

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 horario) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Escribir 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 acumulado | 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 desea conocer 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 detallados 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);<br>2. La solicitud es registrada dentro del Sistema Informático de la Institución con su respectivo número de trámite;<br>3. Se realiza la búsqueda de la documentación solicitada, la cual pasa a Secretaría General para su debida revisión y verificación;<br>4. Una vez revisada la documentación se envía 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  | Gratuito | 5 días  | Instituciones públicas<br>Instituciones privadas<br>Ciudadanía en general   | La solicitud debe ser presentada en las oficinas de la Procuraduría General del Estado (Manté Datto), o en las diferentes Direcciones Regionales y oficinas provinciales, de manera física, según el Protocolo interno aprobado, o 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="http://www.pge.gob.ec">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N29 - 123 y Altagracia, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador, teléfono (02) 21 2941300, su página web es www.pge.gob.ec</a> | Dirección de correo <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> (permanente)<br>Ventanilla de la Procuraduría General del Estado. (Inoperacionalmente, de acuerdo al Protocolo interno aprobado) | 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:<br>a. Nombres y apellidos completos del solicitante;<br>b. Dirección electrónica (e-mail);<br>c. Dirección domiciliar;<br>d. Número telefónico;<br>e. Precisar e identificar el documento solicitado con números y fechas exactas;<br>f. Justificación de la solicitud:<br>i. Solicitar o para trámite judicial o particular; y<br>ii. 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 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);<br>2. La solicitud es registrada dentro del Sistema Informático de la Institución con su respectivo número de trámite;<br>3. Se realiza la búsqueda de la documentación solicitada, la cual pasa a Secretaría General para su debida revisión y verificación;<br>4. Una vez certificada la documentación se envía 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  | Gratuito | 5 días  | Instituciones públicas<br>Instituciones privadas<br>Ciudadanía en general   | La solicitud de copias certificadas debe ser presentada en las oficinas de la Procuraduría General del Estado - Manté Datto, o en las diferentes Direcciones Regionales y 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="http://www.pge.gob.ec">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N29 - 123 y Altagracia, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador, teléfono (02) 21 2941300, su página web es www.pge.gob.ec</a> | Dirección de correo <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> (permanente)<br>Ventanilla de la Procuraduría General del Estado. (Inoperacionalmente, 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 el oficina de copias certificadas vía internet (on line). | "NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas vía internet (on line). | 37  | 751  | 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:   |  |  |  |   |  |   |          |   |   |   | 31/05/2022   |   |                               |   |  |   |  |  |
| 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. Hector Eduardo Holguín Padovani  |   |                               |   |  |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |   |  |   |          |   |   |   | <a href="mailto:eholguin@pge.gob.ec">eholguin@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 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 (Hora, Día, Semana)              | 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, teléfono, 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 período (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 190 de la Constitución de la República del Ecuador y 32 de la Ley de Arbitraje y Mediación). | Procedimientos de Mediación | Se debe presentar una solicitud de conciliación (secretaria_general@pge.gob.ec) dirigida a la Dirección Nacional de Mediación de la Procuraduría General del Estado con los siguientes datos:<br>a. Nombre y apellidos completos del solicitante y la ciudad en que reside;<br>b. Correo electrónico, dirección y número telefónico de las partes;<br>c. Antecedentes de la gestión;<br>d. Resumen de la voluntades del conflicto;<br>e. Estimación de la cuantía (si la hubiera, caso contrario no determinar);<br>f. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos así como de cualquier otro que impida la conciliación o mediación;<br>g. Firma de él o los solicitantes.<br>También pueden ingresar al procedimiento mediante una denuncia judicial o fiscal. | Los documentos se los envía de manera digital ya como electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec) o Copia del documento de identidad y certificado de votación de los participantes.<br>2. Notificación y acción a personal en caso de estar representado a una persona jurídica.<br>3. Documentos que sustentan la participación: contratos, escrituras, convenios, etc.