

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
	Manual de Unidad de Consulta	Revisión: 000
Fecha Vigencia: 04/02/2022		
Página 1 de 19		

MANUAL DE LA UNIDAD DE CONSULTA

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 2 de 19

Contenido

I.	OBJETIVO	4
II.	ALCANCE.....	4
III.	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	4
IV.	NORMATIVAS APLICABLE	4
V.	DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	5
	i. Definiciones	5
	ii. Siglas y Abreviaturas	5
VI.	DESARROLLO	6
	A. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN POR SOLICITUDES INTERNAS.....	6
	1.0 Objetivo	6
	2.0 Alcance	6
	3.0 Desarrollo	6
	B. CONSULTAS ENTRE PARTES EXTERNAS DE LA DOM	10
	1.0 Objetivo	10
	2.0 Alcance	10
	3.0 Desarrollo	10
	C. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y EQUIPAMIENTO.....	12
	1.0 Objetivo	12
	2.0 Alcance	12

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 3 de 19

3.0	Desarrollo	12
D.	APOYO	14
1.0	Objetivo	14
2.0	Alcance	14
3.0	Desarrollo	14
VII.	REGISTROS ASOCIADOS.....	15
VIII.	ANEXOS.....	16
a.	Formato de Control de Solicitudes Internas (GTE-FOR-011).....	16
b.	Formulario de Registro de Funcionamiento y Equipamiento (GTE-FOR-012)	17
IX.	CONTROL DE CAMBIOS.....	18
X.	AUTORIZACIONES	18

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 4 de 19

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos a seguir para canalizar las consultas y la recopilación de información con los entes externos que sean parte interesadas para el óptimo desarrollo de los proyectos.

II. ALCANCE

Aplica para la comunicación de los procesos involucrados con el desarrollo de los proyectos, siendo esta comunicación de forma verbal o escrita con las partes interna – externa con las instituciones públicas y privadas correspondientes.

III. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Proceso	Responsabilidades
Unidad de Consulta	Atender los requerimientos de información solicitada por entes externos a la DOM, consolidar información, dar seguimiento y dar respuesta oportuna a las consultas o solicitudes realizadas.
Líderes de Procesos involucrados	Cumplir con el procedimiento y apoyar al proceso de unidad de consulta cuando lo requieran.

IV. NORMATIVAS APLICABLE

- ISO 37001:2016 Sistemas de gestión antisoborno
- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 5 de 19

V. DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS

i. Definiciones

Apoyo: Persona que ayuda a alguien a conseguir algo o que favorece el desarrollo de algo.

Atención: Capacidad brindar apoyo, seleccionar, organizar y dirigir la información relevante.

Consulta: Se define como el parecer o dictamen que se genera por medio de palabras o escritos donde se pide o se da acerca de un tema.

Coordinar: Dirigir e integrar diferentes elementos para desarrollar múltiples actividades y cumplir un objetivo común.

Solicitud: Es un documento de gran uso en la actualidad que sirve para pedir un goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendible por alguna persona o institución.

ii. Siglas y Abreviaturas

DOM: Dirección Nacional de Obra Municipales

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 6 de 19

VI. DESARROLLO

A. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN POR SOLICITUDES INTERNAS

