

Información de Trámite

Nombre Trámite	PUBLICACIÓN, REFORMA O DESVINCULACIÓN DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLAOLA) EN LA CARTA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS
Institución	MINISTERIO DE TRABAJO
Descripción	Trámite orientado a registrar la publicación, reforma o desvinculación de Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA +OLA) en la Carta Institucional de Servicios solicitado por las entidades públicas, de acuerdo al proceso de evaluación de cumplimiento de los estándares y compromisos de calidad de los servicios postulados.
¿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: • Informes de criterios técnicos referente a la publicación de acuerdos de niveles de servicio en la carta institucional de servicios • Publicación de servicio en Carta Institucional de Servicios en herramienta GPR

¿Qué necesito
para hacer el
trámite?

Requisitos Generales:

1. Oficio de solicitud de registro

Documento remitido por la entidad solicitando el registro de la publicación de los Acuerdos de Niveles de Servicio en la Carta Institucional de Servicios

2. Acuerdos de niveles de servicio (SLA+OLA) en Carta Institucional de Servicio"

Verificables de cumplimiento de estándares y compromisos de calidad establecidos con los segmentos de usuarios del servicio postulado.

3. Plantilla comunicacional SLA

Plantilla comunicacional de estándares y compromisos de calidad hacia los segmentos de usuarios.

4. Informe de publicación, reforma o desvinculación

Informe de publicación, reforma o desvinculación de estándares y compromisos de calidad hacia los segmentos de usuarios.

¿Cómo hago el trámite?

1. Comunicar mediante oficio dirigido a la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público, los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA +OLA) a ser publicados en la Carta Institucional de Servicios especificando los estándares y compromisos de calidad hacia los segmentos de usuarios, anexando el informe técnico y los anexos correspondientes de acuerdo a la guía técnica correspondiente.
2. Recibir el oficio de la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público y la Dirección de Mejora Continua e Innovación comunicando directrices para la verificación in situ de los estándares y compromisos de calidad establecidos con los segmentos de usuarios.
3. Recibir la visita in situ para la verificación del cumplimiento de los estándares y compromisos de calidad establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio a ser publicados en la Carta Institucional de Servicios por parte del personal técnico de la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público y la Dirección de Mejora Continua e Innovación.
4. Recibir el oficio de la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público y la Dirección de Mejora Continua e Innovación con el registro de la publicación de los Acuerdos de Niveles de Servicio en la Carta Institucional de Servicios y/o en la herramienta Gobierno por Resultados así como las acciones relacionadas para la consideración correspondiente.
5. Recibir el oficio de la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público y la Dirección de Mejora Continua e Innovación comunicando la reforma, actualización o desvinculación de la publicación de los Acuerdos de Niveles de Servicio en la Carta Institucional de Servicios y las acciones relacionadas para la consideración correspondiente; en caso de que se determine la inconformidad de los estándares y compromisos de calidad con los segmentos de usuarios.

Canales de atención:

Correo electrónico, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec), Telefónico.

¿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 05 304 3861 05 304 3778
Delegación	Manta	Av. Puerto Aeropuerto, Sector El Palmar – Terminal Terrestre Luis Valdiviezo M.	05 262 2584 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
Regional 5	Guayaquil	Av. Quito y Primero De Mayo	04 371 1090
Delegación	Quevedo	Av. Camilo Arévalo y Colombia - Parroquia San Camilo	05 275 0026
Delegación	Babahoyo	Sucre Entre 10 de Agosto y General Barahona Edificio Centro Comercial Eugenio Espejo Plana Alta	05 202 0002
Delegación	Santa Cruz	Puerto Ayora Las Acacias Cucuve 115 Isla	05 252 4019
Delegación	San Cristóbal	Calle Alsacio Northia y Española	No dispone teléfono por cambio de oficina
Delegación	Santa Elena	Av. Carlos Espinoza Larrea Cdla. Santa Paula, Centro de Atención Ciudadana	04 277 5384
Delegación	Guaranda	Sucre y García Moreno	03 255 1566
Regional 6	Cuenca	Paseo 3 de noviembre y Pasaje Pumapungo	07 407 5882
Delegación	Azogues	Av. 16 de abril entre Napo y 030101/ Azogues – Ecuador Babahoyo	07 370 6014
Delegación	La Troncal	Homero Montero 11-25 y Héroes del Cenepa	07 242 3454
Delegación	Macas	Av. Capitán de Villanueva y Marina Madero	07 270 2372
Regional 7	Loja	Bolívar y Rocafuerte (Edificio Geomil)	07 257 1503
Delegación	Zamora	Sevilla de Oro y 24 de mayo (2do Piso)	07 2605312

Delegación	Machala	Tarqui Entre Bolívar y Pichincha (Edificio Nagua - Nagua)	07 292 7777
Delegación	Portovelo	Gonzalo Diaz y José Antonio de Sucre (Edificio del Cuerpo de Bomberos)	07 294 9600

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección de Contacto Ciudadano
Correo Electrónico: informacion@trabajo.gob.ec
Teléfono: 1800266822

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	02	0	0
2026	01	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0
2021	12	0	0
2021	11	0	0
2021	10	0	0
2021	09	0	0
2021	08	0	0
2021	07	0	0
2021	06	0	0
2021	05	0	0
2021	04	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	03	0	0
2021	02	0	0
2021	01	0	0
2020	12	0	2
2020	11	0	0
2020	10	0	0
2020	09	0	0
2020	08	0	0
2020	07	0	0
2020	06	0	0
2020	05	0	0
2020	04	0	1