



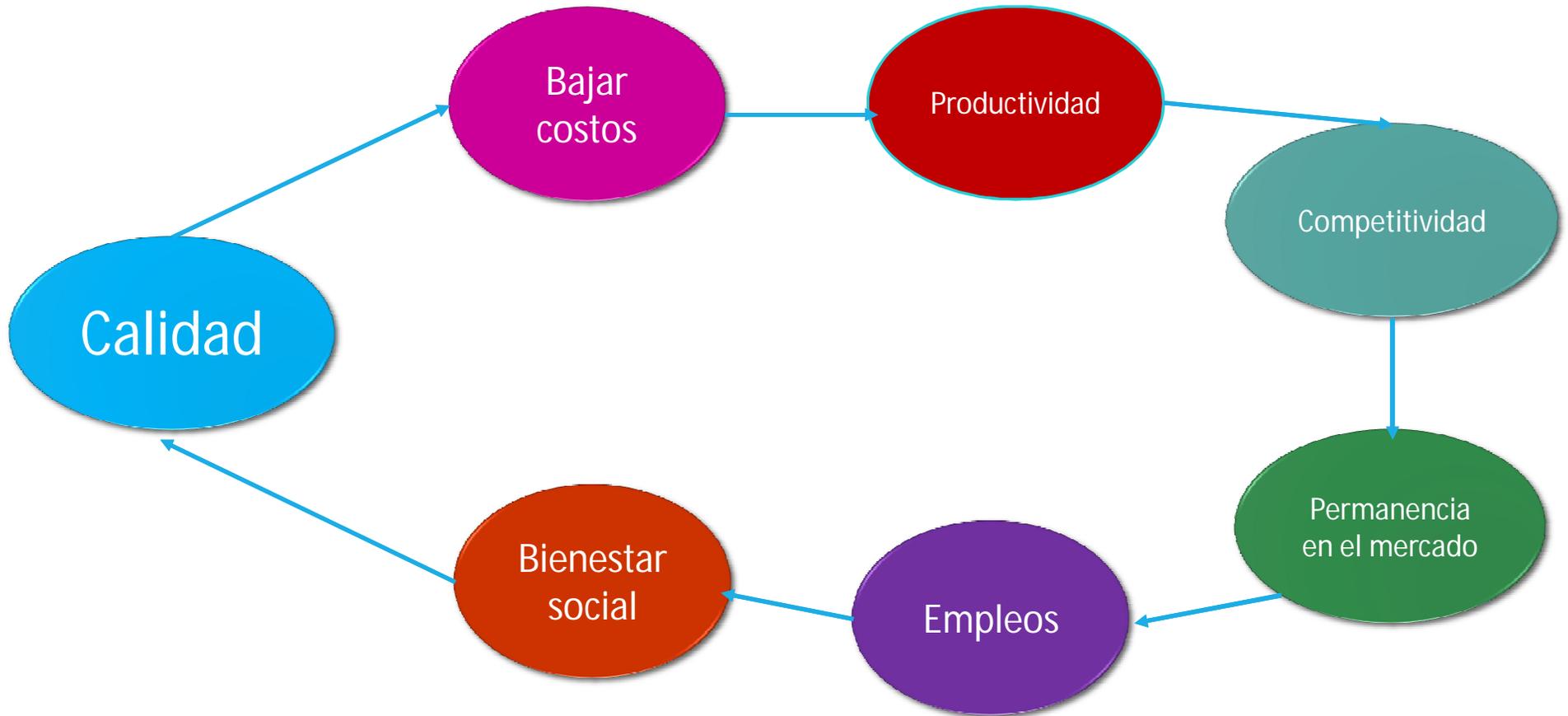
# Sistema Nacional de la Calidad

NOVIEMBRE 2015



Ministerio de Industrias  
y Productividad

# Cadena Calidad-Productividad



# Misión y Política de Calidad

## Misión

- Generar, gestionar, regular, controlar y articular el SNC, promoviendo una cultura de calidad, basado en políticas que contribuyan al desarrollo competitivo industrial, asegurando que los reglamentos técnicos, normas y procedimientos de evaluación de la conformidad no creen obstáculos innecesarios al comercio y que estén enfocados en la protección del consumidor.

## Política de Calidad

- En la Subsecretaría de la Calidad del MIPRO contribuimos al incremento de la competitividad del sector industrial y al cambio de a matriz productiva mediante la gestión, difusión, regulación, control y articulación del Sistema Nacional de la Calidad, comprometidos con la defensa de los derechos de las y los consumidores, la satisfacción de los requisitos de las y los clientes, el mejoramiento continuo de los procesos internos y la capacitación continua de nuestros colaboradores.

# Marco legal del Sistema Nacional de la Calidad



# Objetivos del Sistema Nacional de la Calidad



I. regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en esta materia;



ii Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de esas prácticas; y,



iii Promover e incentivar la cultura de calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

