

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio.)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la Información Pública. Artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Copias Certificadas	1. Presentar una solicitud dirigida al Secretario General o Máxima Autoridad de la Procuraduría General del Estado, la misma que debe contener los siguientes datos: a. Nombres y apellidos completos del solicitante; b. Dirección electrónica (e-mail); c. Dirección domiciliar; d. Números telefónicos; e. Precisar e identificar el documento solicitado con números y fechas emitidas; f. Justificación de la solicitud; aclarar si es para trámite judicial o particular; y g. Adjuntar al pedido copia de la cédula de identidad o ciudadanía, documento nacional de identidad, pasaporte o licencia de conducir, indistintamente del solicitante.	1. La solicitud debe reunir todos los requisitos para la obtención de la copia certificada o simple.	1. La solicitud de copias certificadas o simples debe ser ingresada por la Unidad de Documentación y Archivo (Ventanilla); 2. La solicitud es registrada dentro del Sistema Informático de la institución con su respectivo número de trámite; 3. Se realiza la búsqueda de la documentación solicitada, la cual pasa a Secretaría General para su debida revisión y certificación; 4. Una vez certificada la documentación es enviada a la Unidad de Documentación y Archivo para su despacho, a través del servicio de courier o entregado por la ventanilla al usuario.	de Lunes a Viernes 08:30 a 17:00	Gratis	5 días	Instituciones públicas; Instituciones privadas; Ciudadanía en general	La solicitud de copias certificadas deben ser presentadas en las oficinas de la Procuraduría General del Estado: Montecristo, Quito; o en las diferentes Direcciones Regionales u oficinas provinciales.	<a href="#">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas 1219 - 1221 y Amazonas Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador. Teléfono: 234-1300. Su página web es: <a href="http://www.pge.gob.ec">www.pge.gob.ec</a></a>	Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> (germanista)  Ventanilla de la Procuraduría General del Estado. (excepcionalmente)	No			21	1.832	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/05/2021							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											SECRETARÍA GENERAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											DR. ÁNGEL RODRIGO HERRERA MOLINA <a href="mailto:angel.herrera@pge.gob.ec">angel.herrera@pge.gob.ec</a>							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 234-1300 Ext. 2130							

