

# Información de Trámite

|                       |                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b> | REGISTRO DE VERIFICABLES DE LA GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN                                                                                                                                     |
| <b>Institución</b>    | MINISTERIO DE TRABAJO                                                                                                                                                                                      |
| <b>Descripción</b>    | Trámite orientado a registrar los verificables relacionados con la gestión de mejora continua e innovación y la gestión del cambio considerando los requerimientos presentados por las entidades públicas. |

## ¿A quién está dirigido?

**Personas Jurídicas:** Personas jurídicas del sector público, conformadas por instituciones, entidades y organismos del Estado, responsables de la gestión de procesos y prestación de servicios públicos, que requieren asesoría, asistencia y acompañamiento técnico para fortalecer la gestión de la calidad, el mejoramiento continuo y la atención y percepción ciudadana.

**Entidades Gubernamentales:** Entidades gubernamentales de los distintos niveles de gobierno, responsables de la gestión institucional y la provisión de servicios públicos, que requieren asesoría, asistencia y acompañamiento técnico para fortalecer la gestión de la calidad, el mejoramiento continuo y la atención y percepción ciudadana.

### Dirigido a:

Persona Jurídica - Pública.

## ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

### Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

### Resultado a obtener:

- Oficio de registro de verificables de la gestión de mejora continua e innovación (Registro de taxonomía de servicios / Registro de cronograma de servicios en operación / Registro de priorización de procesos / Registro de plan de mejora de procesos priorizados / Registro de resultados alcanzados en la mejora continua e innovación de procesos / Registro de plan de implementación de acciones correcti
- Listas de verificación de Priorización de Procesos, Taxonomía de Servicios
- Registro de los planes de mejora y/o proyectos para la prestación de servicios, administración de procesos, impulsando su mejora continua e innovación en la gestión pública

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

**1. Oficio de solicitud de registro**

Documento remitido por la entidad solicitando el registro de los verificables de mejora continua e innovación.

**2. Anexos relacionados con el registro**

Verificables de aplicación de la norma técnica de acuerdo a la guía metodológica y al registro solicitado.

¿Cómo hago el trámite?

**1.** Comunicar mediante oficio dirigido a la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público, los verificables relacionados con la gestión de mejora continua e innovación y la gestión del cambio, anexando el informe técnico y los anexos correspondientes de acuerdo a la circular vigente con las directrices para el cumplimiento de la norma técnica emitida por la Dirección de Mejora Continua e Innovación del Servicio Público del Ministerio del Trabajo.

**2.** Recibir el oficio de la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público y la Dirección de Mejora Continua e Innovación del Servicio Público con el registro de los verificables de la gestión de mejora continua e innovación y la gestión del cambio así como observaciones relacionadas para la consideración correspondiente.

**Canales de atención:**

Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Para cualquier consulta puede hacerlo de lunes a viernes de 08h00 a 16h45 en las oficinas de todo el país.

| Regional Delegación | Ciudad | Dirección                                         | Teléfonos   |
|---------------------|--------|---------------------------------------------------|-------------|
| Regional 1          | Ibarra | Calle Pedro Moncayo 11-54 y Av. Jaime Rivadeneira | 06 295 5644 |
| Delegación          | Carchi | Calle Olmedo entre Junín y Ayacucho               | 06 296 1190 |

