

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



**Trabajando  
Juntos**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PRESENTACION

La Municipalidad de SANTA MARIA IXHUATAN Considerando que se hace necesaria la actualización de un manual que estipula los procedimientos que utilice la Municipalidad, en lo posible de sus posibilidades económicas, pero que el reto es que se completen con posterioridad, cada uno de los pasos que se presentan a continuación. Por lo tanto con apoyo de un Profesional el Alcalde Municipal, presenta El MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA IXHUATAN, DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA, el cual se hizo atendiendo a que en un futuro, cuente con todas las unidades administrativas y ejecute los procedimientos aquí dados los cuales se dejan plasmados para que posteriormente, no se tenga que modificar el presente instrumento, que muestra los procesos a ejecutarse. Por lo anterior, el lector encontrará algunos procedimientos que no se llevan actualmente.

## CONTENIDO

CARATULA.....	01
PRESENTACION .....	02
CONTENIDO .....	03- 04
GENERALIDADES .....	05
INTRODUCCIÓN.....	06
OBJETIVOS.....	06
AMBITO DE APLICACIÓN .....	06
NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL .....	06
IDENTIFICACION DE PROCESOS .....	07
No.1 COBRO DEL IMPUESTO ÚNICO SOBRE INMUEBLES IUSI .....	08
COBRO DEL IMPUESTO ÚNICO SOBRE INMUEBLES IUSI .....	09
No.2 INSCRIPCIÓN NUEVA PROPIEDAD PARA COBRO DEL IUSI .....	10
INSCRIPCIÓN NUEVA PROPIEDAD PARA COBRO DEL IUSI .....	11
No.3 COMPRA DE BOLETO DE ORNATO .....	12
COMPRA DE BOLETO DE ORNATO .....	13
No.4 COBRO DE CONSUMO DE AGUA .....	14
COBRO DE CONSUMO DE AGUA .....	15
No.5 CONCESIÓN DE AGUA POTABLE Y DRENAJE SANITARIO .....	16
CONCESIÓN DE AGUA POTABLE Y DRENAJE SANITARIO .....	17
No.6 INSCRIPCIÓN Y CERTIFICACION DE CONSEJOS .....	18
COMUNITARIOS DE DESARROLLO- COCODE-.....	19
No.7 ARBITRIO SOBRE ESTABLECIMIENTOS (DERECHO DE PUERTA).....	20
ARBITRIO SOBRE ESTABLECIMIENTOS (DERECHO DE PUERTA .....	21
No.8 AUTORIZACIÓN PISO PLAZA FERIA TITULAR .....	22
AUTORIZACIÓN PISO PLAZA FERIA TITULAR .....	23
No.9 MATRIMONIO CIVIL..... 24 .....	25
MATRIMONIO CIVIL .....	26
No.10 UNIÓN DE HECHO .....	27
UNIÓN DE HECHO .....	28

No.11 ELABORACIÓN DE ACTAS DE SUPERVIVENCIA.....	29
ELABORACIÓN DE ACTAS DE SUPERVIVENCIA.....	30
No.12 EJECUCIÓN DE PROYECTOS ADMINISTRATIVOS <sup>31</sup> .....	32
EJECUCIÓN DE PROYECTOS ADMINISTRATIVOS.....	33
No.13 EJECUCIÓN DE PROYECTOS POR CONTRATO <sup>34</sup> .....	35
EJECUCIÓN DE PROYECTOS POR CONTRATO.....	36 37
No.14 LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN.....	38
LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN.....	39
No.15 MOVIMIENTO EN ALMACÉN DE MATERIALES O EQUIPO.....	40
MOVIMIENTO EN ALMACÉN DE MATERIALES O EQUIPO.....	41
No.16 ASISTENCIA DE FONTANERIA EN EMERGENCIA.....	42
ASISTENCIA DE FONTANERIA EN EMERGENCIA.....	43
No.17 FONTANERIA.....	44
FONTANERIA.....	45
No.18 TRASPASO DE TITULO AGUA POTABLE.....	46
TRASPASO DE TITULO AGUA POTABLE.....	47
No.19 TRASLADO DE CONTADOR DE AGUA DENTRO DEL MISMO TERRENO.....	48
TRASLADO DE CONTADOR DE AGUA DENTRO DEL MISMO TERRENO.....	49
No.20 AUTORIZACIÓN TALA DE ÁRBOLES.....	50
AUTORIZACIÓN TALA DE ÁRBOLES.....	51
TERMINOLOGÍA TÉCNICA.....	52
TERMINOLOGÍA TÉCNICA.....	53

## **GENERALIDADES**

Los procedimientos que se siguen en las instituciones para realizar diversas tareas, no son rígidos; varían constantemente según las necesidades de los usuarios, los controles que se apliquen y la dinámica de cada institución.