CONSEJO  
CONSULTIVO

**COMITÉ INTERMINISTERIAL DE LA CALIDAD**  
MCPEC, MIPRO, MAE, MINTUR, MAGAP, MSP, MTOP, MEER

onalidad

MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y  
PRODUCTIVIDAD

SUBSECRETARÍA DE LA  
CALIDAD

Salud

Seguridad

Ambiente

Defensa al Consumidor

Promoción y  
Notificación

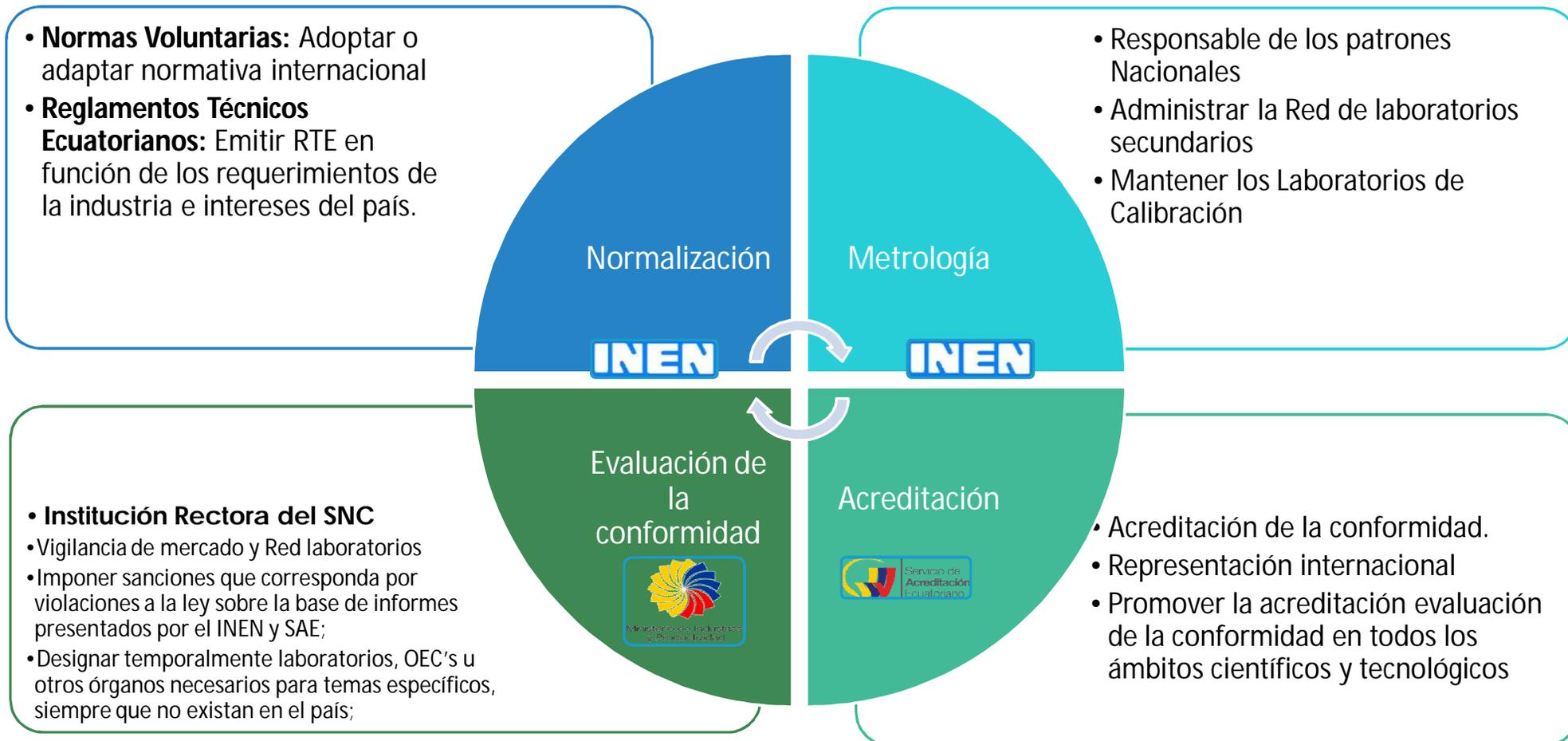
Gestión de la  
Calidad

Evaluación y  
control

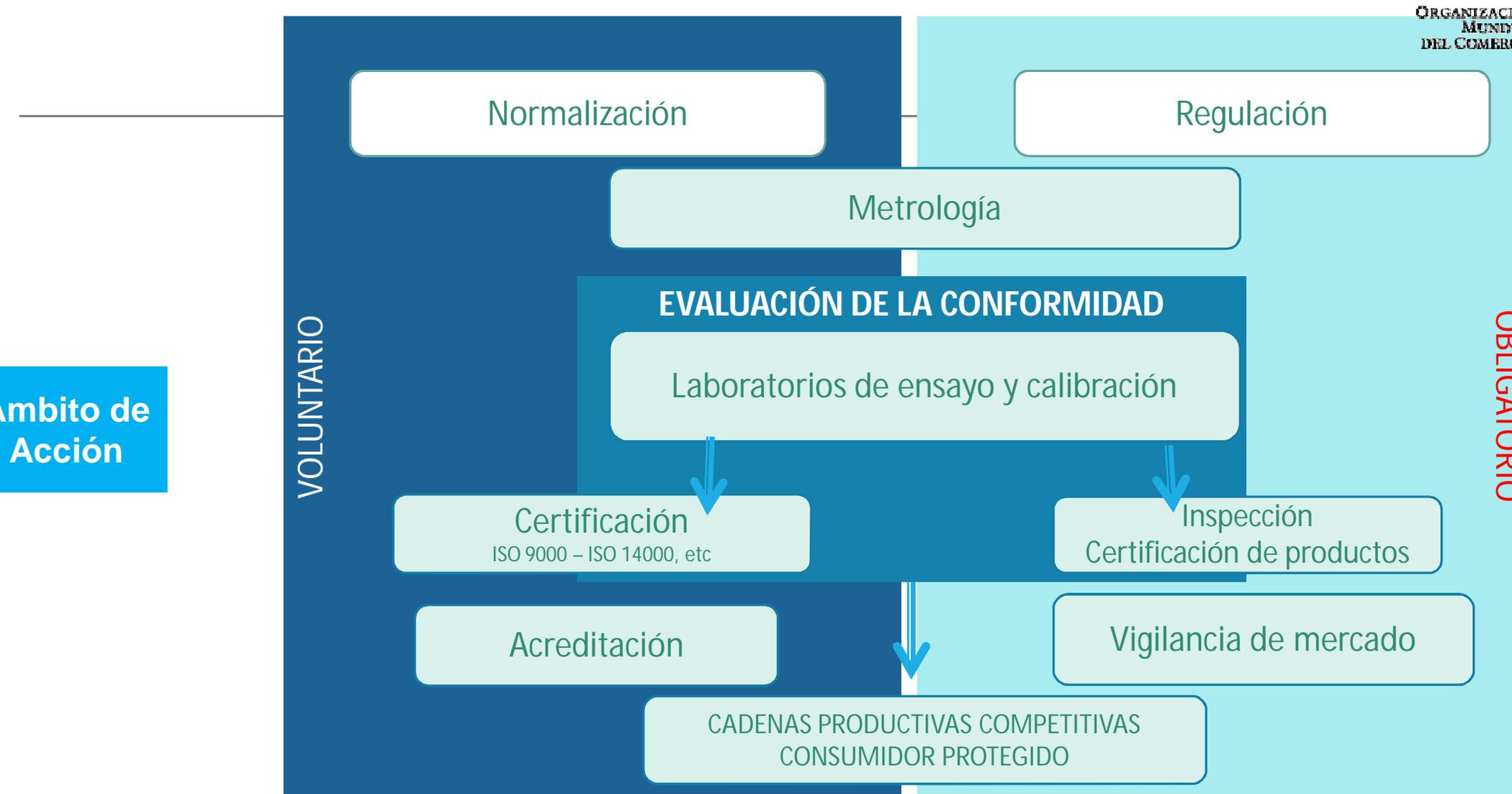
Defensa al  
consumidor



# Infraestructura de la Calidad



# Conceptualización del Sistema Nacional de la Calidad

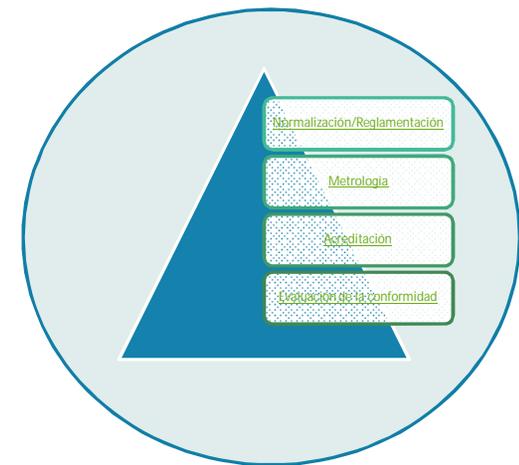




# Infraestructura de la Calidad

Las funciones básicas de un sistema de infraestructura de la calidad (IC) comprenden un conjunto de técnicas y procedimientos para codificar, analizar, normalizar y medir diferentes aspectos de un producto o proceso productivo:

- la metrología,
- la normalización,
- la reglamentación técnica,
- la certificación,
- La acreditación
- La gestión de la calidad
- La evaluación de la conformidad
- La defensa al consumidor

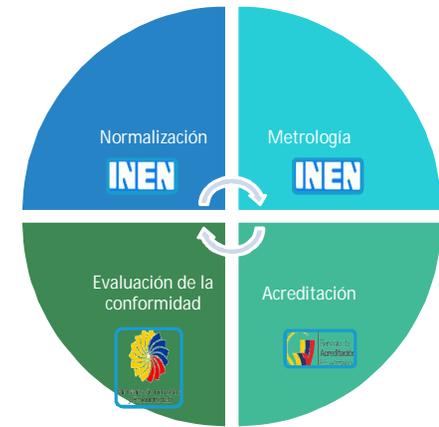


# Infraestructura de la Calidad

El **Sistema Nacional de la calidad**, es el órgano técnico responsable de desarrollar, dirigir, coordinar, gestionar y promover las actividades de Infraestructura de la Calidad de un país.