|            |                |                                                                                   |                                           |
|------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Delegación | Esmeraldas     | Av. Jaime Roldós Aguilera, Puerto Pesquero de Esmeraldas C.A.C. Bloque A piso 1   | 06 299 1660                               |
| Delegación | Nueva Loja     | Av. Circunvalación y Av. Mons. Gonzalo López C.A.C. Lago Agrio Planta Baja        | 06 299 1969                               |
| Regional 2 | Quito          | Clemente Ponce N15-59 y Piedrahita, edificio Géminis                              | 02 394 7440                               |
| Delegación | Planta Central | República de El Salvador N34-183 y Suiza, edificio Torrezul                       | 02 381 4000                               |
| Delegación | Cayambe        | Panamericana Norte E35-Km 5 Centro Comercial Nápoles                              | 02 211 0846                               |
| Delegación | Napo           | Av. Los Cedros y Av. Muyuna                                                       | 06 231 1871                               |
| Delegación | Orellana       | Enrique Castillo y Quito Barrio Central Esq. Piso 5                               | 06 230 1776                               |
| Regional 3 | Ambato         | Guayaquil y Sucre Ex Palacio de Justicia                                          | 03 282 5119                               |
| Delegación | Riobamba       | Argentinos y Juan Montalvo                                                        | 03 296 1899                               |
| Delegación | El Puyo        | Salvador Allende y Remigio Crespo Toral esquina                                   | 03 279 2704                               |
| Delegación | Latacunga      | Quito y Marquez de Maenza                                                         | 03 373 0624                               |
| Regional 4 | Portoviejo     | Av. 15 de abril y Calle los Nardos, dentro del Centro de Atención Ciudadana (CAC) | 05 304 3819<br>05 304 3861<br>05 304 3778 |
| Delegación | Manta          | Av. Puerto Aeropuerto, Sector El Palmar – Terminal Terrestre Luis Valdiviezo M.   | 05 262 2584<br>05 262 2437                |
| Delegación | Chone          | Calle Rocafuerte y Colón                                                          | 05 269 5133                               |
| Delegación | El Carmen      | Av. 3 de Julio y Calle N. 016                                                     | 05 266 1629                               |
| Delegación | Santo Domingo  | Av. Abraham Calazacón – Instalaciones del SECAP                                   | 02 274 6664                               |

|                   |                      |                                                                                                        |                                                  |
|-------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Regional 5</b> | <b>Guayaquil</b>     | <b>Av. Quito y Primero De Mayo</b>                                                                     | <b>04 371 1090</b>                               |
| <b>Delegación</b> | <b>Quevedo</b>       | <b>Av. Camilo Arévalo y Colombia - Parroquia San Camilo</b>                                            | <b>05 275 0026</b>                               |
| <b>Delegación</b> | <b>Babahoyo</b>      | <b>Sucre Entre 10 de Agosto y General Barahona Edificio Centro Comercial Eugenio Espejo Plana Alta</b> | <b>05 202 0002</b>                               |
| <b>Delegación</b> | <b>Santa Cruz</b>    | <b>Puerto Ayora Las Acacias Cucuve 115 Isla</b>                                                        | <b>05 252 4019</b>                               |
| <b>Delegación</b> | <b>San Cristóbal</b> | <b>Calle Alsacio Northia y Española</b>                                                                | <b>No dispone teléfono por cambio de oficina</b> |
| <b>Delegación</b> | <b>Santa Elena</b>   | <b>Av. Carlos Espinoza Larrea Cdla. Santa Paula, Centro de Atención Ciudadana</b>                      | <b>04 277 5384</b>                               |
| <b>Delegación</b> | <b>Guaranda</b>      | <b>Sucre y García Moreno</b>                                                                           | <b>03 255 1566</b>                               |
| <b>Regional 6</b> | <b>Cuenca</b>        | <b>Paseo 3 de noviembre y Pasaje Pumapungo</b>                                                         | <b>07 407 5882</b>                               |
| <b>Delegación</b> | <b>Azogues</b>       | <b>Av. 16 de abril entre Napo y 030101/ Azogues – Ecuador Babahoyo</b>                                 | <b>07 370 6014</b>                               |
| <b>Delegación</b> | <b>La Troncal</b>    | <b>Homero Montero 11-25 y Héroes del Cenepa</b>                                                        | <b>07 242 3454</b>                               |
| <b>Delegación</b> | <b>Macas</b>         | <b>Av. Capitán de Villanueva y Marina Madero</b>                                                       | <b>07 270 2372</b>                               |
| <b>Regional 7</b> | <b>Loja</b>          | <b>Bolívar y Rocafuerte (Edificio Geomil)</b>                                                          | <b>07 257 1503</b>                               |
| <b>Delegación</b> | <b>Zamora</b>        | <b>Sevilla de Oro y 24 de mayo (2do Piso)</b>                                                          | <b>07 2605312</b>                                |
| <b>Delegación</b> | <b>Machala</b>       | <b>Tarqui Entre Bolívar y Pichincha (Edificio Nagua - Nagua)</b>                                       | <b>07 292 7777</b>                               |

