON TIPO 3	(Consultar fabricante)
VINILO DEMACOL CUNETE TIPO 3	12
VINILO DEMACOL BALDE TIPO 3	12
VINILO DEMACOL GALON TIPO 3	12
ACRONAL GALON	6
ACRONAL CUARTO	6
ACRONAL X500 GR	6
ACRONAL CUNETE	6
ANTICORROSIVO BLANCO DEMACOL GALON	12
ANTICORROSIVO GRIS DEMACOL GALON	12
ANTICORROSIVO NEGRO DEMACOL GALON	12
ANTICORROSIVO BLANCO DEMACOL CUARTO	12
ANTICORROSIVO GRIS DEMACOL CUARTO	12
ANTICORROSIVO NEGRO DEMACOL CUARTO	12
DESMANCHADOR PISOS GARRAFA AM	12
DESMANCHADOR PISOS GALON AM	12
DESMANCHADOR PISOS MEDIO GALON AM	12
DESMANCHADOR PISOS BOTELLA AM	12
DESMANCHADOR FACHADAS GALON AN	12
DESMANCHADOR FACHADAS MEDIO GALON AN	12
DESMANCHADOR FACHADAS BOTELLA AN	12
DESMANCHADOR FACHADAS GARRAFA AN	12
BOQUILLA BLANCA X 1K BOLSA	12
BOQUILLA BEIGE X 1K BOLSA	12
BOQUILLA TABACO X 1K BOLSA	12

POLITICA DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS (PQRS DE CALIDAD)

CODIGO: PQRSCAL001
FECHA DE EMISION: 12 DIC 2025
VERSION: 1.0
PAGINAS: 15

BOQUILLA OCRE X 1K BOLSA	12
BOQUILLA NEGRA X 1K BOLSA	12
BOQUILLA ROJA X 1K BOLSA	12
BOQUILLA GRIS X 1K BOLSA	12
BOQUILLA VERDE X 1K BOLSA	12
BOQUILLA AZUL X 1K BOLSA	12
BARNIZ TRANSPARENTE GALON	12
BOQUILLA AZUL X 2K BOLSA	12
BOQUILLA BEIGE X 2K BOLSA	12
BOQUILLA BLANCA X 2K BOLSA	12
BOQUILLA GRIS X 2K BOLSA	12
BOQUILLA NEGRA X 2K BOLSA	12
BOQUILLA OCRE X 2K BOLSA	12
BOQUILLA ROJA X 2K BOLSA	12
BOQUILLA TABACO X 2K BOLSA	12
BOQUILLA VERDE X 2K BOLSA	12
BARNIZ TRANSPARENTE CUARTO	12
BOQUILLA AZUL X 2K CAJA	12
BOQUILLA BEIGE X 2K CAJA	12
BOQUILLA GRIS X 2K CAJA	12
BOQUILLA NEGRA X 2K CAJA	12
BOQUILLA OCRE X 2K CAJA	12
BOQUILLA ROJA X 2K CAJA	12
BOQUILLA TABACO X 2K CAJA	12
BOQUILLA VERDE X 2K CAJA	12
BOQUILLA AZUL X 1K CAJA	12
BOQUILLA BEIGE X 1K CAJA	12

