

| 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 describen 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 (Director o no para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONGs, Personal Médico)   | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio  | Dirección y teléfono de 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, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono (restricción)) | 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 se 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 ítemes por ventanilla virtual, a través del correo electrónico: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gub.ec">secretaria_general@pge.gub.ec</a> , durante la emergencia sanitaria nacional;<br>2. La solicitud es registrada dentro del Sistema Informativo de la Institución con su respectivo número de ítemes;<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 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<br>Instituciones privadas<br>Ciudadanía en general   | La solicitud debe ser presentada en las oficinas de la Procuraduría General del Estado (Módulo Ciudad), o en las diferentes Direcciones Regionales y oficinas provinciales, de manera física, según el Protocolo interno aprobado, y todos los ítemes a través del correo electrónico <a href="mailto:secretaria_general@pge.gub.ec">secretaria_general@pge.gub.ec</a> durante la emergencia sanitaria nacional. | <a href="http://www.pge.gub.ec">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N39 - 123 y Alameda, Estación Ecuador, teléfono: (052) 2-2941300, su página web es <a href="http://www.pge.gub.ec">www.pge.gub.ec</a>.</a> | Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gub.ec">secretaria_general@pge.gub.ec</a> (gubernamental)  | No  | Ventanilla de la Procuraduría General del Estado (Incorporadamente, de acuerdo al Protocolo interno aprobado)  | "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. Nombres y apellidos completos del solicitante, b. Dirección electrónica (e-mail), c. Dirección domiciliar, d. Número telefónico, e. Precisar y señalar el documento solicitado con número y fechas veritadas, f. Justificación de la solicitud, aclarar si es para trámite judicial y particular y g. Adjuntar el pedida 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 e ítemes.<br>2. La solicitud es registrada dentro del Sistema Informativo de la Institución con su respectivo número de ítemes;<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 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<br>Instituciones privadas<br>Ciudadanía en general | La solicitud de copias certificadas deben ser presentadas en la oficina de la Procuraduría General del Estado - Módulo Ciudad, o en las diferentes Direcciones Regionales u oficinas provinciales, de manera física, según el Protocolo interno aprobado, y todos los ítemes a través del correo electrónico <a href="mailto:secretaria_general@pge.gub.ec">secretaria_general@pge.gub.ec</a> , durante la emergencia sanitaria nacional. | <a href="http://www.pge.gub.ec">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N39 - 123 y Alameda, Estación Ecuador, teléfono: (052) 2-2941300, su página web es <a href="http://www.pge.gub.ec">www.pge.gub.ec</a>.</a>   | Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gub.ec">secretaria_general@pge.gub.ec</a> (gubernamental)  | No   | Ventanilla de la Procuraduría General del Estado (Incorporadamente, de acuerdo al Protocolo interno aprobado) | "NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de información debe ser realizado mediante el servicio de copias certificadas vía internet (on line). | 36   | 910   | 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):  |  |   |  |  |   |  |        |   |   |  | SECRETARÍA GENERAL   |  |   |  |  |   |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):  |  |   |  |  |   |  |        |   |   |  | Dr. Héctor Eduardo Holguín Padroam   |  |   |  |  |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:   |  |   |  |  |   |  |        |   |   |  | <a href="mailto:helguin_holguin@pge.gub.ec">helguin_holguin@pge.gub.ec</a>   |  |   |  |  |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  |  |   |  |  |   |  |        |   |   |  | (052) 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)   | 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 instructivo) | 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<br>a) Usuario interno PGE<br>b) Usuario externo<br>2- Solicitar Autor y Obra de Consulta<br>3- Usuario interno y externo (seer tarjeta de usuario) de libro | a) Usuario interno PGE identificarse con credencial<br>b) Usuario externo identificarse con cédula de ciudadanía<br>3- Usuario externo solicitar carnet original | 1- Se realiza la consulta de existencia de Autor y Obra solicitada por el usuario en el sistema Winos, de caso de la Biblioteca donde se encuentran registrados 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 ordenada. NOTA: solo los usuarios internos de la PGE pueden tener 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<br>08:30 a 13:00<br>14:00 a 16:45                       | Gratis | inmediata   | Instituciones Públicas<br>Instituciones Privadas<br>Ciudadanos en general  | Biblioteca de la Procuraduría General del Estado | La Procuraduría General del Estado en <a href="http://www.pge.gub.ve">www.pge.gub.ve</a><br>en la Avenida 102-172<br>Zona Centro, Caracas.<br>Tel: 0212-923.3000 o página web <a href="http://www.pge.gub.ve">www.pge.gub.ve</a> | ventanilla de la Procuraduría General del Estado.  | No                            | "NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo préstamo de préstamo de libros se realiza de forma personal. | "NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio | 1   | 176  | 100%   |
| FECHA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN   |  |                                      |  |  |   |  |        |   |  |  | "NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico  |  |                               |  |   |   |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN   |  |                                      |  |  |   |  |        |   |  |  | "NINGUNA"  |  |                               |  |   |   |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN, LITERAL b)  |  |                                      |  |  |   |  |        |   |  |  | BIBLIOTECA OPERACION NACIONAL ADMINISTRATIVA   |  |                               |  |   |   |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d)   |  |                                      |  |  |   |  |        |   |  |  | Dg. Nelly González   |  |                               |  |   |   |  |  |
| CORREO ELECTRONICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN  |  |                                      |  |  |   |  |        |   |  |  | <a href="mailto:ngonzalez@pge.gub.ve">ngonzalez@pge.gub.ve</a>   |  |                               |  |   |   |  |  |
| NUMERO TELEFONICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN   |  |                                      |  |  |   |  |        |   |  |  | 0212-92330000  |  |                               |  |   |   |  |  |