|            |                   |                  |                                                                               |                    |
|------------|-------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|            | <b>Delegación</b> | <b>Portovelo</b> | <b>Gonzalo Diaz y José Antonio de Sucre (Edificio del Cuerpo de Bomberos)</b> | <b>07 294 9600</b> |
| Base Legal |                   |                  |                                                                               |                    |

|                                                  |                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Contacto para atención ciudadana</b> </p> | <p> <b>Funcionario/Dependencia:</b> Dirección de Contacto Ciudadano<br/> <b>Correo Electrónico:</b> informacion@trabajo.gob.ec<br/> <b>Teléfono:</b> 1800266822         </p> |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|               |            |            |                          |                              |
|---------------|------------|------------|--------------------------|------------------------------|
| Transparencia |            |            |                          |                              |
|               | <b>Año</b> | <b>Mes</b> | <b>Volumen de Quejas</b> | <b>Volumen de Atenciones</b> |
|               | 2026       | 08         | 0                        | 74                           |
|               | 2026       | 07         | 0                        | 0                            |
|               | 2026       | 06         | 0                        | 2                            |
|               | 2026       | 05         | 0                        | 2                            |
|               | 2026       | 04         | 0                        | 1                            |
|               | 2026       | 03         | 0                        | 0                            |
|               | 2026       | 02         | 0                        | 1                            |
|               | 2026       | 01         | 0                        | 10                           |
|               | 2024       | 05         | 0                        | 0                            |
|               | 2024       | 04         | 0                        | 1                            |
|               | 2024       | 03         | 0                        | 0                            |
|               | 2024       | 02         | 0                        | 0                            |
|               | 2024       | 01         | 0                        | 0                            |
|               | 2023       | 12         | 0                        | 0                            |
|               | 2023       | 11         | 0                        | 0                            |
|               | 2023       | 10         | 0                        | 0                            |
|               | 2023       | 09         | 0                        | 0                            |
|               | 2023       | 08         | 0                        | 3                            |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2023 | 07  | 0                 | 3                     |
| 2023 | 06  | 0                 | 2                     |
| 2023 | 05  | 0                 | 1                     |
| 2023 | 04  | 0                 | 2                     |
| 2023 | 03  | 0                 | 26                    |
| 2023 | 02  | 0                 | 29                    |
| 2023 | 01  | 0                 | 36                    |
| 2022 | 12  | 0                 | 4                     |
| 2022 | 11  | 0                 | 2                     |
| 2022 | 10  | 0                 | 5                     |
| 2022 | 09  | 0                 | 8                     |
| 2022 | 08  | 0                 | 12                    |
| 2022 | 07  | 0                 | 104                   |
| 2022 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 05  | 0                 | 1                     |
| 2022 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 03  | 0                 | 3                     |
| 2022 | 02  | 0                 | 58                    |
| 2022 | 01  | 0                 | 69                    |
| 2021 | 12  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 11  | 0                 | 4                     |
| 2021 | 10  | 0                 | 4                     |
| 2021 | 09  | 0                 | 3                     |
| 2021 | 08  | 0                 | 5                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2021 | 07  | 0                 | 77                    |
| 2021 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 04  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 02  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2020 | 12  | 0                 | 106                   |
| 2020 | 11  | 0                 | 10                    |
| 2020 | 10  | 0                 | 1                     |
| 2020 | 09  | 0                 | 16                    |
| 2020 | 08  | 0                 | 1                     |
| 2020 | 07  | 0                 | 3                     |
| 2020 | 06  | 0                 | 1                     |
| 2020 | 05  | 0                 | 2                     |
| 2020 | 04  | 0                 | 2                     |