El SNC está relacionado con el intercambio comercial, ya que es a través de este que se fomenta el desarrollo sostenible mediante el fortalecimiento de la economía a través del mejoramiento de la competitividad de las empresas y el establecimiento de condiciones, mediante los servicios ofrecidos por instituciones especializadas.

En la actualidad contamos con un marco legal en donde diversas normas buscan garantizar la calidad de los bienes y servicios que se producen en el mercado. Estas normas están articuladas para proteger eficientemente al consumidor, ya que existe en nuestro país un Sistema Nacional de Calidad.



# Infraestructura de la Calidad

La importancia de estos servicios para el desarrollo productivo es evidente, sobre todo debido a la internacionalización de los procesos de innovación y producción.

Así mismo, los elementos que componen un sistema de IC proveen mecanismos y servicios de carácter transversal, es decir que no sirven exclusivamente a un solo sector.

Y es en este sentido que la infraestructura de la calidad no solo aporta a la mejora de la competitividad de las empresas, sino que también constituye un elemento de apoyo para la implementación de políticas públicas en el sector salud, medio ambiente y protección del consumidor, entre otros.



# Infraestructura de la Calidad

---

Actualmente muchas empresas no pueden certificar sus productos y las que sí lo hacen, ven elevados sus costos al tener que acudir a certificadoras del exterior, pues las empresas certificadoras del país no son suficientes

La industria nacional, a medida que se vayan incrementando los controles en el mercado ecuatoriano y se promocióne las prácticas internacionales en materia de normalización, acreditación, evaluación de la conformidad, metrología y vigilancia de mercado, incrementaría su capacidad exportadora de manera notable, reduciendo los costos de acceso a terceros mercados.

Los consumidores también son beneficiados del Sistema Nacional de la Calidad.



# Subsecretaría de la Calidad

La Subsecretaría de la Calidad como ejemplo y además como coordinadores del Sistema Nacional de la Calidad, obtuvimos en el 2014 la certificación ISO 9000 a sus procesos y servicios



# Normalización

---

La Normalización es una actividad colectiva orientada a establecer solución a problemas repetitivos. La normalización tiene una influencia determinante, en el desarrollo industrial de un país, al potenciar las relaciones e intercambios tecnológicos con otros países.

Si los productores desean ofrecer productos competitivos, estos productos deben cumplir normas internacionales

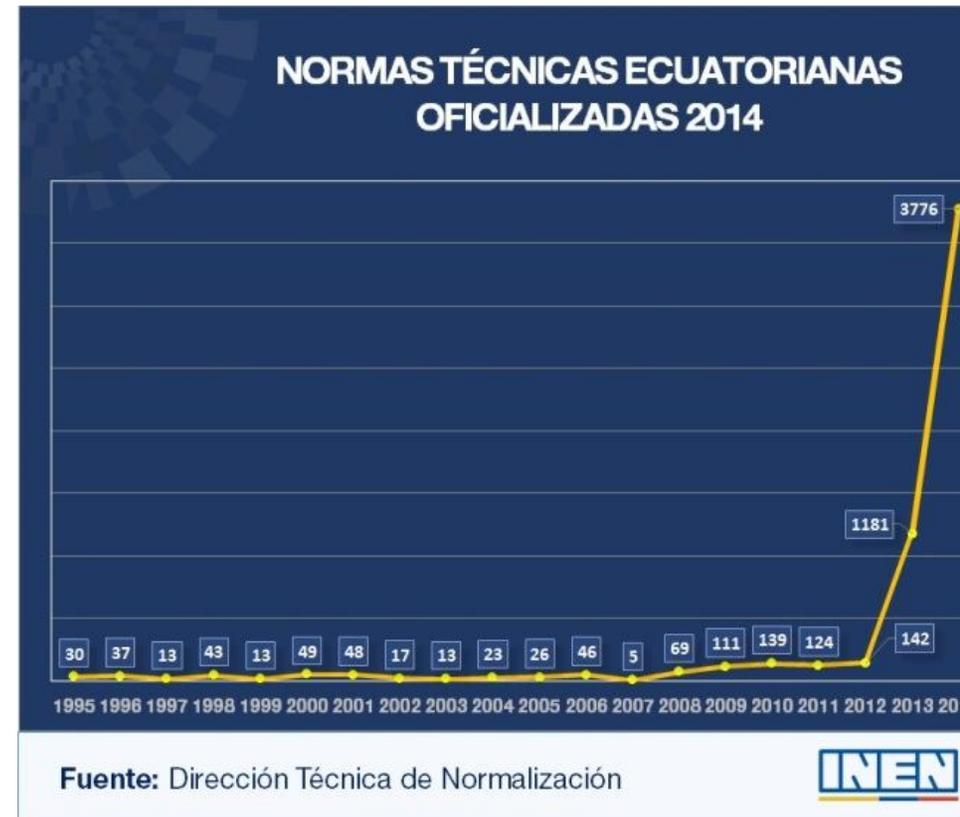


# Normalización

Con el apoyo del MIPRO a través del proyecto de fortalecimiento del SNC, se logró incrementar a más de 7000 normas como base para la industria

*Estamos sobre la media de la región en normatividad, pero comparados con economías más desarrolladas aun estamos muy por debajo:*

- Alemania 29,593
- Inglaterra 25,793
- Korea 24,137





**Plan de Normalización**

**Requerimientos de la industria**

**INEN - Elaboración de normas**

- Subcomités
- Comité Interno
- Consulta pública

**MIPRO- Aprobar las propuestas de normas y las oficializa en R.O.**

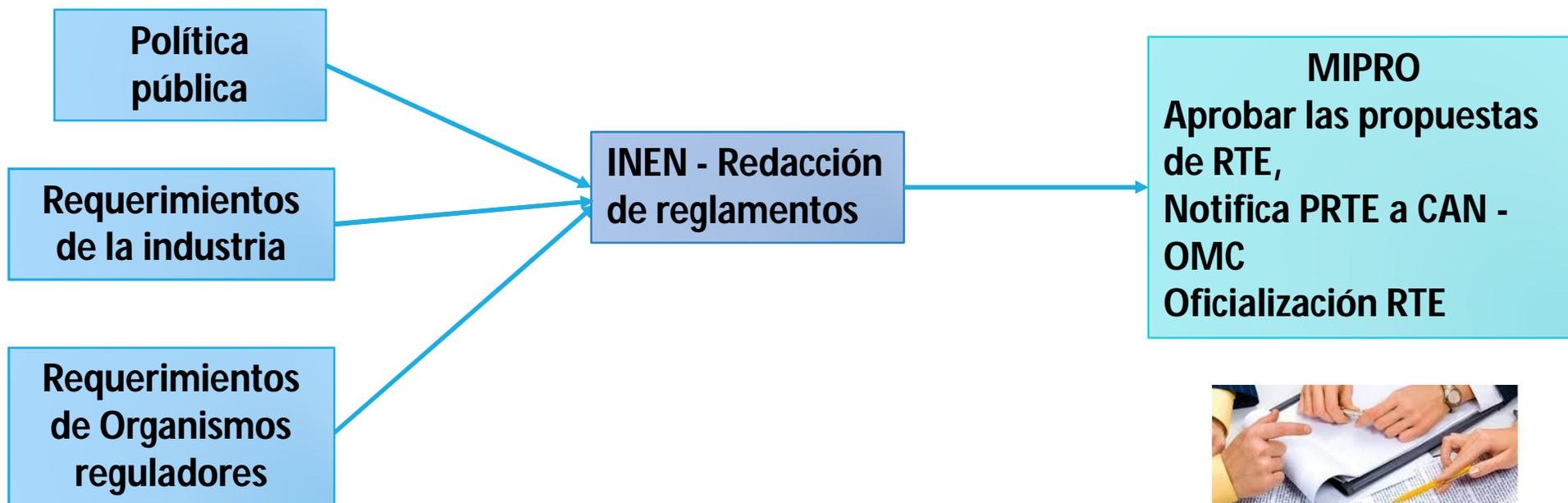


# Reglamentación técnica

Es el instrumento que hace obligatoria la normativa de calidad, de tal forma que garantiza el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas

Al momento hay cerca de 300 RTE





# Metrología

- La **metrología** es la rama de la física que estudia las mediciones de las magnitudes garantizando su normalización mediante la trazabilidad. Acorta la incertidumbre en las medidas mediante un campo de tolerancia.
- Incluye el estudio, mantenimiento y aplicación del sistema de pesos y medidas. Actúa tanto en los ámbitos científico, industrial y legal, como en cualquier otro demandado por la sociedad.
- Su objetivo fundamental es la obtención y expresión del valor de las magnitudes empleando para ello instrumentos, métodos y medios apropiados, con la exactitud requerida en cada caso.