**POLITICA DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTO DE
 RECLAMOS (PQRS DE CALIDAD)**

CODIGO: PQRSCAL001
 FECHA DE EMISION: 12 DIC 2025
 VERSION: 1.0
 PAGINAS: 15

BOQUILLA BLANCA X 1K CAJA	12
BOQUILLA OCRE X 1K CAJA	12
BOQUILLA ROJA X 1K CAJA	12
BOQUILLA TABACO X 1K CAJA	12
BOQUILLA VERDE X 1K CAJA	12
BOQUILLA GRIS X 1K CAJA	12
BOQUILLA NEGRA X 1K CAJA	12
BOQUILLA BLANCA X 2K CAJA	12
ALUMINIO BITUMINOSO CUNETE	12
ALUMINIO BITUMINOSO GALON	12
ALUMINIO BITUMINOSO CUARTO	12
CAL X 10K	(Consultar fabricante)
CEMENTO BLANCO ARGOS X 20K	(Consultar fabricante)
CEMENTO BLANCO ARGOS X 40K	(Consultar fabricante)
CEMENTO ROYAL BLANCO X 40	(Consultar fabricante)
CEMENTO FORTECEMEN GRIS X 50K	(Consultar fabricante)
CEMENTO ALION GRIS X 50K	(Consultar fabricante)
CAOLIN IMPALPABLE IMPACOL X 25 KILOS	(Consultar fabricante)
COLBON PARA MADERA TONNER CUNETE	12
COLBON PARA MADERA TONNER GALON	12
COLBON PARA MADERA TONNER CUARTO	12
CEMENTO MARINO GALON	12
CEMENTO MARINO CUARTO	12
CONCENTRADO AMARILLO	12
CONCENTRADO AZUL	12
CONCENTRADO MORADO	12
CONCENTRADO NEGRO	12

CONCENTRADO NARANJA	12
CONCENTRADO OCRE	12
CONCENTRADO ROJO	12
CONCENTRADO VERDE	12
CAOLIN PROCOMIN X 25K	(Consultar fabricante)
CAOLIN CORRIENTE (PVC) X 20K	(Consultar fabricante)
CREOLINA X 250	12
CREOLINA X 120	12
CARRAPLAST CUNETE X 30K	12
CARRAPLAST BALDE X 15K	12
CARRAPLAST GALON X 6K	12
ESMALTE BLANCO GALON	12
ESMALTE NEGRO MATE GALON	12
ESMALTE ROJO GALON	12
ESMALTE TABACO GALON	12
ESMALTE AMARILLO GALON	12
ESMALTE AZUL GALON	12
ESMALTE GRIS GALON	12
ESMALTE VERDE GALON	12
ESMALTE CAOBA GALON	12
ESMALTE ROJO COLONIAL GALON	12
ESMALTE NEGRO GALON	12
ESMALTE OCRE GALON	12
ESMALTE BLANCO MATE GALON	12
ESMALTE CREMA GALON	12
ESMALTE BLANCO CUARTO	12
ESMALTE CREMA CUARTO	12

ESMALTE NEGRO MATE CUARTO	12
ESMALTE NARANJA CUARTO	12
ESMALTE ROJO CUARTO	12
ESMALTE TABACO CUARTO	12
ESMALTE VERDE CUARTO	12
ESMALTE AMARILLO CUARTO	12
ESMALTE AZUL CUARTO	12
ESMALTE GRIS CUARTO	12
ESMALTE VERDE ESMERALDA CUARTO	12
ESMALTE CAOBA CUARTO	12
ESMALTE ROJO COLONIAL CUARTO	12
ESMALTE NEGRO CUARTO	12
ESMALTE OCRE CUARTO	12
ESMALTE BLANCO MATE CUARTO	12
ESMALTE NARANJA GALON	12
ESMALTE BL BASE AGUA DECOPLUS CUNETE	12
ESMALTE BL BASE AGUA DECOPLUS BALDE	12
ESMALTE BL BASE AGUA DECOPLUS GALON	12
ESMALTE BL BASE AGUA DECOPLUS CUARTO	12
ANOLOC DEMACOL CHAMPANA GALON	12
ANOLOC DEMACOL DORADO GALON	12
ANOLOC DEMACOL ALUMINIO GALON	12
EMULSION ASFALTICA BASE AGUA CU	12
EMULSION ASFALTICA BASE AGUA BALDE	12
EMULSION ASFALTICA BASE AGUA GALON	12
EMULSION ASFALTICA BASE AGUA CUARTO	12
EMULSION ASFALTICA BASE SOLVENTE CU	12

