

**GESTIÓN DEL USO DE LAS INSTALACIONES DEL PALACIO
LEGISLATIVO**

PRO-GAD-GEN-001

Coordinación General Administrativa
Versión 6.0
Febrero – 2026



ÍNDICE

1. CUADRO DE FIRMAS DE RESPONSABILIDAD 3

2. IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO 3

3. TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO 4

4. OBJETIVO..... 5

5. ALCANCE 5

6. MARCO NORMATIVO 5

6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS 5

6.2 DOCUMENTOS INTERNOS..... 5

6.3 NORMAS RELACIONADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO 5

7. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO 6

8. DIAGRAMA DE FLUJO 8

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 9

10. MEDICIÓN DEL PROCESO 13

11. TERMINOS Y DEFINICIONES 13

12. FORMATOS, REGISTROS Y ANEXOS..... 13

12.1 FORMATOS..... 13

13. TABLA DE CONTROL DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO 13

1. CUADRO DE FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

CÓDIGO: PRO-GAD-GEN-001		VERSIÓN: 6.0
ROL	NOMBRE/CARGO	FIRMA
APROBACIÓN:	Ing. Dayana Elisabeth González Benítez COORDINADORA GENERAL ADMINISTRATIVA	
VALIDACIÓN METODOLÓGICA:	Ing. David Alejandro Totoy Moreno COORDINADOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
REVISIÓN TÉCNICA:	Mgtr. Andrés Jesús Sánchez Solís LÍDER DE SERVICIOS GENERALES	
REVISIÓN METODOLÓGICA:	Mgtr. Carlos Gustavo Quinatoa Basantes LÍDER DEL CAMBIO Y PROCESOS	
ELABORADO POR:	Ing. Christian Fernando Rodríguez Yandun SERVIDOR LEGISLATIVO DE SERVICIOS GENERALES	
	Ing. Lili Sherley Aguilar Alfaro SERVIDORA LEGISLATIVA DEL CAMBIO Y PROCESOS	

2. IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 1:	Administración General		
Proceso Nivel 2:	Gestión Administrativa		
Proceso Nivel 3:	Gestión de Servicios Generales		
Responsable:	Coordinador/a General Administrativa		
Versión del documento:	6.0	Frecuencia de Ejecución:	Bajo demanda

3. TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / autorizado por	Fecha de elaboración (mmm-aaaa)	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1	Creación	Ing. Félix Bersosa Yépez COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO Ing. Lissette Álvarez Salas SERVIDORA SERVICIOS GENERALES Sr. Galo Ledesma León SERVIDOR LEGISLATIVO DE PROTOCOLO Eco. Mariuxi Vera Briones SERVIDORA LEGISLATIVA DE LA UNIDAD DE PROCESOS Y CALIDAD	nov-2019	No aplica
2	Actualización: <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de formato • Modificación de marco normativo • Cambio de normas generales 	Ing. César Augusto Escorza Cuello COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO Srta. Pamela Jarrin SERVIDORA LEGISLATIVA DE LA UNIDAD DE PROCESOS Y CALIDAD	dic-2021	PRO-GAF-GAD-002v1.0
3	Actualización:	Mgtr. Blanca Lissette Álvarez Salas COORDINADORA GENERAL ADMINISTRATIVA Srta. Pamela Dayann Jarrin Fonseca SERVIDORA DE LA UNIDAD DE PROCESOS Y CALIDAD	nov-2023	PRO-GAF-GAD-002v2.0
4	Actualización: <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de formato, • Aumento de actividades, • Cambio de indicador, • Cambio de diagrama de flujo. 	Dr. Xavier Alejandro Encalada Soto COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO Abg. Adriana Lozada SERVIDORA DE LA COORDINACION GENERAL ADMINISTRATIVA Srta. Pamela Jarrin SERVIDOR LEGISLATIVO DE LA UNIDAD DE PROCESOS Y CALIDAD	may-2024	PRO-GAF-GAD-002v3.0
5	Actualización: <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de aforos • Cambio en formato 	Dr. Xavier Alejandro Encalada Soto COORDINADOR GENERAL ADMINISTRATIVO Ing. Lili Sherley Aguilar Alfaro SERVIDORA DE PROCESOS Y CALIDAD	Sep-2024	PRO-GAD-GEN-001v4.0
6	Actualización: <ul style="list-style-type: none"> • Nueva metodología • Cambios en las normas relacionadas con la ejecución del proceso • Cambios en actividades y diagrama de flujo 	Ing. Dayana Elisabeth González Benítez COORDINADORA GENERAL ADMINISTRATIVA Mgtr. Carlos Gustavo Quinatoa Basantes LÍDER DEL CAMBIO Y PROCESOS	feb-2026	PRO-GAD-GEN-001v5.0

4. OBJETIVO

Establecer las directrices para el uso de los salones, halls, bulevar y plaza del Palacio Legislativo, con el fin de garantizar su adecuado aprovechamiento, conservación y funcionamiento eficiente, por parte de los usuarios internos y externos.

5. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la presentación de solicitud de uso de salón, hall, bulevar y/o plaza del Palacio Legislativo hasta la entrega del espacio, y aplica para todos los asambleístas, funcionarios, visitantes y usuarios.

6. MARCO NORMATIVO

6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

- Ley Orgánica de la Función Legislativa

6.2 DOCUMENTOS INTERNOS

- Reglamento Orgánico Funcional de la Asamblea Nacional

6.3 NORMAS RELACIONADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

- a) Las normas de este documento son de aplicación obligatoria para todos los servidores de la Asamblea Nacional, en el ámbito de su competencia, en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución.
- b) El servidor legislativo que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de este documento, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, acorde al Reglamento Interno de Administración de Talento Humano.
- c) Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este documento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.
- d) Todos los documentos que se generen como consecuencia de la ejecución del presente procedimiento deberán ser gestionados a través del Sistema de Gestión Documental de la Asamblea Nacional o correo electrónico institucional si se trata de requerimientos internos.
- e) Los eventos, actos, ceremonias y reuniones que se realicen en las instalaciones del Palacio Legislativo deberán guardar estricta relación con las competencias, fines, imagen institucional y principios de neutralidad política de la Asamblea Nacional, y se clasifican en: políticos institucionales, académicos, protocolarios, conmemorativos y/o de participación ciudadana.
- f) No se autorizará el uso de espacios para fines comerciales, publicitarios, promocionales ni para proselitismo político, partidista o electoral, directo o indirecto.
- g) La solicitud formalizada a través del formulario, deberá presentarse con al menos 48 horas de anticipación a la ejecución del evento. Con la suscripción del formulario, el requirente aceptará expresamente las condiciones de uso, normas de seguridad y consecuencias derivadas de su incumplimiento.
- h) La solicitud de aceptación del uso de instalaciones implicará el conocimiento y aceptación expresa de todas las políticas establecidas en el presente procedimiento.
- i) Se prohíbe realizar actividades que puedan alterar o causar daños en el mobiliario, equipos o infraestructura de los salones, halls y/o plaza; en caso de verificarse cualquier daño o desperfecto será reportado de inmediato a las autoridades competentes, a fin de que sea reparado o compensado por la o las personas causantes del hecho, o, en su defecto, por el requirente, sin perjuicio de las acciones legales o administrativas que tuvieren lugar.
- j) El uso de los salones, halls, bulevar y/o plaza del Palacio Legislativo podrá ser cancelado, suspendido o interrumpido en cualquier momento, en función de necesidades institucionales, disposiciones administrativas, de seguridad o de agenda.