# Calibración

En los años 2011 y 2012, por parte del Proyecto de Fortalecimiento del Sistema de Calidad se fortalecieron los laboratorios de metrología en el INEN en 4 variables:

- Masa grande y fina
- Fuerza
- Temperatura
- Humedad

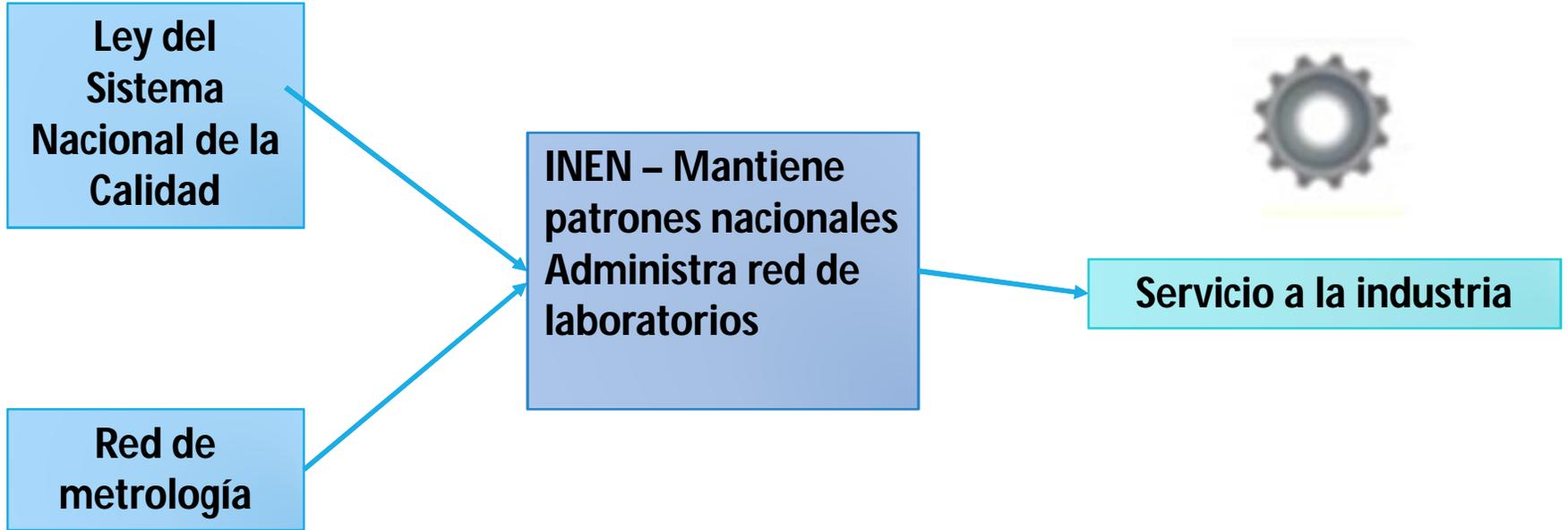


0,01%  
PRESIÓN



El INEN ha incrementado sus servicios de calibración.

# Metrología



# Acreditación

- Los productos de las empresas y las empresas son certificados por organismos de certificación.
  - ¿Pero se puede confiar en los organismos de certificación?
  - ¿Cuáles serían las garantías que podrían presentarnos estos organismos para asegurarnos la calidad de su certificación?
  - ¿Cómo volverse organismo de certificación?
  - ¿Cuál es su legitimidad?
- Si los productos certificados por tercera parte nos dan confianza porque superaron la prueba de su conformidad a un conjunto de condiciones, es también algún tipo de certificación del propio organismo de certificación, el que podrá darnos confianza.
- **La "certificación" del organismo de certificación se llama "acreditación".**
- Mientras el organismo certificador "certifica" un producto, un proceso o un sistema calidad, un organismo de acreditación "acredita al organismo certificador".



# Accreditación

- A nivel mundial, IAF (International Accreditation Forum) es una estructura que congrega a organismos de acreditación y que les otorga la posibilidad de intercambiar y armonizar prácticas.
- La acreditación garantiza el reconocimiento mutuo de los organismos de certificación a nivel internacional.
- Un **Organismo de acreditación** es un organismo tercero que procede a la acreditación de un organismo de certificación
- La **acreditación**, es el acto por el cual una entidad de acreditación reconoce la competencia técnica y confiabilidad de los organismos de certificación, laboratorios de ensayo y laboratorios de calibración para la evaluación de la conformidad.



**SAE - Reconocimiento internacional**  
(Evaluación par IAAC, IAF, ILAC)

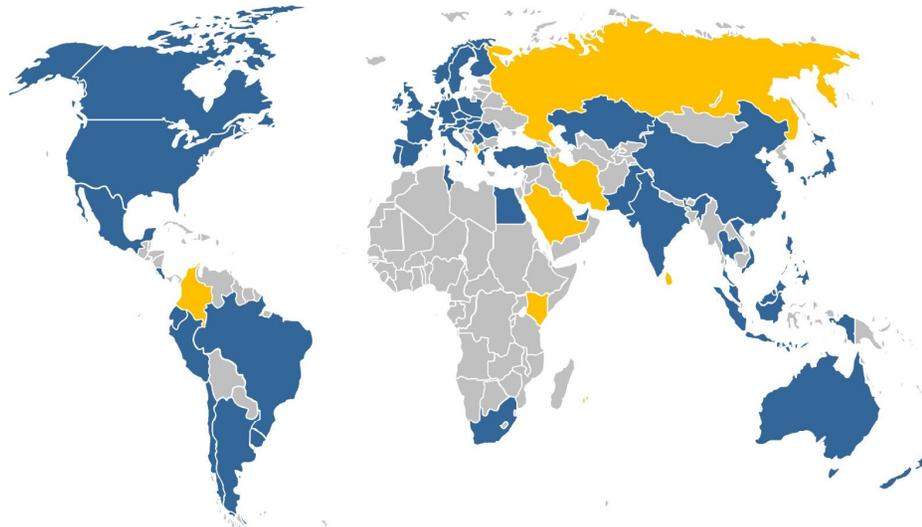
## Coverage of the IAF MLA (August 2014)