1.0 Objetivo

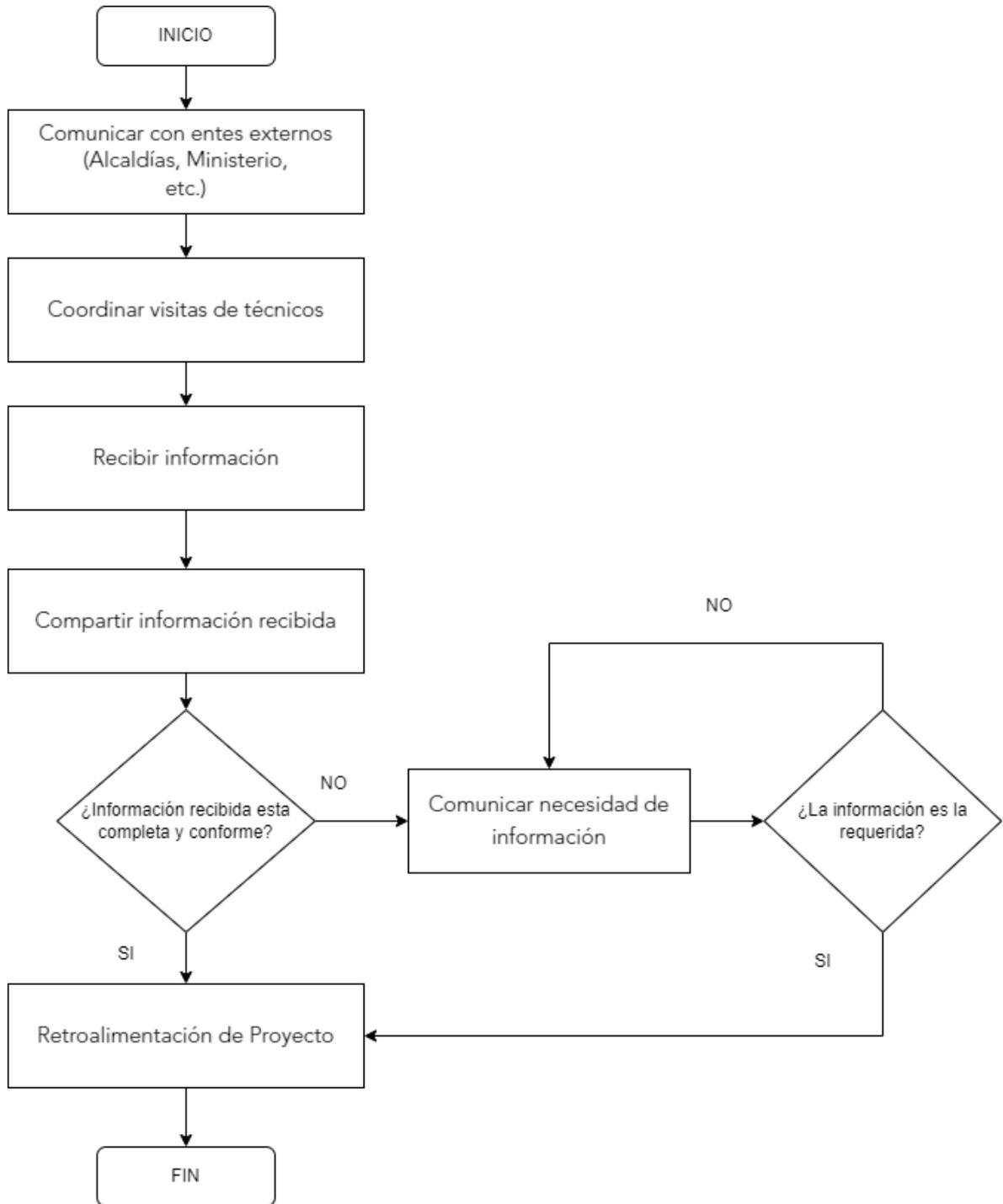
Colaborar con la gestión de solicitud de documentación apoyando a las áreas técnicas correspondientes sobre consultas relacionadas a los proyectos.

2.0 Alcance

Los lineamientos establecidos en el presente procedimiento serán aplicados para la comunicación de los procesos involucrados con el desarrollo de los proyectos, siendo esta comunicación de forma verbal o escrita con las partes implicadas.

3.0 Desarrollo

i. Flujograma



	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 8 de 19

ii. Procedimiento

No	Actividad	Especificaciones	Responsable
1	Comunicar con entes externos (Alcaldías, Ministerio, etc.)	INICIO. Se comunica con las diferentes partes externas interesadas, para agendar la visita del personal técnico de la DOM y las gestiones que deben realizarse para llevarla a cabo.	Unidad de consulta
2	Coordinar visitas de técnicos	Se encargan de informar al equipo de proyectos sobre el lugar de la visita y detalles de esta.	Unidad de consulta
3	Recibir información complementaria de entes externos	Se recibe información de los entes externos solicitada en la visita por el equipo técnico, posterior se entrega al equipo de proyecto solicitante.	Unidad de consulta
4	Compartir información recibida	Comparte la información recibida al proceso solicitante.	Unidad de consulta
a)	¿Información recibida esta completa y conforme?	Si: Continúa a paso "Retroalimentación del proyecto " No: Se continúa al paso "Se comunica necesidad de información"	Unidad de Recepción
5	Comunicar necesidad de información	Comunica y solicita con los entes externos las necesidades requeridas por el equipo de proyectos. Posterior reanuda el proceso desde el paso "Recibir la información"	Unidad de consulta

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 9 de 19

b)	¿La información es la requerida?	Si: Se continua al paso "Retroalimentación del proyecto" No: Se continua al paso "Comunicar necesidad de información"	Unidad de Recepción
6	Retroalimentación del proyecto	Se les comunica a los entes externos el resultado de las respuestas proyectadas. FIN	Unidad de consulta

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
	Manual de Unidad de Consulta	Revisión: 000
		Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 10 de 19