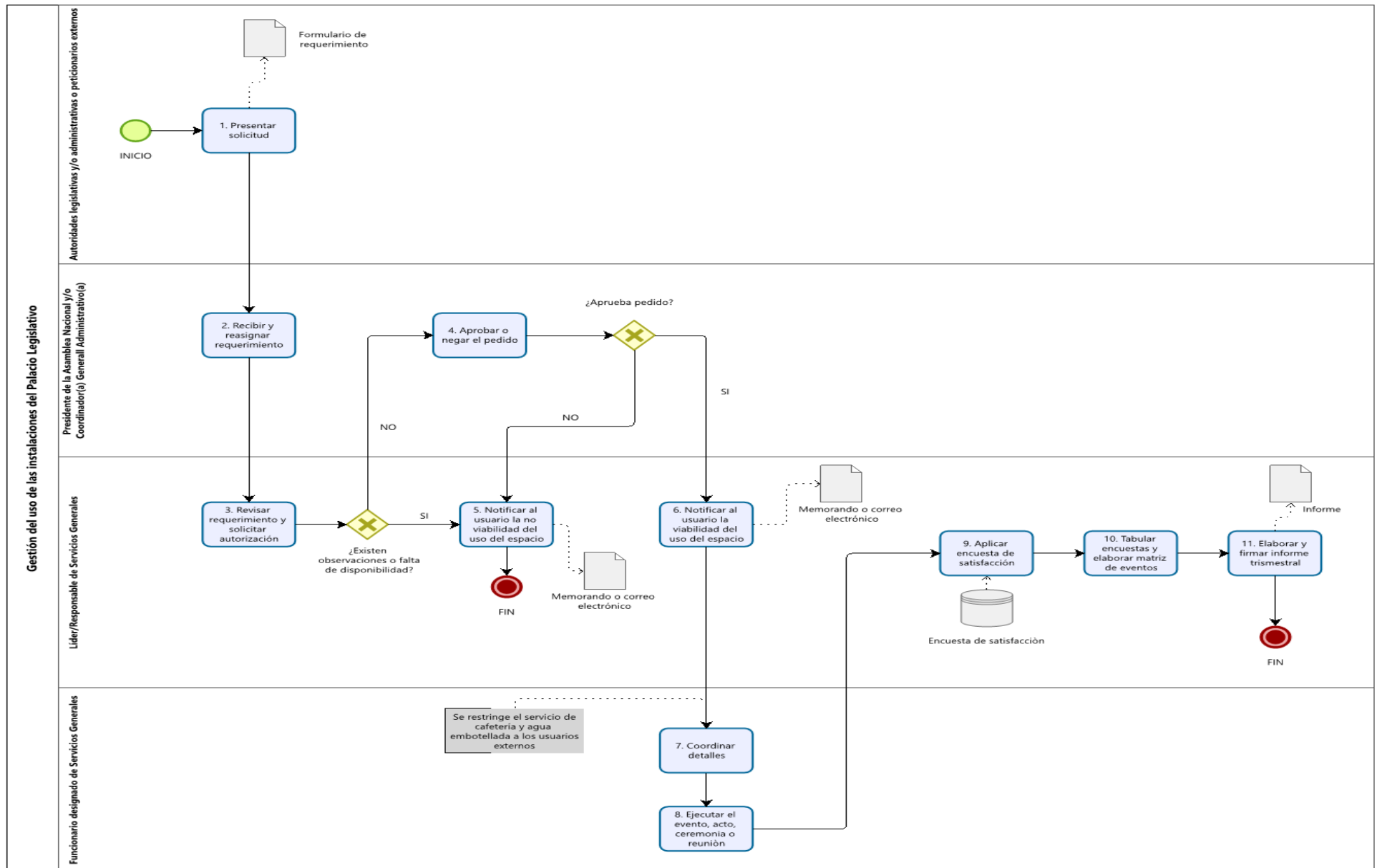
oficial prioritaria, alteración del orden, incumplimiento de protocolos o vulneración de disposiciones vigentes, incluso cuando exista autorización previa, sin que el peticionario tenga derecho a reclamo administrativo, civil o de otra naturaleza. La decisión será comunicada por correo electrónico u otros medios institucionales.