**Internacionales**  
(etencia técnica)  
(SGS, FELVENSA, etc.)

**Normas,  
Reglamentos,**  
(INEN, MSP, MINTUR, etc.)

Cumplimiento de Requisitos

Confianza



- IAF MLA Signatories
- IAF Members not yet Signatories



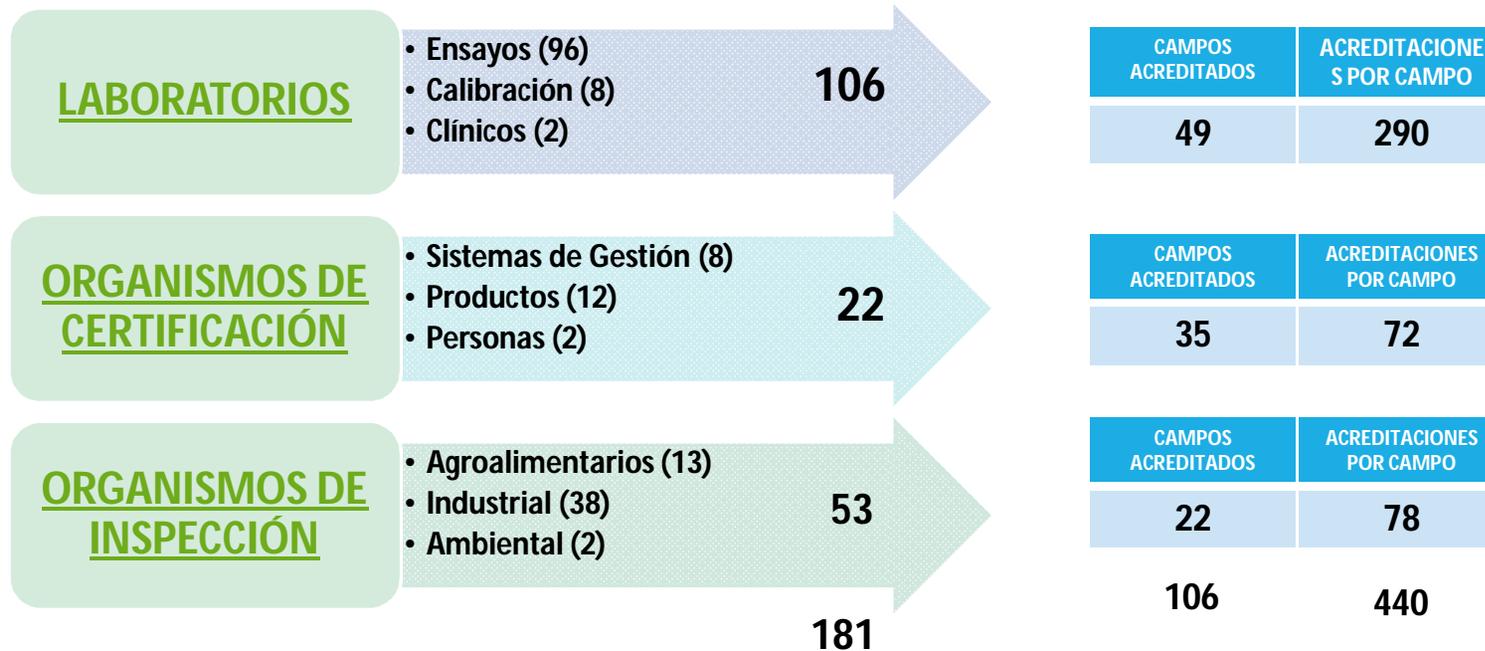
**Calidad**





# Accreditación

Se ha incrementado los campos en que se ha desarrollado las acreditaciones:



Se trabaja coordinadamente de tal forma que los OEC's **respondan a la estrategia de los sectores intervenidos**. Normativa y reglamentación, de tal forma que la industria disponga de infraestructura de calidad completa para competir competitivamente.

# Designación/Acreditación



# Evaluación de la Conformidad

---

La Evaluación de la conformidad es la determinación del grado de cumplimiento con los reglamentos ecuatorianos, las normas internacionales u otras especificaciones, prescripciones o características. Comprende, entre otros, los procedimientos de muestreo, prueba, calibración, certificación y verificación.

Cuando un producto o servicio deba cumplir con un determinado reglamento técnico, sus similares a importarse también deberán cumplir las especificaciones establecidas en dicho reglamento.



# Evaluación de la Conformidad

---

Estos agentes evaluadores de la conformidad, de acuerdo a sus actividades y funciones, son conocidos como:

- a) Organismos de Certificación
- b) Organismos de Inspección
- c) Laboratorios de Ensayo
- d) Laboratorios de Calibración

Para la Evaluación de la Conformidad de los Reglamentos técnicos, competencia de la Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad, los organismos de evaluación de la conformidad, deben estar Acreditados o designados.

# Evaluación de la Conformidad



**Laboratorios a nivel nacional:** El MIPRO implementó en el 2014, 11 laboratorios y 11 están en implementación

**Laboratorio móvil Ruta de la calidad:** Actualmente operando 1 con cerca de 1000 ensayos realizados en el presente año.

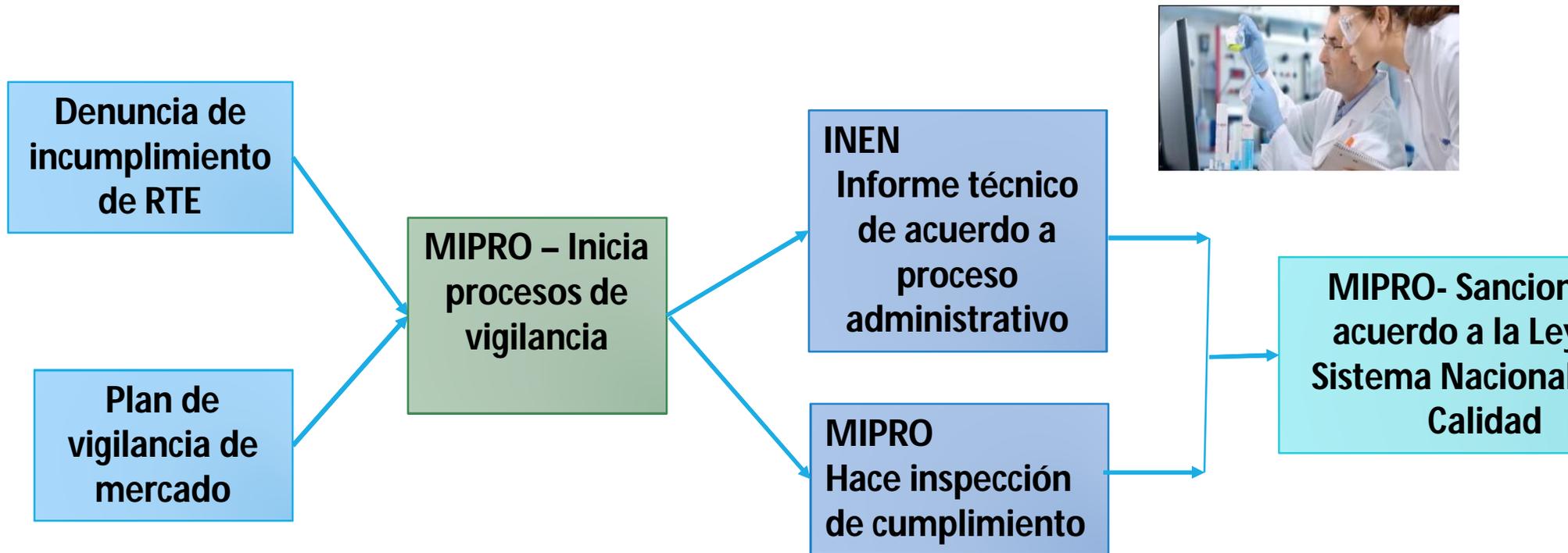
- En general el país requiere de **más infraestructura para evaluación de la conformidad**, inclusive se ha presentado interés de ciertos sectores de la industria para designación de los laboratorios de los fabricantes: pinturas, metales, etc
- Se debe incrementar la infraestructura de la calidad para poder fortalecer el Sistema Nacional de la Calidad y permitir a la industria cumplir con los RTE además de ser más competitivos para la oferta exportable.



