

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 dónde 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 (por línea)	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 número y fecha serial; f. Justificación de la solicitud adjuntar si es para trámite judicial, pericial 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 e simple.	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: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> , 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 solicitud de copias certificadas deben ser presentadas en las oficinas de la Procuraduría General del Estado - Maipú 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: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> durante la emergencia sanitaria nacional.	La Procuraduría General del Estado, que encuentra ubicada en la Av. Amazonas N29 - 123 y Av. Amazonas Plaza, Quito, Ecuador, Teléfono: 0298 4331100, sus redes sociales: <a href="http://es.www.pge.gob.ec">es.www.pge.gob.ec</a>	Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> (Buenaventura)  Ventanilla de la Procuraduría General del Estado, de acuerdo al Protocolo Interno aprobado)	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de información debe ser realizado mediante oficio dirigido al Procurador General del Estado.	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas vía internet (por línea).	23	1,309	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:											31/12/2024							
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):											AB. ERIKA ALEXANDRA SEGURA RONQUILLO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:segura@pge.gob.ec">segura@pge.gob.ec</a>							
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 obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 (Enlace para direcciones 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 (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado (Ley 17 y 105 de la Constitución de la República del Ecuador y Ley de Arbitraje y Mediación)	Procedimientos de Mediación	Se debe presentar una solicitud vía correo electrónico (direccion_general@pge.gov.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 la calidad en el caso. B. Correo electrónico, dirección y número telefónico de los partes. C. Antecedentes de la parte(s). D. Resumen de la naturaleza del conflicto. E. Estimación de la cuantía de la demanda, caso contrario indicar el monto. F. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos así como de un proceso especial de la Procuraduría General del Estado. G. Formas de A/O de los solicitantes. También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	1. Copia del documento de identidad y certificado de nacimiento de los participantes. 2. Nombres y apellidos de personal del solicitante y la calidad en el caso de estar representado a una persona jurídica. 3. Documentos que sustentan la pretensión: contratos, escritura, promesas, acta, etc. 4. Copias de los pagos de \$100 en la fuente conforme No. 036662 de 2010 emitido por el Banco del Ecuador de la Procuraduría General del Estado de los expedientes que se pague los procedimientos que tienen sobre el tema. 5. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos así como de un proceso especial de la Procuraduría General del Estado. 6. Formas de A/O de los solicitantes. También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	Los procesos son ingresados vía correo electrónico a los juzgados autorizados por la Dirección del Centro de Mediación se los realizará vía teleconferencia. Una vez ingresada la petición de mediación, el centro de mediación o el centro dirige 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 llegarlo. En caso de que no se instaura el procedimiento de mediación por incumplimiento de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a viernes 08H30 a 17H00	Costo administrativo inicial: \$50 Costo por sesión de mediación únicamente si las partes deciden un acuerdo total o parcial, se calcula de acuerdo a la cuantía del acuerdo a la hora del trámite del mismo sea representado o la escritura correspondiente que tienen sobre el tema, el cual se establece en el Código de Nubes y Admonstración, cuando los valores, prestaciones recibidas por persona de la fuente está representada con el CONAJO, persona jurídica o por entidades del Sector Público, procedimiento que cuesta un mínimo a \$500 y derivaciones 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 (02) 294 1300 ext. 2151 Espejo: Av. Malacón y P. Icaza, edificio La Previsora Cuenca: Comuna Merchar y Manuel J. Calle, esquina Lago: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egúsquiza, edificio Heger y M&E Fortovación, Ormeño, entre Suro y Córdoba, edificio La Previsora Bambusa: 10 de Agosto y Ispaña, edificio en Consejo Provincial de Píscos Machala: Rocafuerte y Junín, esquina, edificio de la prefectura Samaritana: Suro y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Cui San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Ponce y Eloy Alfaro Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos.	Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (02) 294 1300 ext. 2151 Espejo: Av. Malacón y P. Icaza, edificio La Previsora (04 206 4052) Cuenca: Comuna Merchar y Manuel J. Calle, esquina (01 284 8036) Lago: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egúsquiza, edificio Heger y M&E Fortovación, Ormeño, entre Suro y Córdoba, edificio La Previsora (05 263 9671) Bambusa: 10 de Agosto y Ispaña, edificio en Consejo Provincial de Píscos (07 294 7271) Machala: Rocafuerte y Junín, esquina, edificio de la prefectura (07 292 1660) Samaritana: Suro y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Cui (04 246 1076) San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Ponce y Eloy Alfaro (06 292 1862) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1146)	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, toda petición de información debe ser realizada mediante oficina dirigida a la Dirección Nacional del Centro de Mediación	"NO APLICA"	Procedimientos Ingresados: 98 Procedimientos Finalizados: 150	Procedimientos Activos: 896	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:											31/12/2016							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL #):											DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL #):											AB. MARÍA GABRIELA MUÑOZ CRESPO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											mugua@pge.gov.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 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 MAFICO)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias 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 (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos 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.- Identificaría a) Usuario interno PGE b) Usuario externo 2.- Solicitar Autor y Obra de Consulta 3.- Usuario interno y externo tener tarjeta de biblioteca original	a) Usuario interno PGE identificarían con credencial b) Usuario externo identificarían con cédula de ciudadanía original	1.- Se realiza la consulta de existencia de Autor y Obra solicitado por el usuario en el sistema Mónico, 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 credencial. 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 asuman fotocopia 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	<a href="#">La Procuraduría General del Estado de Ecuador (PGE)</a> <a href="#">Página de inicio del sitio web</a> <a href="#">Página de contacto</a> <a href="#">Correo electrónico</a> <a href="#">Teléfono</a> <a href="#">Sitio web</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	35	70	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:											31/12/2021							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											BIBLIOTECA / DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											Mgs. Nelson Samaniego							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:nelson.samaniego@pge.gub.ec">nelson.samaniego@pge.gub.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 298-1300 Ext. 2130							