- k) Toda autorización otorgada tendrá el carácter de condicionado, revocable, personal e intransferible.
- l) El acceso de ingreso para asistentes, visitantes y/o invitados a los eventos, actos, ceremonias o reuniones será coordinado oportunamente con los organizadores y la Escolta Legislativa y deberán presentar la invitación y/o constar en una lista de invitados provista previamente, con nombres completos y número de cédula de identidad, licencia o pasaporte, documento que deberá presentar al momento del ingreso. La lista de invitados no podrá ser modificada una vez remitida a la Escolta Legislativa. La información proporcionada será de exclusiva responsabilidad del organizador, quien deberá responder por cualquier inconsistencia o incumplimiento de los protocolos de ingreso.
- m) El uso de parqueaderos del Palacio Legislativo será exclusivamente para las máximas autoridades, nacionales e internacionales, invitadas al evento, acto, ceremonia o reunión, previa autorización del Coordinador(a) General Administrativo(a) y coordinación con la Escolta Legislativa y la Gestión de Servicios Generales.
- n) Se prohíbe el ingreso de alimentos, bebidas alcohólicas, armas de cualquier tipo y todo objeto o sustancia que atente contra la integridad personal, pública, moral o al buen desarrollo de los eventos, actos, ceremonias y reuniones.
- o) Las personas que ingresen al Palacio Legislativo podrán ser retiradas por personal de la Escolta Legislativa en caso de alteración del orden o actitudes atentatorias a la integridad personal, pública, moral o al buen desarrollo de los eventos, actos, ceremonias y reuniones.
- p) El Líder / Responsable de Servicios Generales enviará trimestralmente el informe, la matriz de eventos y la tabulación de encuestas a la Coordinación General de Planificación Estratégica.
- q) Tendrán prioridad absoluta en el uso de los espacios institucionales los actos oficiales, sesiones, eventos de Estado, actividades de agenda legislativa prioritaria o disposiciones superiores, aun cuando coincidan con eventos previamente autorizados.
- r) El organizador del evento será el único responsable de la logística, convocatoria, información a los asistentes y de comunicar cualquier cambio, suspensión o reprogramación del evento a los participantes.
- s) En eventos que involucren la participación de grupos de atención prioritaria, el organizador deberá prever planes alternativos de contingencia, considerando la posibilidad de reprogramación o cambio de espacio.
- t) Se prohíbe el uso de las instalaciones para posicionamiento personal, promoción individual, agendas particulares o actividades que puedan interpretarse como aprovechamiento indebido de los espacios institucionales.
- u) El organizador responderá de manera directa y solidaria por los actos de los asistentes, invitados, proveedores o terceros vinculados al evento.
- v) Todo daño, deterioro, pérdida o alteración de bienes muebles, inmuebles, equipos o infraestructura deberá ser reparado o compensado inmediatamente por el responsable.
- w) Las instalaciones podrán ser sujetas a sistemas de videovigilancia institucional, cuya información podrá constituir medio probatorio en procesos administrativos o judiciales.
- x) Todo evento podrá estar sujeto a evaluación previa de riesgo por parte de la Escolta Legislativa o la unidad de seguridad competente, la cual podrá imponer condiciones adicionales obligatorias.
- y) En caso de que exista cualquier tipo de cambio en la autorización o el número supere el aforo, el solicitante deberá realizar un nuevo proceso de solicitud y dicho requerimiento quedará anulado automáticamente.

7. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Gestión de Servicios Generales		
Tipo de Proceso	De apoyo	
Responsable del Proceso	Coordinador(a) General Administrativo(a)	
Objetivo	Establecer las directrices para el uso de los salones, halls, bulevar y plaza del Palacio Legislativo, con el fin de garantizar su adecuado aprovechamiento, conservación y funcionamiento eficiente, por parte de los usuarios internos y externos.	
Objetivo Estratégico	OEI 4. Fortalecer las capacidades institucionales	
Proveedor	- Peticionarios - Autoridades legislativas y administrativas	
Entradas	Solicitud del requerimiento	
Actividades	Inicial: 1. Presentar solicitud Final: 11. Elaborar y firmar informe trimestral	
Controles	3. Revisar requerimiento y solicitar autorización CONTROL: Verificar que exista disponibilidad de acuerdo con el requerimiento RESPONSABLE: Líder / Responsable de Servicios Generales	
Salidas	Informe trimestral de eventos realizados	
Usuarios	- Autoridades legislativas y administrativas - Ciudadanía	
Recursos	Software: - Sistema de gestión documental - Correo electrónico institucional Hardware: - Equipo de cómputo Infraestructura: - Estaciones de trabajo - Mobiliario, equipos Recurso Humanos: - Descritos en el diagrama de flujo	
Indicador 1	Nombre	Grado de satisfacción del cliente respecto al uso de instalaciones del Palacio Legislativo
	Fórmula	(Número de encuestas con un promedio de 4 a 5 (aceptable) / Total de eventos realizados) * 100
Riesgo	Descrito en la matriz de riesgos institucionales publicada en la intranet institucional, en el apartado "Riesgos y Oportunidades Institucionales"	