#	PARA REGLAMENTO:	SECTOR	TIPO	NOMBRE LABORATORIO	SEDE DE LABORATORIO
1	Metrología (patrones)	(Variable) Todo lo que use medición	METROLOGIA	INEN	INEN Conocoto
2	Fuerza (patrones)	(variable) Todo lo que use medición de fuerza	METROLOGIA	INEN	INEN Conocoto
3	Temperatura (patrones)	(variable) Todo lo que use medición de Temperatura	METROLOGIA	INEN	INEN Conocoto
4	Humedad (patrones)	(variable) Todo lo que use medición de Humedad	METROLOGIA	INEN	INEN Conocoto
5	Presión (patrones)	(variable) Todo lo que use medición de Presión	METROLOGIA	INEN	INEN Conocoto
6	Masa Grande	(Variable) Todo lo que use medicion de peso	METROLOGIA	INEN	INEN Conocoto
7	Masa Fina	(Variable) Todo lo que use medicion de peso	METROLOGIA	INEN	INEN Conocoto
8	33	BALDOSAS Y CERAMICAS	ENSAYOS	CESEMIN	Universidad Estatal de Cuenca
9	56	CARNICOS	ENSAYOS	CESSECA	U LAICA DE MANTA
10	68	CAFÉ Y BEBIDAS	ENSAYOS	CESSECA	U LAICA DE MANTA
11	76	LECHE -LACTEOS	ENSAYOS	CESSECA	U LAICA DE MANTA
12	23	AGUA Y BEBIDAS	ENSAYOS	CESSECA	U LAICA DE MANTA
13	22	ALIMENTOS -TRANGENICOS	ENSAYOS	CESSECA	U LAICA DE MANTA
14	56	CARNICOS /LACTEOS	ENSAYOS		U TECNICA DE MANABI ext. CHONE FACUL. zootecnia
15	122	EE HORNOS	ENSAYOS	laboratorio UPSE	U DE SANTA ELENA
16	36	EE LAMPARAS	ENSAYOS	laboratorio UPSE	U DE SANTA ELENA
17	123	EE MICRONDAS	ENSAYOS	laboratorio UPSE	U DE SANTA ELENA
18	112	EE VENTILADORES	ENSAYOS	laboratorio UPSE	U DE SANTA ELENA
19	46	BICICLETAS	ENSAYOS	laboratorio UPSE	U SALESIANA DE CUENCA

	PARA REGLAMENTO:	SECTOR	TIPO	NOMBRE LABORATORIO	SEDE DE LABORATORIO
20	61	PINTURAS	ENSAYOS	laboratorio EPN	ESCUELA POLITECNICA NACIONAL DE QUITO / EPN
21	16	VARILLAS Y ALAMBRES ACERO PARA REFUERZO DE HORMIGON	ENSAYOS	laboratorio EPN	ESCUELA POLITECNICA NACIONAL DE QUITO / EPN
22	26	ALCANTARILLAS Y PLACAS ESTRUCTURALES CORRUGADAS DE ACERO CON RECUBRIMIENTO	ENSAYOS	laboratorio EPN	ESCUELA POLITECNICA NACIONAL DE QUITO / EPN
23	62	FUNDICIONES DE HIERRO GRIS Y NODULARES	ENSAYOS	laboratorio EPN	ESCUELA POLITECNICA NACIONAL DE QUITO / EPN
	NTE 161	Mantequillas, requisitos	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
	NTE 1 338	carne y productos cárnicos crudos, productos cárnicos curados-maduros y productos cárnicos precocidos-cocidos, requisitos	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
	NTE 2 346	carne y menudencias comestibles de animales de abasto, requisitos)	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
	NTE 2 595	granolas, requisitos	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
	NTE 2 570	bocaditos de granos, cereales y semillas, requisitos)	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
	NTE 616	harina de trigo, requisitos	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
	NTE 2 561	bocaditos de productos vegetales, requisitos	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
	NTE 2 337	jugos, pulpas, concentrados, néctares, bebidas de frutas y vegetales, requisitos	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
24	76	LECHE Y PRODUCTOS LACTEOS	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
25	64	Grasas y aceites comestibles	ENSAYOS	FICAYA	UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
26	NTE 09	LECHE CRUDA REQUISITOS	ENSAYOS	LABORATORIO MÓVIL	Quito, instalaciones agrocalidad Tumbaco (parque
	NTE 0340	BEBIDAS ALCOHOLICAS DETERMINACION DE GRADO ALCOHOLICO	ENSAYOS	LABORATORIO MÓVIL	Quito, instalaciones agrocalidad Tumbaco (parque
	NTE 0347	BEBIDAS ALCOHOLICAS DETERMINACION DE METANOL	ENSAYOS	LABORATORIO MÓVIL	Quito, instalaciones agrocalidad Tumbaco (parque
	56	CARNES Y PRODUCTOS CARNICOS. MICROBIOLOGICOS (SALMONELLA LISTERIA E COLI)	ENSAYOS	LABORATORIO MÓVIL	Quito, instalaciones agrocalidad Tumbaco (parque
	33	BALDOSAS Y CERAMICAS. MEDIDAS FISICAS	METROLOGIA	LABORATORIO MÓVIL	Quito, instalaciones agrocalidad Tumbaco (parque

# Evaluación de la Conformidad



# Evaluación de la Conformidad

---

## BASE LEGAL

**Art. 52** de la Constitución establece que: Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

**Art. 8** de la LSEC inciso final dispone que: El Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) será la institución rectora del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

**Art. 78** del Reglamento aplicable a la LSEC manifiesta La Subsecretaría de la Calidad, **de oficio** o a previa presentación de denuncia de parte interesada, resolverá sobre los conflictos originados por acciones u omisiones que conlleven infracciones a la Ley o demás normativa de calidad ecuatoriana.

ACCIONES REALIZADAS  
ENERO-SEPTIEMBRE 2015

<b>ACCIONES</b>	<b>No.</b>
INSPECCIONES IN SITU	418
TOMA DE MUESTRAS	1768
ENSAYOS	1768
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	244

---

En el período de enero a septiembre del año 2015 se realizó un control regulatorio a 24 sectores priorizados, los cuales representan un porcentaje estimado del 80 % de productos que se comercializan con mayor demanda a nivel nacional.