La Municipalidad de Santa María Ixhuatan, Santa Rosa, como una entidad pública al servicio de la población, no escapa a esa situación, por lo que es necesario contar con un Manual que describa los procedimientos principales que realizan las distintas unidades administrativas municipales.

El Concejo Municipal presidido por el Alcalde Municipal, consciente de ello y de que una de sus obligaciones legales es la "emisión y aprobación de acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales" se ha preocupado por dotar de los instrumentos técnicos necesarios al personal municipal, para que puedan servir con mayor eficiencia a los habitantes del municipio, desde sus puestos de trabajo, en las distintas dependencias municipales.

Pone pues, a disposición de las autoridades municipales, de los funcionarios y del personal municipal, el presente manual.

## INTRODUCCIÓN

El establecimiento de los procesos a seguir dentro de la Municipalidad de Santa Maria Ixhuatán, es base para el buen desarrollo de las funciones de los empleados municipales, contar con un instrumento guía que facilite la comprensión y realización de ciertas tareas a realizar.

Debido a la importancia que tiene determinar en forma clara y concisa los procesos de mayor importancia dentro de la Municipalidad de Santa Maria Ixhuatán, se percibe la necesidad de realizar el Manual de Procesos, el cual será un instrumento de apoyo para el personal.

## OBJETIVOS

### General:

Proporcionar una guía que permita el establecimiento de los pasos a seguir de ciertos procesos medulares.

### Específicos:

- Guiar al personal en el momento de realizar procesos de su interés.
- Mejorar los canales de comunicación.
- Optimizar el tiempo de cada uno de los empleados municipales.
- Maximizar el uso de los recursos.
- Proporcionar material de consulta al personal de nuevo ingreso, en ascenso o traslado.

## AMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual es una guía que se aplica a cada una de las unidades administrativas que conforman la Municipalidad.

## NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL

- El presente manual será de uso general en las unidades administrativas de la municipalidad.
- Servirá de consulta para la administración municipal y todo el personal.
- Usa copia del mismo será distribuida en cada unidad administrativa.
- Se usará como base para la inspección, supervisión y control de los diferentes procesos.
- Su actualización debe ser constante de acuerdo con las modificaciones que sufran los procesos o con nuevas medidas que se implementen en el transcurso del tiempo.

Definición:

Una de

Introducción

Objetivo

Objeto

## IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS



## No. 1 COBRO DEL IMPUESTO ÚNICO SOBRE INMUEBLES IUSI

### Definición del Proceso

Una de las responsabilidades que tiene la Municipalidad es recaudar el impuesto único sobre inmuebles de acuerdo con la valuación hecha a bienes inmuebles a través de la oficina municipal de IUSI, razón por la cual se plantea un proceso y las normas que lo regirán para su cumplimiento.

### Objetivos del Proceso

- ✓ Cumplir con lo establecido en las leyes del Estado.
- ✓ Recaudar fondos que contribuyen al mejoramiento del área.
- ✓ Apoyar a los vecinos en el cumplimiento de sus obligaciones ciudadanas.
- ✓ Establecer responsabilidades entre los involucrados del proceso.
- ✓ Conocer las medidas de seguridad que se deben tomar para el cobro del impuesto.

