

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 ciudadanía 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 institución)	Servicio Automatizado (Sí/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 domiciliaria; d. Numero telefónico; e. Precisar e identificar el documento solicitado con número y fecha emitida; f. Justificación de la solicitud: añadidas 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. 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, o a través del correo electrónico señalado en la petición.	1. La solicitud de copias certificadas o simples debe ser ingresada por la Unidad de Documentación y Archivo (Ventanilla física -según Protocolo Interno aprobado- y todos los trámites por ventanilla virtual- a través del correo electrónico: secretaria_general@pge.gob.ec , durante la emergencia sanitaria nacional). 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, o a través del correo electrónico señalado en la petición.	de Lunes a Viernes 08:30 a 17:00	Gratis	5 días	Instituciones públicas Instituciones privadas Ciudadanía en general	La Ley 444-Milicitud de copias certificadas deben ser presentadas en las oficinas de la Procuraduría General del Estado - Matriz Quito, o en las diferentes Direcciones Regionales u oficinas provinciales, de manera física, según el Protocolo Interno aprobado, y todos los trámites a través del correo electrónico secretaria_general@pge.gob.ec , durante la emergencia sanitaria nacional.	La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N29 - 123 y Arizasa, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador. Teléfono: (02) 2941300, su página web es www.pge.gob.ec	Dirección de correo: secretaria_general@pge.gob.ec (permanente) Ventanilla de la Procuraduría General del Estado. (Excepcionalmente, de acuerdo al Protocolo Interno aprobado)	No			26	694	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:											31/03/2022							
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. Néstor Eduardo Holguín Padovani							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											eduardo.holguin@pge.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294-1300 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 ciudadanía 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 a su 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 (%/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 130 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 (secretaria_general@pge.gob.ec) 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 su cédula en que comparece; b. Correo electrónico, dirección y número telefónico de las partes; c. Antecedentes de la petición; d. Bases de la naturaleza del conflicto. e. Estimación de la cuantía (si la hubiera, caso contrario indeterminada); f. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos así como de un examen especial de la Contraloría General del Estado; y, g. Firma de los solicitantes. También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	Un documento en las áreas de manera digital vía correo electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec) dirigido a la Dirección Nacional de Mediación de la Procuraduría General del Estado con los siguientes datos: 1. Copia del documento de identidad y certificado de estado civil de los participantes; 2. Montepresente o acción de personal en caso de estar representando a una persona jurídica; 3. Documentos que sustentan la petición como: contratos, escrituras, comprobante, actas, etc. 4. Comprobante del pago de \$300 en la cuenta corriente No. 0368622 del Banco del Pichincha a nombre de la Procuraduría General del Estado (Se encuentran reconocidos del pago los procedimientos que tienen estos asientos regulados por el Código de la Infancia y Adolescencia, acciones laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con carnet del CONADE, personas jurídicas privadas con recursos judiciales y por entidades del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$5000 y divisiones judiciales o fiscales)	Los procesos son ingresados vía correo electrónico y las audiencias autorizadas por la Dirección del Centro de Mediación se las realizará vía teleconferencia. Una vez ingresada la petición de mediación, el centro de mediación el centro designa a un mediador quien invita a las partes, a las audiencias que dentro del proceso se estimen pertinentes, con el objetivo de alcanzar un acuerdo. Al finalizar el procedimiento las partes deberán firmar un acta de acuerdo total, parcial o con la imposibilidad de lograrlo. En caso de que no se insitua el procedimiento de mediación por ausencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a viernes 08:30 a 17:00	Costos administrativos insistes \$100 Costos que servicios de mediación: únicamente si los partes alcanzan un acuerdo total e parcial, y se cubren del acuerdo a las horas en audiencia en caso de que la cuantía del mismo sea indeterminada. Se encuentran reconocidos del pago los procedimientos que tienen estos asientos regulados por el Código de la Infancia y Adolescencia, acciones laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con carnet del CONADE, personas jurídicas privadas con recursos judiciales y por entidades del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$5000 y divisiones 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 Arizaga, edificio Amazonas Plaza Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Prevora Cuenca: Cornelio Merchán y Manuel J. Calle, edificio La Prevora Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Eguiaguire, edificio Hogar y Más Antonio Eguiaguire, edificio Hogar y Más Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Prevora Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial Machala: Rocafuerte y Junín, esquina, edificio de la prefectura Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Cajal: 06-045-1379 San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro (05-212-1802) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06-296-1138)	Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (02-294-1300 ext. 2119) Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Prevora (04-256-4133) Cuenca: Cornelio Merchán y Manuel J. Calle, oficina (07-288-8508) Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Eguiaguire, edificio Hogar y Más (07-258-6653) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, oficina La Prevora (05-263-5827) Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial (05-294-7271) Machala: Rocafuerte y Junín, oficina, edificio de la prefectura (07-730-1660) Esmeraldas: Sucre y Mejía, oficina, frente a la Unidad Judicial (06-045-1379) San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro (05-212-1802) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06-296-1138)	No	Correo del Centro de Mediación secretaria_general@pge.gob.ec	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico	"NO APLICA"	Procedimientos Ingresados: 100 Procedimientos Finalizados: 141	Procedimientos Activos: 942	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:												31/03/2022							
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):												AB. MARÍA GABRIELA MUÑOZ CRESPO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												mmunoz@pge.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 294-1300 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 beneficiario 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 (Sí/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.	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 en 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 solicitado por el usuario en el sistema Webos, de uso de la Biblioteca donde se encuentran registrado 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	Gratis	Inmediata	Instituciones Públicas Instituciones Privadas Ciudadanía en general	Biblioteca de la Procuraduría General del Estado	La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N.º 328 - 1234 Urb. San Carlos, Quito, Ecuador. Teléfono: (02) 294-1300 ext. 2130. web: www.pge.gob.ec	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	75	110	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:											31/03/2022							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											BIBLIOTECA / DIRECCION NACIONAL ADMINISTRATIVA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											Mg. Nelson Samaniego							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											nelson.samaniego@pge.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294-1300 Ext. 2130							