8. DIAGRAMA DE FLUJO



9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	Actividad	Responsable de ejecución de la actividad	Descripción	Registro
1.	Presentar solicitud	Autoridades legislativas y/o administrativas o peticionarios externos	<p>Realizarán el requerimiento de uso de las instalaciones de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>- USUARIOS INTERNOS: mediante DTS o correo Zimbra dirigido al Coordinador/a General Administrativo, adjuntando el Formulario de requerimiento para uso de las instalaciones del Palacio Legislativo para la realización de eventos, actos, ceremonia y reuniones (usuario interno) - F01-PRO-GAD-GEN-001.</p> <p>- USUARIOS EXTERNOS: a través de la ventanilla física o virtual de Gestión Documental al Coordinador/a General Administrativo, una vez recibido el pedido, el servidor legislativo encargado de la gestión de los salones, tomará contacto con el requirente y le remitirá el Formulario de requerimiento para uso de las instalaciones del Palacio Legislativo para la realización de eventos, actos, ceremonia y reuniones (usuario externo) - F02-PRO-GAD-GEN-001.</p> <p>NOTA: En caso que el pedido es del Salón Plenario, requiere la aprobación del Presidente(a) de la Asamblea Nacional.</p>	Formulario de requerimiento
2.	Recibir y reasignar requerimiento	Presidente(a) de la Asamblea Nacional y/o Coordinador(a) General Administrativo	Recibirán el requerimiento del usuario y reasignarán al Líder de Servicios Generales para que valide el espacio requerido, aforo, horarios y el uso que van a dar al salón, hall y/o plaza del Palacio Legislativo.	

3.	Revisar requerimiento y solicitar autorización	Líder y/o Responsable de Servicios Generales	<p>Recibirá el requerimiento y verificará lo siguiente:</p> <p>1.- Que la solicitud se encuentre debidamente direccionada, de acuerdo con el espacio solicitado para su uso. 2.- Si cumple el aforo permitido:</p>																																					
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UBICACIÓN</th> <th>AFORO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PLAZA JUAN MONTALVO</td> <td>Planta baja (exterior)</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td>BARAS BAJAS SALÓN DEL EXSENADO "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"</td> <td>Planta baja (ala occidental)</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>HALL SALÓN DEL EXSENADO "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"</td> <td>Planta baja (ala occidental)</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>BARRAS ALTAS SALÓN DEL EXSENADO "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"</td> <td>Primer piso (ala occidental)</td> <td>252</td> </tr> <tr> <td>SALÓN EXPRESIDENTES "TRÁNSITO AMAGUAÑA"</td> <td>Segundo piso</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>CONTROL: Verificar que exista disponibilidad de acuerdo con el requerimiento. RESPONSABLE: Líder y/o Responsable de Servicios Generales FRECUENCIA: Bajo demanda</p> <p>3.- Los horarios para uso del espacio solicitado:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">PETICIONARIO</th> <th rowspan="2">CALENDARIO</th> <th colspan="2">HORARIO</th> </tr> <tr> <th>Inicio</th> <th>Finalización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presidente/a de la Asamblea Nacional</td> <td>Sin restricción de días</td> <td>Sin restricción de horario</td> <td>Sin restricción de horario</td> </tr> <tr> <td>Vicepresidencias, Vocales del CAL y Asambleístas</td> <td>Lunes a viernes (excepto feriados)</td> <td>Sin restricción de horario</td> <td>Sin restricción de horario</td> </tr> <tr> <td>Administración General, Secretarías y Coordinaciones</td> <td>Lunes a viernes (excepto feriados)</td> <td>08:30</td> <td>16:00</td> </tr> <tr> <td>Usuarios externos</td> <td>Lunes a viernes (excepto feriados)</td> <td>09:00</td> <td>15:00</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	AFORO	PLAZA JUAN MONTALVO	Planta baja (exterior)	500	BARAS BAJAS SALÓN DEL EXSENADO "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"	Planta baja (ala occidental)	150	HALL SALÓN DEL EXSENADO "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"	Planta baja (ala occidental)	50	BARRAS ALTAS SALÓN DEL EXSENADO "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"	Primer piso (ala occidental)	252	SALÓN EXPRESIDENTES "TRÁNSITO AMAGUAÑA"	Segundo piso	100	PETICIONARIO	CALENDARIO	HORARIO		Inicio	Finalización	Presidente/a de la Asamblea Nacional	Sin restricción de días	Sin restricción de horario	Sin restricción de horario	Vicepresidencias, Vocales del CAL y Asambleístas	Lunes a viernes (excepto feriados)	Sin restricción de horario	Sin restricción de horario	Administración General, Secretarías y Coordinaciones	Lunes a viernes (excepto feriados)	08:30	16:00	Usuarios externos
DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	AFORO																																						
PLAZA JUAN MONTALVO	Planta baja (exterior)	500																																						
BARAS BAJAS SALÓN DEL EXSENADO "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"	Planta baja (ala occidental)	150																																						
HALL SALÓN DEL EXSENADO "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"	Planta baja (ala occidental)	50																																						
BARRAS ALTAS SALÓN DEL EXSENADO "JOSÉ MEJÍA LEQUERICA"	Primer piso (ala occidental)	252																																						
SALÓN EXPRESIDENTES "TRÁNSITO AMAGUAÑA"	Segundo piso	100																																						
PETICIONARIO	CALENDARIO	HORARIO																																						
		Inicio	Finalización																																					
Presidente/a de la Asamblea Nacional	Sin restricción de días	Sin restricción de horario	Sin restricción de horario																																					
Vicepresidencias, Vocales del CAL y Asambleístas	Lunes a viernes (excepto feriados)	Sin restricción de horario	Sin restricción de horario																																					
Administración General, Secretarías y Coordinaciones	Lunes a viernes (excepto feriados)	08:30	16:00																																					
Usuarios externos	Lunes a viernes (excepto feriados)	09:00	15:00																																					

