

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 detallan 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 Miliario)	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, número 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 se 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	Servicio orientado a la población en general que tiene acceso a la información que genera, produce o custodia la Procuraduría General del Estado y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	1. Presentar la solicitud de acceso a la información pública	1. La solicitud debe reunir todos los requisitos establecidos en la misma	1. La solicitud 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 se registra dentro del Sistema Informático de la Institución con su respectivo número de trámite. 3. Se realiza la bibliografía de la documentación solicitada, la cual pasa a Secretaría General para su debida revisión y certificación. 4. Una vez revisada 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 debe ser presentada en las oficinas de la Procuraduría General del Estado -Mantazú 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.	<a href="#">La Procuraduría General del Estado se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N29 - 123 y Alameda, Esfuerzo Amaracon Plaza, Quito, Ecuador, teléfono 099 21 2941300, su página web es <a href="http://www.pge.gob.ec">www.pge.gob.ec</a></a>	<p>Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> (permanente)</p> <p>Ventanilla de la Procuraduría General del Estado. (funcionamiento, de acuerdo al Protocolo Interno aprobado)</p>	No	<a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas vía internet (on line).	0	0	0%
2	Solicitud de copias certificadas	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. Nombre y apellidos, completo del solicitante; b. Dirección electrónica (e-mail); c. Dirección domiciliar; d. Número telefónico; e. Precisar e identificar el documento solicitado con número y fechas emitidas; f. Justificación de la solicitud: aclarar si es para trámite judicial o participativo; g. Adjuntar al pedido copia de su cédula de identidad ciudadana, 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 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 se registra dentro del Sistema Informático de la Institución con su respectivo número de trámite. 3. Se realiza la bibliografía 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 debe ser presentada en las oficinas de la Procuraduría General del Estado - Mantazú 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.	<a href="#">La Procuraduría General del Estado se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N29 - 123 y Alameda, Esfuerzo Amaracon Plaza, Quito, Ecuador, teléfono 099 21 2941300, su página web es <a href="http://www.pge.gob.ec">www.pge.gob.ec</a></a>	<p>Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> (permanente)</p> <p>Ventanilla de la Procuraduría General del Estado. (funcionamiento, de acuerdo al Protocolo Interno aprobado)</p>	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de información debe ser realizado mediante oficina regional o Procuraduría General del Estado.	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas vía internet (on line).	36	787	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:										30/04/2022								
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. Héctor Eduardo Holguín Padovani								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										<a href="mailto:hector.holguin@pge.gob.ec">hector.holguin@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 o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deben listar los requisitos que exige la obtención del servicio y cómo 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 (%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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado (arts. 17 y 130 de la Constitución de la República del Ecuador y 13 de la Ley del 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 la calidad en que comparece. B. Correo electrónico, dirección y número telefónico de los partes. C. Antecedentes de la pretensión. D. Resumen de los antecedentes del conflicto. E. Examen de los hechos (o la historia) de la cuenta (o la historia) de la pretensión. F. Declaración sobre la existencia de pretensiones judiciales, arbitrales, administrativas así como de un examen especial de la Contraloría General del Estado. G. Firma de sí o los solicitantes. También pueden ingresar al procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	Los documentos se los envía de manera digital vía correo electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec). 1. Copia del documento de identidad y certificado de votación de los pretensionarios. 2. Notificación o acta de personal del solicitante y la calidad en que comparece. 3. Documento que sustenten la pretensiones, contratos, recibos, recibos, etc., etc. 4. Copia del pago de \$100 en la cuenta corriente No. 0001 de la banca del Fideicomiso de la Procuraduría General del Estado. 5. Documento que acredite la existencia de pretensiones judiciales, arbitrales, administrativas así como de un examen especial de la Contraloría General del Estado. 6. Firma de sí o los solicitantes. También pueden ingresar al procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	Los procesos con ingresos vía correo electrónico al Centro de Mediación se los realizará vía teleconferencia. Una vez ingresada la petición de mediación, el centro de mediación el centro telefónico a un mediador quien invita a los partes, a las audiencias que dentro del proceso se estimen pertinentes, con el objetivo de alcanzar un acuerdo. Al finalizar el procedimiento los partes deberán firmar un acta de acuerdo total, parcial o con la imposibilidad de lograrlo. En caso de que no se instaura el procedimiento de mediación por la existencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a viernes 08h30 a 17h00	Costos administrativos mínimos \$100 Costos por servicios de mediación únicamente en acuerdo total o parcial, y en calificación de acuerdo a la cuenta del acuerdo o a los honorarios de acuerdo a lo que se establezca en el caso de un procedimiento de mediación. Se requieren documentos que sustenten la pretensiones que serán revisados por el mediador, quienes emiten un acta de acuerdo total, parcial o con la imposibilidad de lograrlo. En caso de que no se instaura el procedimiento de mediación por la existencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	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 (05 294 1300 ext. 2238) Guayaquil: Av. Malinche y P. Icaza, edificio La Primavera (04 234 4352) Cuenca: Cornejo Merchán y Manuel J. Calle, edificio 208 (09 268 8708) Latacunga: 18 de Noviembre, entre Cordero y José Antonio Egiguren, edificio Hogar y Más (07 254 1052) Portoviejo: Orellana, entre Sucre y Córdova, edificio La Primavera (05 261 5827) Samborombón: 10 de Agosto y España, edificio en Consejo Provincial (264 7711) Machala: Rosales y Junín, equipo edificio de la prefectura (07 262 3600) Esmeraldas: Sucre y Mejía, oficina, frente a la Unidad Judicial Civil (06 245 1578) San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro (05 262 2188) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1180)	Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (05 294 1300 ext. 2238) Guayaquil: Av. Malinche y P. Icaza, edificio La Primavera (04 234 4352) Cuenca: Cornejo Merchán y Manuel J. Calle, edificio 208 (09 268 8708) Latacunga: 18 de Noviembre, entre Cordero y José Antonio Egiguren, edificio Hogar y Más (07 254 1052) Portoviejo: Orellana, entre Sucre y Córdova, edificio La Primavera (05 261 5827) Samborombón: 10 de Agosto y España, edificio en Consejo Provincial (264 7711) Machala: Rosales y Junín, equipo edificio de la prefectura (07 262 3600) Esmeraldas: Sucre y Mejía, oficina, frente a la Unidad Judicial Civil (06 245 1578) San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro (05 262 2188) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1180)	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene esta información, todo período de información debe ser realizada mediante el oficina dirigida a la Dirección Nacional del Centro de Mediación	Procedimientos ingresados: 103 Finalizados: 135	Procedimientos Activos: 925	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:											30/06/2022							
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:											mymunoz@pge.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294 1300 Ext. 2238							

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 detallan 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, Persona al 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.	Préstamo de libros en Biblioteca PGE	1.- Identificarse a) Usuario interno PGE b) Usuario externo 2.- Solicitar Autor y Obra de Consulta 3.- Usar los ítemos y autenticar tarjeta también 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 WebGIS, 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 evidenciando NCR, 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 11:00 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 Veracruz ofrece el servicio de Préstamo de Libros en la Biblioteca Pública. Para más información, consulte el sitio web de la Biblioteca Pública de la Procuraduría General del Estado.</a>	Ventanilla de la Procuraduría General del Estado.	No				130	165	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:											30/06/2022								
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):											Ing. Nelson Samartino								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:nelson.samartino@pge.gob.ec">nelson.samartino@pge.gob.ec</a>								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294 4300 Ext. 2130								