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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	10	0	0	0	0
2026	09	0	0	0	0
2026	08		0	0	
2026	07		0	0	
2026	06		0	0	
2026	05		0	0	
2026	04		0	0	
2026	03		0	0	
2026	02		0	0	
2026	01		0	0	
2022	03		0	0	
2022	02		0	0	
2022	01		0	0	
2021	12		0	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
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	
2021	03		0	0	
2021	02		0	0	
2021	01		0	0	
2020	12		2	0	
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		1	0	

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
ANGEL FABIAN
CABRERA MOROCHO