**POLITICA DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTO DE
 RECLAMOS (PQRS DE CALIDAD)**

CODIGO: PQRSCAL001
 FECHA DE EMISION: 12 DIC 2025
 VERSION: 1.0
 PAGINAS: 15

EMULSION ASFALTICA BASE SOLVENTE BALDE	12
EMULSION ASFALTICA BASE SOLVENTE GALON	12
EMULSION ASFALTICA BASE SOLVENTE CUARTO	12
YESO ECOYESO X 25K	(Consultar fabricante)
GRANITO BLANCO # 2 X 40K	
GRANITO BLANCO # 2-1/2 X 40K	
GRANITO NEGRO # 2 X 40K	
GRANITO NEGRO # 2-1/2 X 40K	
GRANIPLAST CUNETE X 30K	6
GRANIPLAST BALDE X 15K	6
GRANIPLAST GALON X 6K	6
GRAVILLA MONA No 1 X 20K	
GRAVILLA MONA No 2 X 20K	
GRAVILLA MONA No 2 1/2 X 20K	
GRAVILLA MONA No 3 x 20k	
INMUNIZANTE PARA MADERA GALON	12
INMUNIZANTE PARA MADERA MEDIO GALON	12
MINERAL AMARILLO CAJA 500GR	12
MINERAL NEGRO CAJA 500GR	12
MINERAL ROJO CAJA 500GR	12
MINERAL VERDE CAJA 500GR	12
MINERAL AZUL CAJA 500GR	12
MARMOLINA X40K	
YESO MAXIYESO X 25K	(Consultar fabricante)
PEGANCOL BLANCO X 25K	12
PEGANCOL GRIS X 25K	12
PORCELANTEX BLANCO X 25K	12

PORCELANTEX GRIS X 25K	12
PEGANCOL PISO SOBRE PISO X25K	12
PVA CUNETE	6
PVA GALON	6
PVA CUARTO	6
PEGANTEX BLANCO X 25K	12
PEGANTEX GRIS X 25K	12
STUCKITT CUNETE 28K	6
STUCKITT CAJA X 28K	6
STUCKITT BALDE 14K	6
STUCKITT GALON 5.6K	6
STUCKITT MEDIO GALON X 2.5K	6
STUCKITT CUARTO 1.4K	6
STUCKITT OCTAVO 700 GRS	6
STUCKITT BOLSA X 28K	6
SUPERMASTICK CUNETE	(Consultar fabricante)
SUPERMASTICK CAJA	(Consultar fabricante)
SUPERMASTICK BALDE	(Consultar fabricante)
SUPERMASTICK GALON	(Consultar fabricante)
SUPERMASTICK CUARTO	(Consultar fabricante)
TRAFICO DEMACOL AMARILLO GALON	12
TRAFICO DEMACOL AZUL GALON	12
TRAFICO DEMACOL BLANCO GALON	12
TRAFICO DEMACOL GRIS GALON	12
TRAFICO DEMACOL NEGRO GALON	12
TRAFICO DEMACOL ROJO GALON	12
TRAFICO DEMACOL VERDE GALON	12

TAPA GOTERA	12
TALCO MALLA 250 X 50K	(Consultar fabricante)
TALCO MALLA 325 X 50K	(Consultar fabricante)
TALCO MALLA 400 X 50K	(Consultar fabricante)
YESO EXTRA BLANCO X 25K	(Consultar fabricante)
YESO SUPER E X 25 KG	(Consultar fabricante)
YESO BLANCO ECO PIRAMIDE X25K	(Consultar fabricante)
YESO MARFIL X 25K	(Consultar fabricante)

La información de vida útil aquí relacionada es orientativa y se rige por lo establecido en la Ficha Técnica vigente de cada producto. En caso de discrepancia, prevalecerá la Ficha Técnica oficial publicada por el fabricante o PRODECON S.A.S.

III. Procedimiento para la Gestión de Reclamos por Calidad

Este procedimiento aplica a cualquier manifestación de inconformidad respecto a la calidad o idoneidad de los productos de **PRODECON S.A.S.** y **DEMACOL** (Reclamo).

