

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 fechas emitidas; f. Justificación de la solicitud; aclarar si es para trámite judicial o particular; y g. Adjuntar al pedido copia de la cédula de identidad o sustadial, 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: secretaria_general@pge.gob.ec , durante la emergencia sanitaria nacional); 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	Gratis	5 días	Instituciones públicas Instituciones privadas Ciudadanía en general	La Ley 944 del 2014 establece que copias certificadas deben ser presentadas en las oficinas de la Procuraduría General del Estado - Matriz 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: (503 2) 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 este servicio, todo pedido 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).	20	686	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:											28/02/2022								
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. Néstor Eduardo Holguín Padovani								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											eduardo.holguin@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 ciudadanía 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 (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por 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 de 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: a. Nombres y apellidos completos del solicitante y la calidad en que comparece. b. Correo electrónico, dirección y número telefónico de las partes. c. Antecedentes de la petición. d. Resumen de la naturaleza del conflicto. e. Estimación de la cuantía (si la hubiera, caso contrario indeterminada). f. Declaración sobre la existencia de proceso judicial, arbitral, administrativo así como de un laudo en especial de la Contraloría General del Estado, y. g. Firma de el o los solicitantes. También pueden ingresar el 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 del o los peticioneros. 2. Nominamiento o acción de personal en caso de estar representado a una persona jurídica. 3. Documentos que sustentan la petición como: contratos, escrituras, promesas, actas, etc. 4. Comprobante del pago de \$100 en la cuenta corriente No. 284602-0 del Banco del Pichincha a nombre de la Procuraduría General del Estado. Se encuentran excluidos del pago los procedimientos que tratan sobre asuntos regulados por el Código de la Niñez y Adolescencia, asuntos laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con discapacidad, personas con carnet del COMAD, personas jurídicas privadas con recursos públicos y por entidades del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$5000 y derivaciones judiciales o fiscales.	Los procesos son ingresados vía correo electrónico y las audiencias autorizadas por la Directora del Centro de Mediación se las realiza vía teleconferencia. Una vez ingresada la petición de mediación, el centro de mediación la centro delega 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 lograrlo. En caso de que no se instaura el procedimiento de mediación por ausencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a Viernes (8:00 a 17:00)	Costos administrativos incluidos \$200 Costos por servicios de mediación: únicamente si las partes alcanzan un acuerdo total o parcial, y se calculan de acuerdo a la cuantía del asunto o a las horas en audiencia en caso de que la cuantía del mismo sea indeterminada. Se encuentran excluidos del pago los procedimientos que tratan sobre asuntos regulados por el Código de la Niñez y Adolescencia, asuntos laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con carnet del COMAD, personas jurídicas privadas con recursos públicos y por entidades del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea 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 Província Cuenca: Coronel Merchán y Manuel J. Calle, esquina Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hagar y Más (07 238 4653) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdova, edificio La Província Bañobos: 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 N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (02 294 1300 ext. 2219) Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Província (04 256 4532) Cuenca: Coronel Merchán y Manuel J. Calle, esquina (07 288 8598) Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hagar y Más (07 238 4653) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdova, edificio La Provvincia (05 263 827) Bañobos: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo 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 1579) San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro (05 263 892) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1138)	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de información debe ser realizado mediante oficio dirigido a la Dirección Nacional del Centro de Mediación	"NO APLICA"	Procedimientos Ingresados: 121 Procedimientos Finalizados: 82	Procedimientos Activos: 378	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:											28/02/2022							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - 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:											mmunoz@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 ciudadanía 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 (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 Odra de Consulta 3. Usuarios interno y externo Hacer 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 Odra solicitado por el usuario en el sistema Winwin, 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. NOTI, 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 breves entregas 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 de Ecuador ubicada en la Av. Amazonas N39 - 123 y Avenida Ecuador, Ambato, Plaza Ocho, Ecuador, teléfono: 0294 294 1100, email: contacto@pge.gob.ec, www.pge.gob.ec	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	55	90	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:												28/02/2022						
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):												Mgs. Nelson Samaniego						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												nelson.samaniego@pge.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 294-1100 Ext. 2130						