<br>4. Contratación de pago de costas (cuando corresponda) a cargo de la Procuraduría General del Estado (Se envía en un expediente del que se tiene y administran, asunto litigioso, participaciones por proceso de conciliación o mediación, personas con capacidad del CONAOC, procesos judiciales, procedimientos que conlleven a un proceso judicial o fiscal). | Los procesos son ingresados vía correo electrónico a 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 asigna a un mediador quien invoca a las partes, a las audiencias que dentro del proceso se estimen necesarias, con el objetivo de alcanzar un acuerdo. Al finalizar el procedimiento las partes deberán firmar un acta de acuerdo final, sancionada con la imposibilidad de reaparar. En caso de que no se concluya el procedimiento de mediación por inasistencia de alguna de las partes, el mediador emitirá una constancia de imposibilidad de mediación. | Lunes a Viernes 8:00 AM a 3:00 PM  | Costo administrativo: ninguno. Costo por servicios de mediación: solamente si las partes alcanzan un acuerdo de acuerdo a la cuantía del acuerdo o sea la suma de los honorarios de cada una de las partes en caso de haberse acordado. | 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 3300 ext. 2128)<br>Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Primavera<br>Suceña: Corralito Merchán y Manuel J. Calle, edificio La Primavera<br>Luján: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egguiguren, edificio Hagar y Más.<br>Portoviejo: Olmedo, entre Saavedra y Córdoba, edificio La Primavera<br>Ibarra: 12 de Agosto y España, edificio el Consejo Provincial<br>Machala: Rocafuerte y Junín, edificio de la prefectura<br>Esmeraldas: Suiza y Milla, esquina, Frente a la Unidad Judicial Civil<br>San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro<br>Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos | Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (02 294 3300 ext. 2128)<br>Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Primavera (04 294 4032)<br>Cuenca: Corralito Merchán y Manuel J. Calle, edificio (07 288 8206)<br>Luján: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egguiguren, edificio Hagar y Más (07 293 4624)<br>Portoviejo: Olmedo, entre Saavedra y Córdoba, edificio La Primavera (05 293 3627)<br>Ibarra: 12 de Agosto y España, edificio el Consejo Provincial (08 294 7271)<br>Machala: Rocafuerte y Junín, edificio de la prefectura (07 293 3640)<br>Esmeraldas: Suiza y Milla, esquina, Frente a la Unidad Judicial Civil (06 265 1376)<br>San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro (05 252 3892)<br>Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1148) | No  |                               |  |  |   |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 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:   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 31/05/2022  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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. MARIA GABRIELA MUÑOZ CREPO  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |  |  |  |  |  |  | gmunoz@pge.gob.ec   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |  |  |  |  |  |  |  | (02) 294 4300 Ext. 2218   |  |  |  |  |  |  |  |  |

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)                         | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Escribir 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<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)  | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado<br>(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 más 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. Identificar al Usuario interno PGE<br>2. Solicitar Autor y Obra de Consulta<br>3. Usuario interno y externo llenar tarjeta canje préstamo de libro | a) Usuario interno PGE identificarse con credencial<br>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 interno, de uso de la Biblioteca donde se encuentran registrado la totalidad de libros disponibles.<br>2. Se registra el préstamo del libro en el Kardex de cada libro.<br>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 toquen fotocopias previo entrega de cédula de ciudadanía. | de Lunes a Viernes<br>08:30 a 13:00<br>14:00 a 16:45                          | Gratis | Inmediata  | Instituciones Públicas<br>Instituciones Privadas<br>Ciudadanía en general  | Biblioteca de la Procuraduría General del Estado | <a href="#">La Procuraduría General del Estado, en su página Web, ofrece el servicio de Préstamo de Libros en su página Web. Teléfono: (001 2) 4281300. Correo electrónico: <a href="mailto:web@pge.pge.ec">web@pge.pge.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 | 120   | 155  | 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:   |  |                                      |   |   |  |   |        |  |  |  | 31/05/2022   |   |                                  |   |   |   |  |  |
| 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.pge.ec">nelson.samaniego@pge.pge.ec</a>   |   |                                  |   |   |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |                                      |   |   |  |   |        |  |  |  | (02) 294 4300 Ext. 2130  |   |                                  |   |   |   |  |  |