B. CONSULTAS ENTRE PARTES EXTERNAS DE LA DOM

1.0 Objetivo

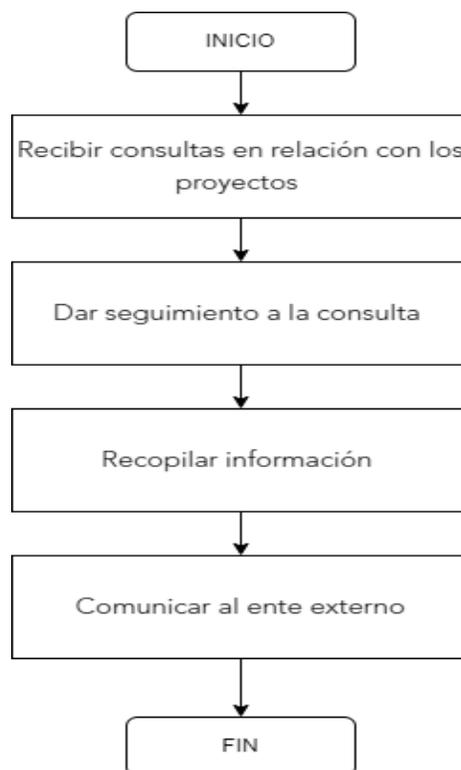
Establecer líneas de comunicación con las diferentes Alcaldías, Ministerios y partes interesadas con el fin de no interrumpir la ejecución y garantizar la seguridad del proyecto a realizar.

2.0 Alcance

Los lineamientos establecidos en el presente procedimiento serán aplicados para la comunicación con los entes externos de forma verbal o escrita.

3.0 Desarrollo

i. Flujograma



	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 11 de 19

ii. Procedimiento

No	Actividad	Especificaciones	Responsable
1	Recibir consultas en relación con los proyectos	INICIO. Se reciben solicitudes de necesidades por parte de las entidades externas (Alcaldías, Ministerio, etc.) sobre los procesos de los proyectos correspondientes	Entidad solicitante
2	Dar seguimiento a la consulta	Se procede la consulta de los requerimientos de información con los diferentes procesos involucrados.	Unidad de Consulta
3	Recopilar información	Se reúne la información proporcionada de manera verbal o escrita con los encargados de los diferentes procesos y se entrega.	Unidad de Consulta
4	Comunicar al ente externo	Se le comunica al ente externo sobre la información obtenida de las consultas generadas. FIN	Unidad de Consulta

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 12 de 19

C. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE FUNCIONAMIENTO Y EQUIPAMIENTO

1.0 Objetivo

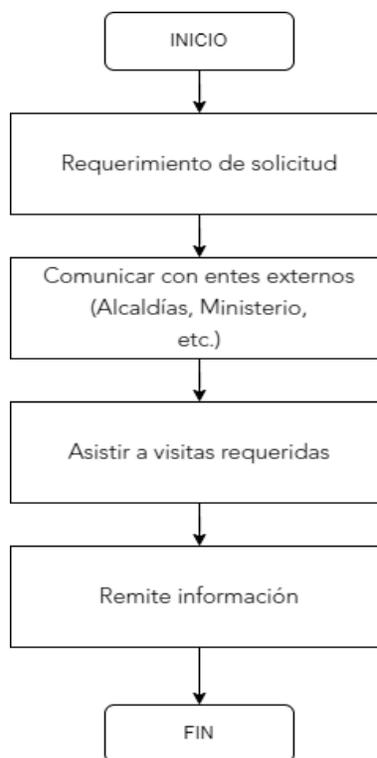
Generar información específica de funcionamiento y mobiliaria para remitir resultados obtenidos a proceso solicitante.

2.0 Alcance

Los lineamientos establecidos en el presente procedimiento serán aplicados para la comunicación entre partes interesadas de la DOM de forma verbal o escrita.

3.0 Desarrollo

i. Flujograma



	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 13 de 19

ii. Procedimiento

No	Actividad	Especificaciones	Responsable
1	Requerimiento de solicitud	INICIO. Se recibe solicitud para recopilar información específica de funcionamiento y mobiliaria.	Proceso solicitante
2	Comunicar con entes externos (Alcaldías, Ministerio, etc.)	Se comunica con las diferentes partes externas interesadas, para agendar la visita.	Unidad de consulta
3	Asistir a visitas requeridas	Se revisa y recopilar información específica de funcionamiento y mobiliaria. La recopilación de la información se hace a través del Formulario de Registro de Funcionamiento y Equipamiento (GTE-FOR-012). Nota: Este formulario será utilizado para la información recopilada en las visitas de la unidad de consulta.	Unidad de consulta
4	Remite información	Comparte información obtenida con el proceso solicitante. FIN.	Unidad de consulta