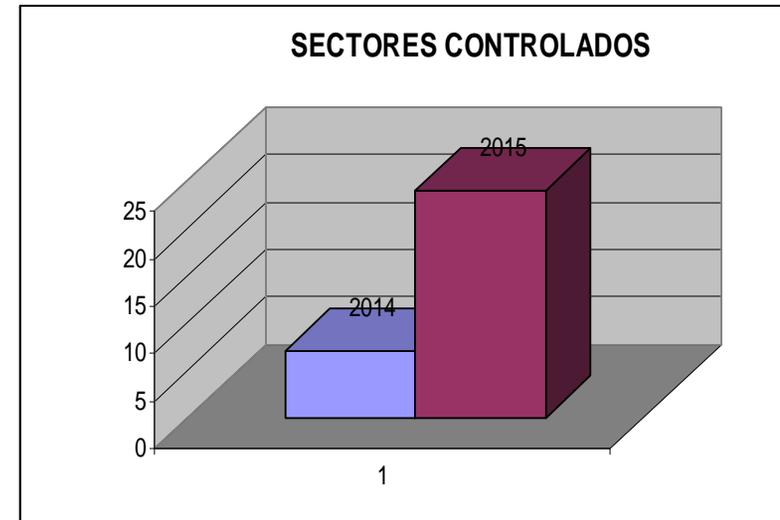
- Textiles
- Calzado
- Marroquinería
- Neumáticos
- Neumáticos reencauchados
- Pinturas
- Cosméticos
- Televisiones
- Juguetes
- Parabrisas
- Tapas y Rejillas de Alcantarillado
- Refrigeradoras
- Vajillas
- Bicicletas
- Baldosas Cerámica
- Productos de acero para refuerzo de hormigón armado
- Paneles de acero
- Aires Acondicionados
- Chupetes para bebe
- Lámparas fluorescentes
- Sierras Eléctricas Manuales
- Amoladoras
- Equipos de impresión y digitalización
- Varillas
- Envases Plásticos

**SECTORES  
CONTROLADOS 2015**

**BASE DE DATOS DE CUMPLIMIENTO A NIVEL NACIONAL**

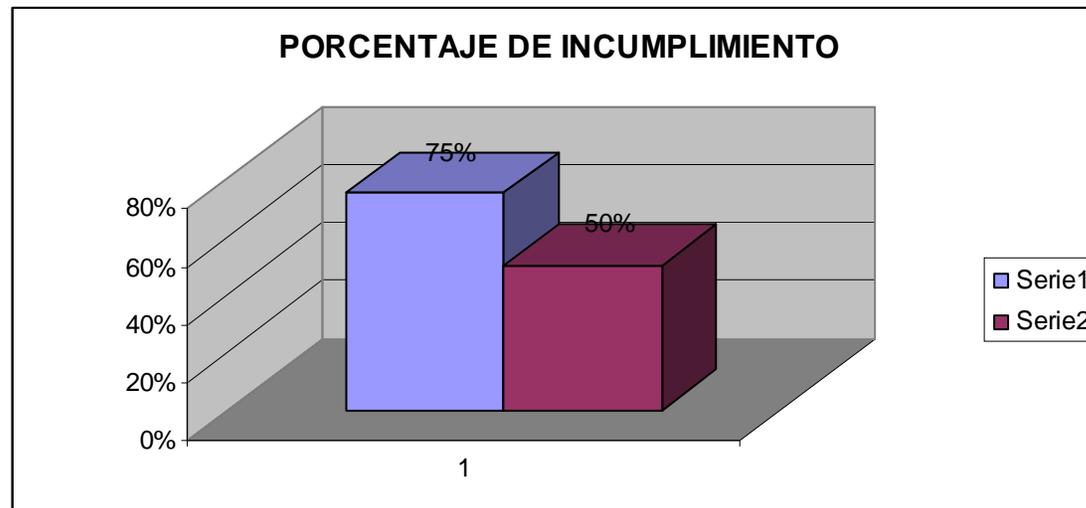
SECTORES INSPECCIONADOS	A NIVEL NACIONAL	No cumple	Si cumple
Textiles	125	64	61
Calzado	36	10	26
Marroquinería	27	11	16
Neumáticos reencauchados	9	4	5
Pinturas	26	13	13
Cosméticos	15	6	9
Televisiones	4	4	0
Juguetes	24	23	1
Parabrisas	19	14	5
Tapas y Rejillas de Alcantarillado	8	7	1
Refrigeradoras	2	2	0
Vajillas	16	7	9
Bicicletas	4	4	0
Baldosas Cerámica	9	0	9
Productos de acero para refuerzo de hormigón armado	9	0	9
Paneles de acero	9	7	2
Aires Acondicionados	5	5	0
Chupetes para bebe	14	8	6
Lámparas fluorescentes	10	7	3
Sierras Eléctricas Manuales	15	13	2
Amoladoras	7	6	1
Equipos de impresión y digitalización	8	0	8
Varillas	9	2	7
Envases Plásticos	8	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>418</b>	<b>217</b>	<b>201</b>

Crecimiento de los sectores controlados entre 2014 y 2015 (3,42 veces)



En el año 2014 se evidenció un 75% de incumplimiento en **7 sectores** (Vajillas, Televisores, Neumáticos, Textiles, Calzado, Planchas de asbesto cemento, Cosméticos).

En el período Enero-Septiembre del año 2015 se demuestra un 52% de incumplimiento en **24 sectores**. Es decir una disminución del 23% frente al año anterior, como consecuencia de los controles realizados.



# ORGANISMOS DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD

Designación de OECs año 2014

Designación de OECs año 2015

Nº	Organismos Designados	Alcance
1	ESPE	RTE INEN 083
2	Politécnica Nacional	RTE INEN 011 "NEUMÁTICOS"
3	ESPOL	Alimentos y cultivos
4	INEN	RTE INEN 009
5	INTERTEC	Reencauche de neumáticos
6	LEMAT	Resistencia de metales
7	LENOR	RTE INEN 72-89-101-117-123
8	Empresa Pública PETROECUADOR	Cementos
9	Continental Tires	Neumáticos
10	Politécnica Nacional	RTE INEN 011 "NEUMÁTICOS"

No.	Organismos Designados	Alcance
1	INSPECTORATE DEL ECUADOR	EMPAQUE
2	PINTURAS UNIDAS	PINTURAS
3	PINTURAS CONDOR	PINTURAS
4	FUNDIRECICLAR	TAPAS Y REJILLAS
5	NOVACERO	ACEROS
6	CESEMIN	BALDOSAS
7	INSPECTORATE DEL ECUADOR	VAJILLAS Y JUGUE
<b>Por designarse</b>		
8	TAPAS Y REJILLAS DE ALCANTARILLADO	
9	PARABRISAS	
10	HORMIGONES DE CEMENTO ARMADO	
11	CARROCERÍAS	
12	ACERO	

En el período del año 2011 a 2015 se designaron 31 Organismos Evaluadores de la Conformidad; fortaleciendo de este modo el Sistema Nacional de la Calidad con su ayuda para la Evaluación de conformidad de productos que se comercializan a nivel nacional.

<b>DESIGNACIÓN DE OCEs 2011-2015</b>					
2011	2012	2013	2014	2015	<b>TOTAL</b>
<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>31</b>

# Gestión de la Calidad

Afianzar el fortalecimiento del Sistema Nacional de la Calidad articulando la implementación de sus sistemas de Calidad, coordinando actividades con las instituciones públicas y adscritas, buscando la consolidación de la infraestructura de calidad y los servicios para el sector productivo, los reguladores y la protección a los consumidores.



# Gestión de la Calidad

---

- Normalización, metrología, acreditación, laboratorios de ensayo y calibración, metrología, organismos de certificación e inspección como OEC´s.
- Implementación de Modelos de Gestión Certificables en el ámbito de la calidad y buenas prácticas productivas para el sector público e industrial considerando los ciclos de vida de productos y los impactos ambientales en cada una de sus fases.
- Promover la adopción de sistemas de calidad por medio de capacitación continua.
- Promover nuevos estándares de producción y consumo; considerando la prevención, el uso de normas y reglamentos. Sobre la base de proceso, producto.
- Promover, el manejo efectivo e integral de los desechos sólidos incentivando procesos con el principio del reciclado. (El residuo de una empresa, es materia prima de otra).
- Asistencia técnica para apoyo a los sectores priorizados con herramientas de gestión de calidad, mediante visitas a las industrias que lo solicitan.
- Participación en grupos de trabajo para fortalecer gestiones en instituciones públicas y privadas.
- Generación de estándares de calidad para áreas estratégicas que permita el crecimiento de la competitividad de todos los actores relacionados con las diferentes áreas.
- Creación de normas y protocolos que deben cumplirse dentro de los productos de las áreas estratégicas para elevar la calidad y buscar la excelencia dentro de los actores del sector.



