

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 números y fechas exactas; f. Justificación de la solicitud; arcar al sí para trámite judicial o particular; y g. Adjuntar al pedido copia de la foto 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 Informativo 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	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 - "Metriz 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 N30 - 123 y Arizapa, 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		"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de información debe ser realizado mediante oficina dirigida al Procurador General del Estado.	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas vía internet (on line).	22	10,408	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:											31/8/2021							
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:											asegum@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 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)	Tiempo 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 (T/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 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: Nombre y apellido completos del solicitante y la ciudad en que reside. El correo electrónico, dirección y número telefónico de las partes. Acreditaciones de la petición. El número de la escritura del conflicto. El número de la cédula (o la huella, caso contrario notario/abogado). Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos en curso de una misma especie de la Contraloría General del Estado, y. Firma de él o los voluntarios. También pueden ingresar al procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	Los documentos en los casos de manera digital vía correo electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec) dirigidos 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 votación del o los participantes. 2. Nombres y apellidos completos de una persona jurídica. 3. Documentos que sustentan la petición como: contratos, escrituras, certificaciones, etc. 4. Comprobante del pago de \$100 a la cuenta corriente No. 036602-0-01 Banco del Pichincha a nombre de la Procuraduría General del Estado (en encuentros mensuales del pago los procedimientos que tratan sobre asuntos regulados por el Código de la Niñez y Adolescencia, sucesiones laborales, pensiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con discapacidad, personas jurídicas privadas con recursos públicos y por entidades del Sector Público, procedimientos que cuesten más inferior a \$5000 y derivaciones judiciales o fiscales)	Los procesos son vía correo electrónico (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 designa a un mediador quien realiza una invitación a ambas partes para asistir a la primera audiencia de mediación. Durante el procedimiento de mediación las partes tendrán las audiencias que 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 alcance el procedimiento de mediación por insistencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a Viernes 08:30 a 17:00	Cuentas administrativas mensuales \$100 Costos por servicios de mediación: únicamente a las partes alcanza un monto total anual y se calculan de acuerdo a las horas en audiencia en caso de que lo cuantía del mismo sea indeterminada. Se encuentran autorizados del pago los procedimientos que tratan sobre asuntos regulados por el Código de la Niñez y Adolescencia, sucesiones laborales, pensiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con discapacidad y por entidades del Sector Público, procedimientos que cuesten más inferior a \$5000 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 Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Provivora Cuenca: Cornelio Merchán y Manuel J. Gallo, esquina 07 288 8598 Latacunga: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hogar y Más Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Provivora Rosabamba: 10 de Agosto y España, edificio el Campesino 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 N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (02 294 1300 ext. 2219) Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Provivora (04 256 4532) Cuenca: Cornelio Merchán y Manuel J. Gallo, esquina (07 288 8598) Latacunga: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hogar y Más (07 258 4653) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Provivora (05 263 3671) Rosabamba: 10 de Agosto y España, edificio el Campesino Provincial (03 294 2721) Machala: Rocafuerte y Junín, esquina, edificio de la prefectura (07 292 1660) Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Civil (06 245 1379) San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro (05 252 1892) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1188)	No	Correo del Centro de Mediación secretaria_general@pge.gob.ec	NO APLICA	NO APLICA	Procedimientos Ingresados: 98 Procedimientos Finalizados: 159	Procedimientos Activos: 1005	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:											31/8/2021							
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 CRESPO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											munoz@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 debe 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 (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 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.	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 Minims, 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 1293 - 1294 y Parque Ecológico Amambay. Para más detalles, teléfono: (02) 294-1300. Su página web es www.pge.gub.ve	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	4	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:												31/8/2021						
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:												nelson.samaniego@pge.gub.ve						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 294-1300 Ext. 2360						