

**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 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.	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 e identificar el documento solicitado con número y fecha emitida; 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 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); 2. La solicitud es 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 e entregado por la ventanilla al usuario.	de Lunes a Viernes 08:30 a 17:00	Gratis	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 - Maleta Quito, o en las diferentes Direcciones Regionales u oficinas provinciales.	<a href="#">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas 1129 - 125 y Amazonas, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador. Teléfono 0503 21 2941300, su página web es <a href="http://www.pge.gov.ec">www.pge.gov.ec</a></a>	Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gov.ec">secretaria_general@pge.gov.ec</a> (permanente) Ventanilla de la Procuraduría General del Estado. (Excepcionalmente)	No		"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo 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 vía internet (on line).	19	1,512	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:											31/1/2021								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											SECRETARÍA GENERAL								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											DR. ANGEL RODRIGO HERRERA MOLINA								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:angel.herrera@pge.gov.ec">angel.herrera@pge.gov.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 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 acceder 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 línea)	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. 57 y 196 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 (see: <a href="mailto:correo_general@pge.gob.ec">correo_general@pge.gob.ec</a> ) al Jefe de 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 teléfonos telefónicos de las partes; c. Antecedentes de la petición; d. Sustrato de la naturaleza del conflicto; e. Estimación de la cuantía (si la hubiera, caso contrario indeterminada); f. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos, así como de un examen especial de la Contratación General del Estado; y, g. Firma de él o de los solicitantes. También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	Los documentos en los cuales se manifiesta la voluntad de las partes de someterse a un procedimiento de mediación, en caso de estar representados a una persona jurídica. 5. Documentos que sustentan la petición como: contratos, escrituras, convenios, actas, etc. 6. Comprobante del pago de \$100 en la cuenta corriente No. 0084202 del Banco del Pichincha o nombre de la Procuraduría General del Estado (se encuentran en el sitio web de la Procuraduría General del Estado). 7. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos, así como de un examen especial de la Contratación General del Estado, y procedimientos de mediación por las partes. 8. Firma de él o de los solicitantes.	Los procesos son vía correo electrónico y las audiencias autorizadas por la Directora 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 objeto 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 incluya 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: \$100 Costos por servicios de mediación: únicamente si las partes alcanzan un acuerdo total o parcial, y se incluyen de acuerdo a la cantidad del acuerdo o a las horas en audiencia en caso de que se acuerde del mismo. Se indemnizará al encontrar acordados del pago los procedimientos que tienen sobre asuntos regulados por el Código de la Niñez y Adolescencia, sucesos laborales, pensiones realizadas por personas con cargas del COMAD, pensiones judiciales privadas con recursos 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 Previsora Cuenca: Cornejo Merchán y Manuel I. Calle, esquina Cajamarca: Calle Comercio y Manuel I. Calle, esquina (07 288 8088) Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hogar Mado (07 258 4653) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial Machala: Rocafuerte y Junín, esquina Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, edificio de la prefectura 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. 2233 Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previsora (04 254 4532) Cuenca: Cornejo Merchán y Manuel I. Calle, esquina (07 288 8088) Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hogar Mado (07 258 4653) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora (05 293 9371) Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial (03 294 7171) 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 (52 1592) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1338)	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, toda petición de información debe ser realizada mediante oficio dirigido a la Dirección Nacional del Centro de Mediación	"NO APLICA"	Procedimientos Ingresados: 87 Procedimientos Finalizados: 113 Procedimientos Activos: 1299	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:												31/1/2021						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												MARÍA GABRIELA MUÑOZ CRESPO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:mmunoz@pge.gob.ec">mmunoz@pge.gob.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 294-1300 Ext. 2230						

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 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 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 solicitada por el usuario en el sistema Winisis, 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. NOTAS: 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	<a href="#">La Procuraduría General del Estado se encuentra ubicada en la Av. Anahuac 209 - 1234 Atlix, E. Estado de Querétaro, México. Teléfono: 0181 294 1300. <a href="http://www.pge.gob.mx">www.pge.gob.mx</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	2	2	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:											31/1/2021							
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:											<a href="mailto:nelson.samaniego@pge.gob.ec">nelson.samaniego@pge.gob.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294-1300 Ext. 2130							