

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 o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<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>(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<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 (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. | 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 domiciliaria;<br>d. Números telefónicos;<br>e. Precisar e identificar el documento solicitado con números y fechas emitidas;<br>f. Justificación de la solicitud; aclarar si es para trámite judicial o particular; y<br>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.                                   | 1. La solicitud de copias certificadas o simples debe ser ingresada por la Unidad de Documentación y Archivo (Ventanilla);<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 certificación;<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. | 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 oficinas de la Procuraduría General del Estado -Matriz Quito: o en las diferentes Direcciones Regionales u oficinas provinciales. | <a href="#">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N39 - 123 y Arizaga, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador, teléfono (593 2) - 2941300, su página web es www.pge.gob.ec</a> | Ventanilla de la Procuraduría General del Estado.   | No                            | "NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, toda pedido de información debe ser realizada mediante oficio dirigido al Procurador General del Estado. | "NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas via internet (on line). | 40  | 5.328  | 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:   |  |                          |  |  |   |   |        |  |   |   | 31/08/2019  |   |                               |   |  |   |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |                          |  |  |   |   |        |  |   |   | MENSUAL   |   |                               |   |  |   |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):   |  |                          |  |  |   |   |        |  |   |   | SECRETARIO 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 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 (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. 97 y 190 de la Constitución de la República del Ecuador y 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación). | Procedimientos de Mediación | Presentar una solicitud dirigida a la Directora Nacional de Mediación de la Procuraduría General del Estado con los siguientes datos:<br>a. Nombres y apellidos completos del solicitante y la calidad en que comparece;<br>b. Correo electrónico, dirección y números telefónicos de las partes;<br>c. Antecedentes de la petición;<br>d. Resumen de la naturaleza del conflicto;<br>e. Estimación de la cuantía (si la hubiera, caso contrario indeterminada);<br>f. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos así como de un examen especial de la Contraloría General del Estado; y,<br>g. Firma de el o los solicitantes.<br><br>También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal. | 1. Copia del documento de identidad y certificado de votación del o los peticionarios;<br>2. Nominamiento o acción de personal en caso de estar representando a una persona jurídica;<br>3. Documentos que sustenten la petición como: contratos, escrituras, convenios, actas, etc.<br>4. Comprobante del pago de \$100 del Banco del Pacífico a nombre de la Procuraduría General del Estado (Se encuentran exonerados del pago los procedimientos que traten 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 CONADIS, personas jurídicas privadas con recursos públicos y por entidades del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$5000 y derivaciones judiciales o fiscales) | 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 instaure el procedimiento de mediación por inasistencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación. | Lunes a viernes 08h30 a 17h00  | Costos administrativos iniciales: \$100<br>Costos por servicios de mediación: únicamente si las partes alcanzan un acuerdo total o parcial, y se calculan de acuerdo a la cuantía del acuerdo o a las horas en audiencia en caso de que la cuantía del mismo sea indeterminada<br>Se encuentran exonerados del pago los procedimientos que traten 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 CONADIS, 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<br>Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previsora<br>Cuenca: Cornelo Merchán y Manuel J. Calle, esquina<br>Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Eguiguren, edificio Hogar y Más<br>Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora<br>Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial<br>Machala: Rocafuerte y Junín, esquina, edificio de la prefectura<br>Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Civil<br>San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro<br>Tulcán: 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)<br>Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previsora (04 256 4532)<br>Cuenca: Cornelo Merchán y Manuel J. Calle, esquina (07 288 8598)<br>Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Eguiguren, edificio Hogar y Más (07 258 4653)<br>Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora (05 263 5827)<br>Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial (03 294 7271)<br>Machala: Rocafuerte y Junín, esquina, edificio de la prefectura (07 292 1660)<br>Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Civil (06 245 1579)<br>San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro (05 252 1892)<br>Tulcán: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1138) | No   |                               | "NO APLICA"                                    | Procedimientos ingresados: 156<br>Procedimientos Finalizados: 125 | Procedimientos Activos: 1824  | 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:   |  |                             |   |  |  |  |   |   |  |   | 31/08/2019  |  |                               |  |   |   |  |  |
| 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:          |  |                             |   |  |  |  |   |   |  |   | 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<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>(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<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 (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  | 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.- Usuarios interno y externo llenar tarjeta kardex 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 solicitada por el usuario en el sistema Winisis, 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 saquen fotocopias previa entrega de cédula de ciudadanía. | de Lunes a Viernes<br>08:30 a 13:00<br>14:00 a 16:45                          | Gratuito | Inmediata  | Instituciones Públicas<br>Instituciones Privadas<br>Ciudadanía en general   | Biblioteca de la Procuraduría General del Estado | <a href="#">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N39 - 123 y Arizaga, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador, teléfono (593 2) - 2941300, su página web es www.pge.gob.ec</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 | 12  | 70   | 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:   |  |                                      |   |  |  |   |          |  |   |  | 31/08/2019  |   |                               |   |   |   |  |  |
| 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):                       |  |                                      |   |  |  |   |          |  |   |  | Ing. Soraya Silva   |   |                               |   |   |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |                                      |   |  |  |   |          |  |   |  | <a href="mailto:soraya.silva@pge.gob.ec">soraya.silva@pge.gob.ec</a>  |   |                               |   |   |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |                                      |   |  |  |   |          |  |   |  | (02) 294-1300 Ext. 2130   |   |                               |   |   |   |  |  |