## Promoción de la Calidad

Fomentar, difundir y promover una cultura de calidad, mediante la concientización de los principios y valores basados en el Sistema Nacional de la Calidad a través de la difusión de sus pilares para el desarrollo Productivo del país.



# Logros de la Dirección de Promoción de la Calidad



ORGANIZACIÓN  
MUNDIAL  
DEL COMERCIO



# Defensa al Consumidor

Proteger a los consumidores en casos de la vulneración de sus derechos mediante la realización de vigilancias y monitoreo a bienes y servicios que se ofertan en el mercado interno; fomentando un fácil acceso a la información y socialización a los ciudadanos con el fin de promover una cultura de consumo responsable y participativa.



**DIDECO** *Infórmate,  
compara y  
decide.*  
Dirección de Defensa del Consumidor

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS AL CONSUMIDOR

- Fortalecer los derechos de los consumidores mediante servicios de información y asesoría que permitan generar el derecho al reclamo.
- En el periodo **enero a octubre del 2015** en lo referente A consultas y quejas se ha atendido a **614 Consumidores con un resarcimiento de USD 484.637,87**



## MONITOREO DE MERCADO

En el 2014 se realizó el levantamiento de 21.095 observaciones de productos importados en percha de acuerdo a la Resolución 116 del COMEX, esto se realizó en perchas de los supermercados de mayor consumo.

En el 2015 se continua con el monitoreo de abastecimiento de mercado de productos importado

Se efectuó la vigilancia de mercado de productos inflables (riesgo a la seguridad del consumidor)

Se efectuó el monitoreo de mercado de precios finales y RTE INEN 015 en detergentes.



# EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

1. Campaña consume lo Nuestro (año 2014) a 800.000 ciudadanos
2. Campaña educación al consumidor (2014) a 449.000 ciudadanos
3. Campaña de obligaciones de los consumidores (2015) 350.000 ciudadanos
4. Día Mundial del consumidor 2000 ciudadanos



**Consumidores UNA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE**

**Antes de firmar un contrato**

Exigentemente explicado, conforme a la publicidad y oferta del proveedor. Condiciones de la contratación se encuentran claras. (Plazo de entrega, cualidades del producto final, costos de financiamiento, garantía, penalidades por incumplimiento, etc.).

Antes de firmar el contrato sea el ofertado. Solicite capacitación (inglés, lectura rápida, etc.) asegúrese de recibir no solo folletos, y libros, exija la entrega del servicio conforme a lo ofertado. Solicite referencias, analice las condiciones de uso, precio final, vigencia del servicio, penalidades por incumplimiento a cualquier condición de la contratación, y que el proveedor con el que contrata está legalmente representado en el país y posibles reclamaciones.

Verifique que le entreguen el bien o servicio de acuerdo a las condiciones AD Y CONTRATO).

Verifique que sea de calidad conforme a las normas técnicas emitidas por los organismos competentes.

Verifique que su tarjeta de crédito si no está seguro de las condiciones de la contratación, solicite una copia del contrato y la factura correspondiente.

Verifique que los datos personales, financieros o financieros por teléfono, recuerde que las entidades bancarias no son responsables.

Verifique que los proveedores que respeten los derechos de los consumidores, consumidoras,

**UN CONSUMIDOR INFORMADO GENERA CONSUMO RESPONSABLE**

*¡informate, compara y decide!*

MAYOR INFORMACIÓN:  
 Yáñez Píezon Nido 12, entre Av. Colón y La Niña  
 Teléfono: 02-394 8760 ext. 223 |  
 www.industrias.gob.ec

**Compra de equipos tecnológicos**

Verifique el equipo a ser comprado.

Verifique el origen (Nuevo o usado).

Verifique el equipo que se devuelve al proveedor, o por ser usado para otros fines (reparación, y otros).

Verifique los términos y condiciones.

Verifique que el proveedor cuenta con todas las garantías.

Verifique que el proveedor ofrece servicio técnico y repuestos.

Verifique que el proveedor ofrece garantía y repuestos.

Verifique que el proveedor ofrece garantía y repuestos.

**UN CONSUMIDOR INFORMADO GENERA CONSUMO RESPONSABLE**

*¡informate, compara y decide!*

MAYOR INFORMACIÓN:  
 1800 100 10 entre Av. Colón y La Niña  
 Teléfono: 02-394 8760 ext. 223 |  
 www.industrias.gob.ec



Se realizaron 4 alertas de mercado en el año 2014 en protección a los consumidores y 1 en el periodo comprendido entre enero y octubre del 2015

CUSTOMERS

AÑO 2014

- CHEVROLET (modelos Tracker, Cruze, Trail Blazer y Sail)
- TOYOTA (modelos Rav4, Hilux, Fortuner y Yaris)
- HP (cable de alimentación laptops)
- COCHES DE BEBÉS (Graco Children's Products)

ENERO-OCT. 2015

- CHEVROLET (vehículos modelo alto)

---

# Programas de capacitación en aplicación a la Ley

Esta subsecretaria ha fortalecido a proveedores y consumidores con programas y talleres de capacitación gratuita sobre la aplicación a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor con el fin de corregir las malas practicas comerciales y el empoderamiento del derecho al reclamo.



# La Calidad en el Ecuador

El Sistema Nacional de Calidad continúa fortaleciéndose:

- Ampliando su normativa en materia de calidad,
- Incrementando laboratorios de ensayo
- Apoyando a la industria en implementación de herramientas de calidad
- Vigilando el mercado para asegurar la comercialización de productos de calidad





La industria ecuatoriana debe transformar su cultura organizacional mediante la adopción de una estrategia de largo plazo para la supervivencia y competitividad en la economía internacional globalizada.

El país se encuentra ante el desafío de viabilizar su desarrollo económico por medio de una estrategia de industrialización que sea coherente y compatible con la liberalización del comercio internacional.

---

El Ministerio de Industrias y Productividad ha venido desarrollando asistencia técnica y convenios de cooperación con la Industria Ecuatoriana apoyándola para que logre crear un real cambio de la Matriz Productiva.



El MIPRO por medio de la Subsecretaria de la Calidad ha desarrollado programas encaminados a la modernización del sector público y a apoyar al sector privado con asistencia técnica.



---

Para sobrevivir en el mundo de hoy, la industria ecuatoriana debe transformarse siguiendo estos principios, a través de un compromiso y liderazgo del Gobierno y de las organizaciones gremiales privadas.

La transformación hacia Calidad implica el compromiso de los dirigentes industriales en un proceso serio, de implantación de esta nueva cultura que comprende a toda la organización empresarial: accionistas, ejecutivos, el cliente externo, el personal de empleados y trabajadores; los proveedores, la comunidad y el medio ambiente (ecosistema).

---

El Ecuador y la producción ecuatoriana cree en las políticas del gobierno, y así con trabajo, esfuerzo y compromiso empresarial responsable se están obteniendo logros a favor de la productividad y del mejoramiento al entregar productos y servicios de calidad.

Un ejemplo claro es la obtención de los Sellos Hace Bien y Hace Mejor.



# La Calidad en el Ecuador

---

En el Ministerio de Industrias y Productividad estamos empeñados en fomentar en el país una cultura de producción con calidad que permita incluir a los productos ecuatorianos en nuevos mercados internacionales y garantizar la salud de los consumidores ecuatorianos.

En un país con una moneda apreciada, la calidad y la innovación son una necesidad.

**Solo con calidad la industria ecuatoriana podrá competir a nivel internacional**



---

*Muchas gracias!!*

