

**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 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 site 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.	Copias Certificadas	1. Presentar una solicitud dirigida al Secretario o 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 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 física según Protocolo interno aprobado y todos los trámites por ventanilla virtual: a través del correo electrónico: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> , 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 Ciudadana en general	La solicitud de copias certificadas deben ser presentadas en la oficinas de la Procuraduría General del Estado - Mañá Quite, 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 <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> , durante la emergencia sanitaria nacional.	<a href="#">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas 1150 - 1152 y Amazonas, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador. Teléfono 2582 21 2041 500, su página web es <a href="http://www.pge.gob.ec">www.pge.gob.ec</a></a>	Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> (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 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).	39	21,804	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:											30/6/2021									
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:											<a href="mailto:esagum@pge.gob.ec">esagum@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 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 dirigirse 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 120 de la Constitución de la República del Ecuador y 32 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 Directora 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 números telefónicos 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 indicar en su caso); f. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos así como de un suceso especial de la Contraloría General del Estado; y g. Firma de él o los solicitantes. También pueden registrar el procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	Los documentos se los envía de manera digital vía correo electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec) o copia del documento de identidad y certificado de votación del o los peticionarios. 2. Nominamiento o acción de arbitraje en caso de estar representados 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. 00000101 del Banco del Pacífico a nombre de la Procuraduría General del Estado. 5. Presentación en su momento del pago los procedimientos que tratan sobre asuntos regulados por el Código de la Milicia, Adolecencia, acciones laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con discapacidad, peticiones judiciales privadas con recursos públicos y por entidades del Estado Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$1000 y derivaciones judiciales e fiscales.	Los procesos son vía correo electrónico y las audiencias autorizadas por la Directora del Centro de Mediación se las realizará vía teleconferencia. Una vez registrada 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 instaura el procedimiento de mediación por insistencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a viernes 08h30 a 17h00	Costos administrativos Iniciales: \$100 Costos por servicios de mediación: únicamente si las partes alcanzan un acuerdo total o parcial, y varían de acuerdo a la hora en que se realiza la audiencia en caso de que la cuantía del proceso sea indeterminada. Se descuentan mensualmente del pago los procedimientos que tratan sobre asuntos regulados por el Código de la Milicia, Adolecencia, acciones laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con discapacidad, peticiones judiciales privadas con recursos públicos y por entidades del Estado Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$1000 y derivaciones judiciales e 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: Cornelio Merchán y Manuel J. Calle, esquina Cotón y José Antonio Egiguren, edificio Hogar y Vida Portoviejo: Omeida, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora Tumbaco: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial Machala: Rocafuerte y Junín, prefectura Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, edificio de 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 Previsora (04 256 4132) Cuenca: Cornelio Merchán y Manuel J. Calle, esquina (07 288 5098) Laja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hogar y Vida (07 258 44033) Portoviejo: Omeida, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora (05 263 5877) Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial (03 294 7271) Machala: Rocafuerte y Junín, esquina, edificio de la prefectura (07 292 6680) 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 (05 282 1893) Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1138)	Correo del Centro de Mediación secretaria_general@pge.gob.ec	No			"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, toda petición de información debe ser realizada mediante oficio dirigido a la Directora Nacional del Centro de Mediación	Procedimientos Ingresados: 68 Procedimientos Finalizados: 163 Procedimientos Activos: 1107	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:												30/6/2021						
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):												DR. LUIS FERNANDO MORA HEREDIA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												lmon@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 deben 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.	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 identificar con cédula de ciudadanía original	1.- Se realiza la consulta de existencia de Autor y Obra solicitado 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 el 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	<a href="#">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Américas 1221 - 1213, Colonia Jardines Américas, Pinar del Río, Ecuador. Teléfono: 0991 275 1300. Su página web es <a href="#">www.pge.gob.ec</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	1	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:						30/6/2021												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):						BIBLIOTECA / DIRECCION NACIONAL ADMINISTRATIVA												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						Mg. 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												