#	Actividad	Responsable de ejecución de la actividad	Descripción	Registro
			<p>NOTA: Se priorizará el uso del salón Tránsito Amaguaña para eventos, actos, ceremonias o reuniones realizadas por el Presidente/a de la Asamblea Nacional, aun cuando se encuentre agendado otro.</p> <p>Informará a la Autoridad la revisión realizada.</p> <p>¿Existen observaciones o falta de disponibilidad?</p> <p>SI: Continuará con la actividad 5. "Notificar al usuario la no viabilidad del uso"</p> <p>NO: Informará a la Autoridad la revisión realizada y continuará con la actividad 4. "Aprobar o negar pedido"</p>	
4.	Aprobar o negar pedido	Presidente(a) de la Asamblea Nacional y/o Coordinador(a) General Administrativo	<p>Conocerá la verificación realizada por el Líder y/o Responsable de Servicios Generales.</p> <p>¿Aprueba pedido?</p> <p>SI: Continúa la actividad 6. "Notificar al usuario la viabilidad del uso de espacio"</p> <p>NO: Continúa con la actividad 5. "Notificar al usuario la no viabilidad del uso de espacio"</p>	
5.	Notificar al usuario la no viabilidad del uso de espacio	Líder y/o Responsable de Servicios Generales	<p>Comunicará por correo electrónico u otro medio al usuario la no disponibilidad del uso del espacio.</p> <p>FIN</p>	Memorando o correo electrónico
6.	Notificar al usuario la viabilidad del uso de espacio	Líder y/o Responsable de Servicios Generales	<p>Notificará al usuario interno o externo que existe la viabilidad para el uso del espacio solicitado, indicando el día y hora a realizarse la actividad, el aforo permitido y el o los funcionarios responsables para coordinar las gestiones pertinentes para su desarrollo.</p>	Memorando o correo electrónico
7.	Coordinar detalles	Funcionario designado de Servicios Generales	<p>Coordinará con el usuario la logística necesaria para el evento, acto, ceremonia o reunión a realizarse, como es: audio, video, protocolo, parqueaderos, servicio de cafetería, ingreso de asistentes, entre otros, de acuerdo con el lugar asignado; para lo cual, solicitará la presencia de la Coordinación de Protocolo, la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación y/o la Escolta Legislativa, dependiendo el caso.</p> <p>NOTA: Se restringe el servicio de cafetería y de agua embotellada a los usuarios externos.</p>	
8.	Ejecutar el evento, acto, ceremonia o reunión	Funcionario designado de Servicios Generales	<p>Supervisará la ejecución del evento, acto, ceremonia o reunión; una vez finalizado el mismo, verificará que el espacio físico y los bienes que contenga el salón, hall y/o plaza del Palacio Legislativo sean devueltos en las mismas condiciones; posterior, procederá a archivar el expediente.</p> <p>En caso de verificar alguna novedad, el funcionario responsable informará a la Coordinación General Administrativa, a fin de que disponga el trámite legal y/o administrativo pertinente.</p>	

