

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 institución)	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 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. Número telefónico; e. Precisar e identificar el documento solicitado con número y fecha emitida; f. Justificación de la solicitud; 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 debe ser 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	Gratuito	5 días	Instituciones públicas Instituciones privadas Ciudadanía en general	La solicitud de copias certificadas deben ser presentadas en la oficinas de la Procuraduría General del Estado - Mtro. Quito, o en las diferentes Direcciones Regionales u oficinas provinciales.	<a href="#">La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, toda petición de información debe ser realizada mediante oficio dirigido al Procurador General del Estado.</a>	Ventanilla de la Procuraduría General del Estado.	No	<a href="#">"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, toda petición de información debe ser realizada mediante oficio dirigido al Procurador General del Estado.</a>	<a href="#">"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copia certificada, via internet (on line).</a>	4	65	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:											30/6/2020							
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. CARLOS GONZALO VACA DUEÑAS							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:gonzalo.vaca@pge.gob.ec">gonzalo.vaca@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 demás información)	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 (Distintos a los ciudadanos 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: (Distintos a los de por medio de oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono telefónico)	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	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: 1. Nombre y apellidos completos del solicitante y la ciudad en que comparece. 2. Documento que sustenten la petición como: contrato, escritura, convenio, actas, etc. 3. Correo electrónico, dirección y número telefónico de las partes. 4. Antecedentes de la petición. 5. Relación de la naturaleza del conflicto. 6. Estimación de la cuantía (si la hubiera, sus centros interinstitucionales). 7. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos en curso de un mismo asunto de la Contraloría General del Estado y. 8. Firma de él o las voluntades. También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación por correo a 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> ) copia del documento de identidad y certificado de votación del o las participantes. 2. Nominamiento o acción de persona en caso de estar representando a una persona jurídica. 3. Documento que sustenten la petición como: contrato, escritura, convenio, actas, etc. 4. Correo electrónico, dirección y número telefónico de las partes. 5. Relación de la naturaleza del conflicto. 6. Estimación de la cuantía (si la hubiera, sus centros interinstitucionales). 7. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos en curso de un mismo asunto de la Contraloría General del Estado y. 8. Firma de él o las voluntades. También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación por correo a fiscal.	Los procesos son vía correo electrónico y las audiencias autorizadas por la Dirección del Centro de Mediación se las realizará vía teleconferencia. Una vez se haya iniciado la petición de mediación, el centro de mediación designa a un mediador que realiza una invitación a ambas partes para asistir a la primera audiencia de mediación. Durante el procedimiento de mediación las partes tendrán la audiencia que estimen pertinentes con el objeto de alcanzar un acuerdo. Al finalizar el procedimiento las partes deberán firmar un acta de acuerdo total, parcial o con la responsabilidad de lograrlo. En caso de que no se iniciara el procedimiento de mediación por ausencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a Viernes (8H30 a 17H00)	Tratan sobre asuntos que ingresen a	Personas jurídicas públicas y privadas, instituciones del Estado, Ciudadanía en general	Quito: Av. Río Amazonas N99-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previsora Cuenca: Carretera Merchán y Manuel J. Calle, esquina Lago: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hogar y Más Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora 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 Civil San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos	Quito: Av. Río Amazonas N99-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (02 294 1300 ext. 2076) Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previsora (04 294 4032) Cuenca: Carretera Merchán y Manuel J. Calle, esquina (07 298 8058) Lago: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hogar y Más (07 294 4033) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora (05 263 5197) Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial (03 294 1701) Machala: Rocafuerte y Junín, esquina, edificio de la prefectura (07 292 1600) Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Civil (06 245 1579) San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro (05 262 1882) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1130)	Correo del Centro de Mediación ( <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> )	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de información debe ser realizada mediante oficio dirigido a la Dirección Nacional del Centro de Mediación	"NO APLICA"	Procedimientos Ingresados: 50 Procedimientos Finalizados: 98	Procedimientos Activos: 1542	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:											30/6/2020							
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):											MARÍA GABRIELA MUÑOZ CRESPO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:mmunoz@pge.gob.ec">mmunoz@pge.gob.ec</a>							
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 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 (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en 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 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 solicitado por el usuario en el sistema Winisis, 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 saquen fotografías 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 de Querétaro, Calle de la Arboleda 1009, Atzacan, Edificio Amazonas, Paseo Cuatro Esquinas, teléfono (013 21) 2941300, su página web es <a href="#">www.pge.qro.cq</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	20	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:											30/6/2020							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											BIBLIOTECA / DIRECCIÓN 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:											<a href="mailto:nelson.samaniego@pge.qro.cq">nelson.samaniego@pge.qro.cq</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294-1300 Ext. 2130							