1. Principios de Responsabilidad y Autorización

- **Responsabilidad Legal:** **PRODECON S.A.S.** asume la responsabilidad legal de la **garantía** de sus productos como productor y proveedor ante el consumidor, conforme al Estatuto del Consumidor.
- **Autoridad Interna:** Solo el **área de Calidad y el Grupo Técnico** pueden aprobar cambios o garantías y definir la solución definitiva. El área Comercial únicamente canaliza la información, pero **nunca autoriza** la solución al cliente.
- **Rol de Distribuidores:** Las Ferreterías son distribuidores, no fabricantes, y no deben asumir cambios directos con el cliente final. **DEMACOL** y **PRODECON** gestionan la garantía directamente con base en la muestra.

2. Proceso y Tiempos Legales

Etapa	Requisito y Responsable	Plazo Máximo (Acumulado)
A. Reporte Formal	Reportar el caso a través de los canales formales de PQRS de PRODECON S.A.S. (líneas oficiales de servicio al cliente) o mediante el comercial que le atendió, quien deberá radicar el reclamo internamente.	Día 0
B. Soportes	Suministrar videos o audios para agilizar la gestión. Se necesita muestra obligatoria para la evaluación: 1 kg (pegantes), cantidad mínima (otros), envase de mal estado (si aplica).	-
C. Recolección	Recolección del material para análisis (Costo asumido por DEMACOL).	1 a 8 días hábiles (Depende de la ubicación).
D. Análisis en Laboratorio	Análisis de la muestra con las pruebas respectivas.	2 a 3 días hábiles.
E. Decisión Final y Comunicación	El Grupo Técnico comunica y define la solución final. Este término incluye la recolección, el análisis y la emisión de la respuesta al cliente.	15 DÍAS HÁBILES (Plazo máximo legal, Ley 1755 y 1480).

- Alternativa a Muestra:** Si no hay muestra disponible, se realiza una **visita técnica** en obra (2–8 días hábiles). El análisis posterior a la visita y la decisión final deben ocurrir dentro del plazo máximo de 15 días hábiles.
- Solución al Reclamo:** Si la garantía procede, el cliente tendrá derecho a elegir entre la **reparación** del producto, el **cambio** por uno nuevo o la **devolución del dinero**, a través de la Ferretería o directamente al cliente final.
- Prohibición: No existe cambio inmediato:** todo producto debe entrar a revisión del grupo técnico antes de autorizar una solución.
- Canales Formales de PQRS:**
 Todo reclamo por calidad deberá ser radicado a través de los canales oficiales de atención al cliente de PRODECON S.A.S. o por intermedio del comercial asignado, quien tendrá la obligación de registrar el caso para su gestión formal.

3. Productos de Distribución y Responsabilidad del Fabricante

3.1 Responsabilidad de la Garantía

PRODECON S.A.S. (DEMACOL) actúa como distribuidor para productos de terceros (ej. Tito Pabón, Supermastick, yesos de terceros). En estos casos:

- La responsabilidad principal recae en el **Fabricante Original**; sin perjuicio de la responsabilidad legal que como proveedor pueda corresponder a PRODECON S.A.S., quien gestionará la reclamación ante el fabricante.
- **PRODECON S.A.S. no responderá directamente por esta garantía legal**, pero gestionará activamente la reclamación ante el Fabricante Original para agilizar la respuesta y proporcionará los canales de comunicación necesarios para el trámite.

3.2. Documentación Técnica

La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) establece que es una obligación de la garantía legal el **Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos** (Art. 8, Numeral 4).

- Por lo tanto, la creación y publicación de la **Ficha Técnica, el manual de seguridad y las instrucciones de uso** es responsabilidad ineludible del **Productor/Fabricante Original**.
- PRODECON S.A.S. no es responsable de la creación ni de la presentación de estos documentos si el Fabricante Original omite su publicación o no los suministra.

3.3. Tiempos de Respuesta

En casos de garantía de productos de distribución, el cambio depende del proveedor/fabricante original, y los tiempos de respuesta **pueden exceder los 15 días hábiles** establecidos por ley para la gestión de PQRS de productos propios.