#	Actividad	Responsable de ejecución de la actividad	Descripción	Registro
9.	Aplicar encuesta de satisfacción	Funcionario designado de Servicios Generales	Una vez realizado el evento, acto, ceremonia o reunión en el espacio requerido, aplicará la encuesta en línea que consta en el formato de Encuesta de Satisfacción del Servicio - F03-PRO-GAD-GEN-001	
10.	Tabular encuestas y elaborar matriz de eventos	Líder y/o Responsable de Servicios Generales	Cada mes procederá a realizar la tabulación de las encuestas y elaborará la matriz de eventos desarrollados en el mes. Matriz de eventos – F04-PRO-GAD-GEN-001	
11.	Elaborar y firmar informe trimestral	Líder y/o Responsable de Servicios Generales	Procederá a la elaboración y firma del informe trimestral, el cual se complementa con la matriz de eventos y la tabulación de encuestas, dirigido al Coordinador(a) General Administrativo (a).	Informe trimestral
FIN				

10. MEDICIÓN DEL PROCESO

N°	Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Responsable de Medición	Meta	Fuente de la Información	Frecuencia de Medición
1	Grado de satisfacción del cliente respecto al uso de instalaciones del Palacio Legislativo	El grado de satisfacción del usuario	(Número de encuestas con un promedio de 4 a 5 (aceptable) / Total de eventos realizados) * 100	Porcentaje	Líder y/o Responsable de Servicios Generales	90%	Encuesta realizada al usuario interno o externo (tabulación)	Trimestral

11. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Acto:** Reunión o ceremonia pública, oficial o solemne.
- **Ceremonia:** Acción que se lleva a cabo de acuerdo con una costumbre, un reglamento o una norma, con el objetivo de rendir tributo o manifestar respeto o adhesión a algo o alguien.
- **Encuesta de satisfacción:** Documento con preguntas respecto a la organización, planificación, ejecución, seguimiento y control y conclusión del acto, ceremonia o evento realizado dirigido al usuario y al funcionario de servicios generales a cargo.
- **Evento:** Acontecimiento, especialmente si es de cierta importancia.
- **Reunión:** Es el acto y el resultado de reunir (agrupar, asociar, aglutinar, acoplar o acumular).
- **Requirente:** Persona que solicita, que necesita, exige o precisa de algo.
- **Usuario Interno:** Personal que pertenece a la Asamblea Nacional
- **Usuario Externo:** Personas jurídicas, naturales e instituciones públicas y/o privadas.

12. FORMATOS, REGISTROS Y ANEXOS

12.1 FORMATOS

Código	Nombre del documento
F01-PRO-GAD-GEN-001	Formulario de requerimiento para uso de las instalaciones del Palacio Legislativo para la realización de eventos, actos, ceremonias y reuniones (USUARIO INTERNO)
F02-PRO-GAD-GEN-001	Formulario de requerimiento para uso de las instalaciones del Palacio Legislativo para la realización de eventos, actos, ceremonias y reuniones (USUARIO EXTERNO)
F03-PRO-GAD-GEN-001	Encuesta de satisfacción del evento
F04-PRO-GAD-GEN-001	Matriz de eventos

13. TABLA DE CONTROL DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Tipo	Código	Nombre de documento	Responsable de resguardo	Almacenamiento	Indexación	Control de acceso	Tiempo de retención
				Ubicación física y/o electrónica	Criterio de ordenación		
Registro	F01-PRO-GAD-GEN-001	Formulario de requerimiento para uso de las instalaciones del Palacio Legislativo para la realización de eventos, actos, ceremonias y reuniones (USUARIO INTERNO)	Líder/Responsable de Servicios Generales	Digital: Sistema alfresco de la Gestión Físico: Archivo de la Gestión	Cronológico	Servidores de la unidad administrativa	Físico y Digital: 7 años

Tipo	Código	Nombre de documento	Responsable de resguardo	Almacenamiento	Indexación	Control de acceso	Tiempo de retención
				Ubicación física y/o electrónica	Criterio de ordenación		
Registro	F02-PRO-GAD-GEN-001	Formulario de requerimiento para uso de las instalaciones del Palacio Legislativo para la realización de eventos, actos, ceremonias y reuniones (USUARIO EXTERNO)	Líder/Responsable de Servicios Generales	Digital: Sistema alfresco de la Gestión Físico: Archivo de la Gestión	Cronológico	Servidores de la unidad administrativa	Físico y Digital: 7 años
Registro	F04-PRO-GAD-GEN-001	Matriz de eventos	Líder/Responsable de Servicios Generales	Digital: Sistema alfresco de la Gestión Físico: Archivo de la Gestión	Cronológico	Servidores de la unidad administrativa	Físico y Digital: 7 años