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y demás se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado (arts. 97 y 190 de la Constitución de la República del Ecuador y 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación).	Procedimientos de Mediación	Se debe presentar una solicitud vía correo electrónico ( <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> ) dirigida a la Dirección Nacional de Mediación de la Procuraduría General del Estado con los siguientes datos: a. Nombres y apellidos completos del solicitante y la calidad en que comparece; b. Correo electrónico, dirección y números telefónicos de las partes; c. Antecedentes de la petición, y estimación de la naturaleza del conflicto; d. Estimación de la cuantía (si la hubiera, caso contrario indeterminada); e. Declaración sobre la asistencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos así como de un acuerdo especial de la Contraloría General del Estado; y, f. Firma de la o los solicitantes.  También pueden ingresar al procedimiento mediante una dirección judicial o fiscal.	Los documentos se los envía de manera digital vía correo electrónico ( <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> ). 1. Copia del documento de identidad y certificado de votación del o los participantes; 2. Nomenclario a acción de personal en caso de estar representado por una persona jurídica; 3. Documento que sustente la petición como contratos, escrituras, inventarios, etc.; 4. Comprobante del pago de \$100 en la cuenta corriente No. 028002 del Banco del Pacífico a nombre de la Procuraduría General del Estado (Se encuentran monedas del pago los procedimientos que tratan sobre Niñez y Adolescencia, sucesos laborales, pensiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con carnet del CDMOS, personas jurídicas privadas con recursos judiciales y por entidades del Sector Público, procedimientos que cuantía sea inferior a \$200 y denuncias judiciales o fiscales)	Los procesos son vía correo electrónico y las audiencias autorizadas por la Directora del Centro de Mediación se las realizará vía teleconferencia. Una vez ingresada la petición de mediación, el centro de mediación designa a un mediador quien realiza una invitación a ambas partes para asistir a la primera audiencia de mediación. Durante el procedimiento de mediación las partes tendrán las audiencias que así lo requieran con el objetivo de alcanzar un procedimiento las partes deberán firmar un acta de acuerdo total, parcial o con la imposibilidad de lograrlo. En caso de que no se obtenga el procedimiento de mediación por inasistencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a viernes 08:00 a 17:00	Costos administrativos iniciales: \$100 Costos por servicios de mediación, únicamente si las partes solicitan un acuerdo total o parcial, y se calcula de acuerdo a la cuantía del acuerdo a las horas de audiencia en caso de que la cuantía del recurso sea indeterminada. Se encuentran excluidos del pago los procedimientos que tratan sobre Niñez y Adolescencia, sucesos laborales, pensiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con carnet del CDMOS, personas jurídicas privadas con recursos judiciales y por entidades del Sector Público, procedimientos que cuantía sea inferior a \$200 y denuncias judiciales o fiscales	8 a 10 días desde el momento que ingresa la petición completa	Personas jurídicas públicas y privadas, instituciones del Estado, Ciudadanía en general	Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Artago, edificio Amazonas Plaza Guayaquil: Av. Alameda y P. Icaza, edificio La Previsora Cuenca: Coronel Merchán y Manuel J. Curi, esquina Loja; 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Jagger y Más Portoviejo: Olmedo, entre Sure y Córdova, edificio La Previsora Rosabamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial Machala: Rocafuerte y Jirón, esquina, edificio de la prefectura Camaradas: Sacre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Civil San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro Tulcan: Baillar 53 027 / Junín, edificio de los correos	<a href="mailto:Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Artago, edificio Amazonas Plaza">Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Artago, edificio Amazonas Plaza</a> <a href="mailto:Guayaquil: Av. Alameda y P. Icaza, edificio La Previsora">Guayaquil: Av. Alameda y P. Icaza, edificio La Previsora</a> <a href="mailto:Cuenca: Coronel Merchán y Manuel J. Curi, esquina Loja; 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Jagger y Más">Cuenca: Coronel Merchán y Manuel J. Curi, esquina Loja; 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Jagger y Más</a> <a href="mailto:Portoviejo: Olmedo, entre Sure y Córdova, edificio La Previsora">Portoviejo: Olmedo, entre Sure y Córdova, edificio La Previsora</a> <a href="mailto:Rosabamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial">Rosabamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial</a> <a href="mailto:Machala: Rocafuerte y Jirón, esquina, edificio de la prefectura">Machala: Rocafuerte y Jirón, esquina, edificio de la prefectura</a> <a href="mailto:Camaradas: Sacre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Civil">Camaradas: Sacre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Civil</a> <a href="mailto:San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro">San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro</a> <a href="mailto:Tulcan: Baillar 53 027 / Junín, edificio de los correos">Tulcan: Baillar 53 027 / Junín, edificio de los correos</a>	No			Procedimientos Ingresados: 74 Procedimientos Finalizados: 104 Procedimientos Activos: 1198	100%		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/05/2021							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											DR. LUIS FERNANDO MORA HERRERA <a href="mailto:luis.mora@pge.gob.ec">luis.mora@pge.gob.ec</a>							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 234-1300 Ext. 2220							

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etc.)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la Información Pública, Artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Préstamo de libros en Biblioteca PGE	1. Identificarse a) Usuario interno PGE b) Usuario externo 2. Solicitar Autor y Obra de Consulta 3. Usuarios interno y externo llenar tarjeta kardex préstamo de libro	a) Usuario interno PGE identificarse con credencial b) Usuario externo identificarse con cédula de ciudadanía original	1.- Se realiza la consulta de existencia de Autor y Obra solicitada por el usuario en el sistema Minisis, de uso de la Biblioteca donde se encuentran registrados la totalidad de libros disponibles. 2.- Se registra el préstamo del libro en el Kardex de cada libro. 3.- Se registra la entrega del libro en el kardex y se entrega credenciales. NOTA: solo los usuarios internos de la PGE pueden hacer uso de los libros solicitados fuera de las instalaciones de la Biblioteca. En el caso de los usuarios externos se les facilita los libros para que saquen fotocopias previa entrega de cédula de ciudadanía.	de Lunes a Viernes 08:30 a 13:00 14:00 a 16:45	Gratuito	Inmediata	Instituciones Públicas Instituciones Privadas Ciudadanía en general	Biblioteca de la Procuraduría General del Estado	<a href="#">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas, 930 - 932 y Avenida Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador, teléfono 093 2 2411000, su página web es: <a href="#">www.pge.pcb.ec</a></a>	Ventanilla de la Procuraduría General del Estado.	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de préstamo de libros se realiza de forma personal	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio	0	3	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												3/05/2021						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL b)												BIBLIOTECA 7 DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL b):												MgE. Nelson Samaniego						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:nelson.samaniego@pge.pcb.ec">nelson.samaniego@pge.pcb.ec</a>						
TELÉFONO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 294 1320 Ext. 2110						