4. Cambios por No Rotación

Esta sección define las condiciones bajo las cuales **PRODECON S.A.S.** puede aceptar la devolución de mercancía por motivos **comerciales** (no legales de garantía), lo cual no es una obligación bajo el Estatuto del Consumidor:

- **Proceso:** El producto se revisa y, si es aceptado, se emite una **nota crédito** (abono). La nueva compra se factura aparte, aplicando el valor de la nota crédito.

- **Criterios de Aceptación:** La evaluación se realiza según el estado físico, lote y vida útil del producto.
- **Condiciones:** Se puede aceptar cambios incluso después de más de 1 año si el producto es recuperable. No se aprueban cambios si el producto está en malas condiciones y sin recuperación posible.
- **Logística:** La recolección de productos se hace según zonas programadas por sector

IV. Procedimiento para la Gestión de Reclamos por Calidad

1. Proceso Detallado: Recolección, Análisis y Decisión

Etapa	Actividad Detallada	Plazo (Acumulado)	Responsable
A. Recepción y Validación Inicial	El área Comercial recibe el reporte y verifica que el reclamo contenga la información mínima (Identificación del cliente, descripción del fallo y fotos/videos iniciales) para considerarlo formalmente radicado.	Día 0	Área Comercial / Servicio al Cliente
B. Recolección de Muestra	Se coordina con Logística la recogida del material defectuoso (Muestra Obligatoria). Los tiempos estimados de recogida dependen de la ubicación de la obra (1-8 días hábiles). La recolección de productos se hace según zonas programadas por sector.	Máx. Día 8 hábil	Logística / DEMACOL
C. Análisis en Laboratorio	La muestra es ingresada al laboratorio. Se realizan las pruebas necesarias para determinar si la falla se debe a defectos de fabricación, calidad de la materia prima o, por el contrario, a causas externas. Se emite un reporte técnico preliminar.	Día 8 al Día 11 hábil	Área de Calidad / Grupo Técnico
D. Decisión Final	El Grupo Técnico evalúa el Reporte Técnico y define la solución final. Se comunica al cliente la procedencia o improcedencia de la garantía, incluyendo la opción de reparación, cambio por producto nuevo, o devolución del dinero, conforme a la ley.	Máx. Día 15 hábil	Grupo Técnico / Área Comercial

V. Protección Legal y Exoneración de Responsabilidad

1. Causales de Exoneración de Responsabilidad

PRODECON S.A.S., de conformidad con el **Artículo 16 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)**, no estará obligada a responder por la garantía legal en los siguientes casos, toda vez que se configura una **causa extraña** que exime la responsabilidad del productor y/o proveedor:

1. **Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Eventos imprevisibles e irresistibles.
2. **Hecho de un Tercero:** Cuando el daño se derive exclusivamente de la acción de un tercero ajeno a la empresa.
3. **Uso Indebido o Manipulación:** Cuando el daño provenga del **uso indebido** o la **mala manipulación** del producto por parte del Titular o de terceros, incluyendo, pero no limitándose a:
 - **Simulación o Suplantación:** La presentación de productos que simulen fallos de calidad o la suplantación del producto original de **DEMACOL/PRODECON** por productos de otras marcas.
 - El incumplimiento de las condiciones óptimas de almacenamiento y vida útil especificadas en la Ficha Técnica del producto, la cual se encuentra publicada en la página web de la Compañía.
 - **Mezcla de Productos:** La mezcla o adición de productos de otras marcas con el producto de **DEMACOL/PRODECON**, alterando la composición y el desempeño original.
 - **Mala Aplicación:** El incumplimiento de las instrucciones de instalación, preparación o uso especificadas en el envase del producto o en la ficha técnica (ej., alteración de la dosificación de agua o aditivos).

En caso de que el análisis de laboratorio o la visita técnica demuestre de manera concluyente que la causa del fallo es alguna de las mencionadas en este artículo, **PRODECON S.A.S.** emitirá un reporte formal al cliente explicando la causal de exoneración de la garantía legal.