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 14 de 19

D. APOYO

1.0 Objetivo

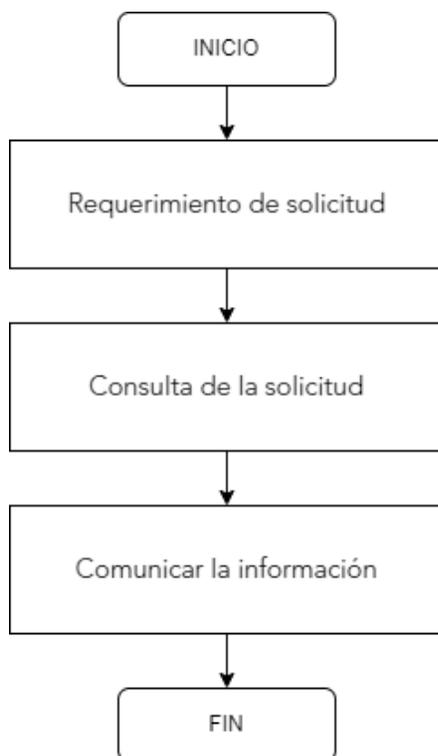
Colaborar con la gestión de solicitud apoyando a los departamentos solicitantes sobre consultas pertinentes.

2.0 Alcance

Los lineamientos establecidos en el presente procedimiento serán aplicados para las solicitudes de apoyo de los procesos internos de la DOM.

3.0 Desarrollo

i. Flujograma



	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 15 de 19

ii. Procedimiento

No	Actividad	Especificaciones	Responsable
1	Requerimiento de solicitud	INICIO. Se recibe una solicitud de forma verbal o escrita bajo las necesidades que surgen en otros departamentos para requerir apoyo con ciertas actividades.	Departamento solicitante
2	Consulta de la solicitud	Generar la consulta pertinente para solicitar la información.	Unidad de consulta
3	Comunicar la información	Comunica la información solicitada.	Unidad de consulta
4	Control de comunicación	Se realizará un resumen de las actividades solicitadas detallando los requerimientos compartidos en el Formato de Control de Solicitudes Internas (GTE-FOR-011). FIN.	Unidad de consulta

VII. REGISTROS ASOCIADOS

- GTE-FOR-011 Formato de Control de Solicitudes Internas
- GTE-FOR-012 Formulario de Registro de Funcionamiento y Equipamiento

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 16 de 19

VIII. ANEXOS

a. Formato de Control de Solicitudes Internas (GTE-FOR-011)

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-FOR-011
		Revisión: 000
	Formato de Control de Solicitudes internas	Fecha Vigencia: 27/01/2022
		Página 1 de 1

No. de solicitud: 000X

Fechas:

Gerencia o Unidad que solicita:

Detalle de la(s) solicitud(es):

Nombre y Firma de solicitante: _____

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
	Manual de Unidad de Consulta	Revisión: 000
Fecha Vigencia: 04/02/2022		
Página 17 de 19		

b. Formulario de Registro de Funcionamiento y Equipamiento (GTE-FOR-012)

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código	GTE-FOR-012
	Formulario para Resgistro de Solicitudes de Funcionamiento y Equipamiento	Revisión	000
		Fecha vigencia:	27/1/2021
		Vigente a partir de	Página 1 de 1

I. DATOS GENERALES DEL PROYECTO			
Tipo de Proyecto:			
Técnico del proyecto:		Municipio(s):	
Departamento(s):		Hora de llegada:	
Fecha de toma de datos:		Hora de salida:	

II. PUNTOS DE OBSERVACIÓN					
Puntos observados	SI	No	Se requiere	No se requiere	Comentarios
El mobiliario esta acorde a lo requerido					
Las instalaciones cuentan con el equipamiento adecuado					
El mobiliario y equipo se encuentran en optimas condiciones para el fin requerido en el proyecto					
Necesidad de gestiones de equipamiento					
Necesidad de gestiones de reparaciones de mobiliario y equipo					
Necesidad de información adicional					
Solicitudes adicionales de apoyo					

III. ELEMENTOS ADICIONALES // CONCLUSIONES

Responsable que atendió la visita: _____

F. _____

Completado por: _____

F. _____

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 18 de 19

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
000	20/01/2022	Creación del documento.
001		
002		

IX. AUTORIZACIONES

	Nombre	Fecha
Elaboración	Técnico ISO	20/01/22
Revisión	Técnico de Proyectos	4/02/2022

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: GTE-MAN-001
		Revisión: 000
	Manual de Unidad de Consulta	Fecha Vigencia: 04/02/2022
		Página 19 de 19

Autorización	JUNTA DIRECTIVA	09/02/2022	Punto de acta n° VII Sesión 05/2022.
--------------	-----------------	------------	---