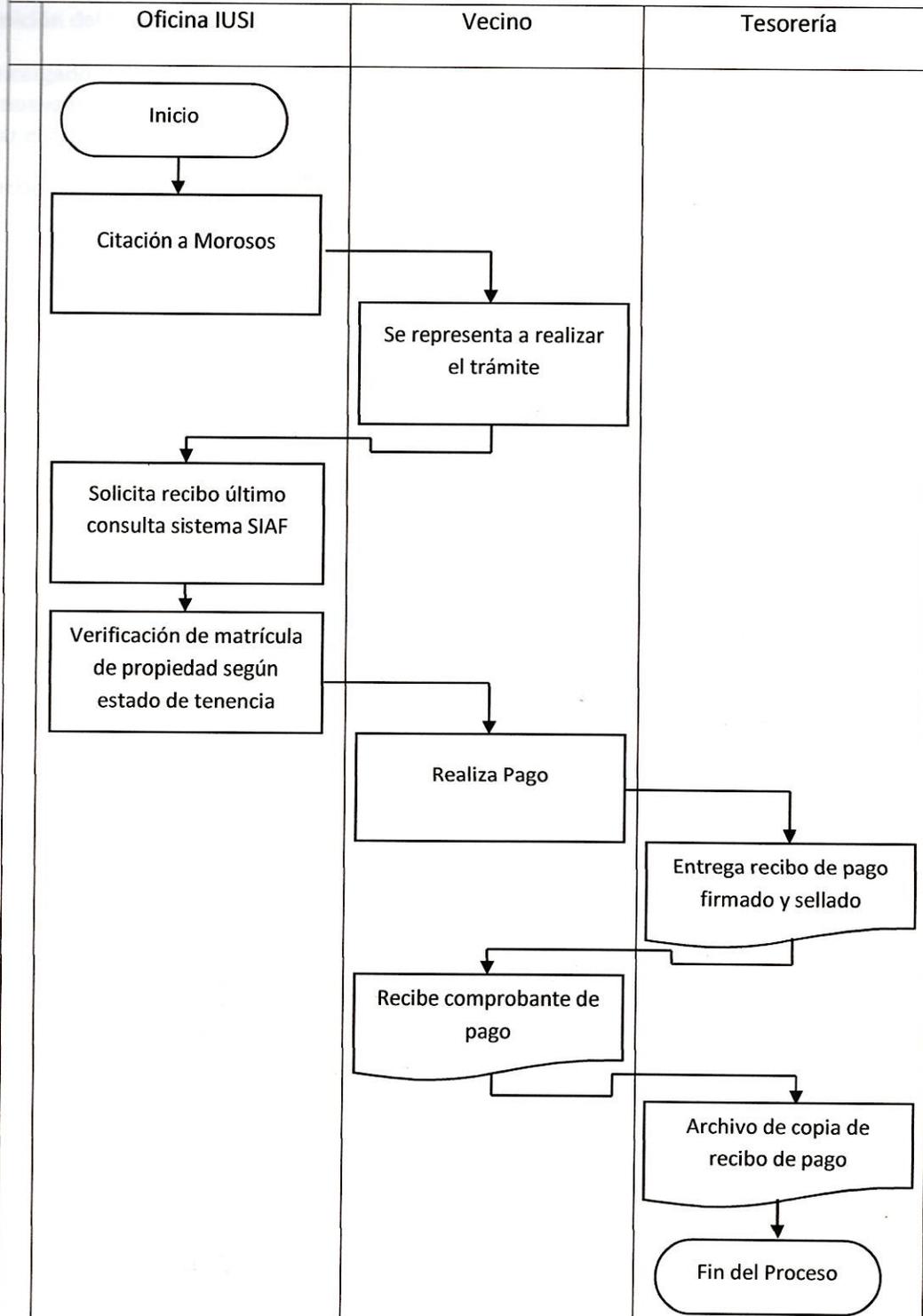
### Normas del Proceso

- 1) Las propiedades inscritas deben tener un número de matrícula que las identifique.
- 2) Presentar recibo anterior o último pago.
- 3) Realizar los pagos periódicamente de acuerdo con la forma que se haga programado la cancelación de los mismos.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Citación a morosos	Oficina IUSI
2	Se presenta a realizar el trámite de pago IUSI.	Vecino
3	Solicita recibo de último pago y consulta en el sistema electrónico SIAF.	Oficina IUSI
4	Verificación en control de acuerdo a matrícula de las propiedades inscritas y su valor según el estado actual de tenencia.	Oficina IUSI
5	Vecino realiza pago correspondiente	Vecino
6	Emisión de recibo de pago, firmado y sellado se entrega al vecino.	Tesorería
7	Recibe documento de pago.	Vecino
8	Se archiva copia de recibo.	Tesorería

### COBRO DE IMPUESTO ÚNICO SOBRE INMUEBLES IUSI



## No. 2 INSCRIPCIÓN NUEVA PROPIEDAD PARA COBRO DEL IMPUESTO ÚNICO SOBRE INMUEBLES-IUSI-

### Definición del Proceso

El encargado del cobro del impuesto realiza la desmembración del terreno, para que esté forme una nueva propiedad y se registre bajo el nombre del nuevo propietario. Se hace la inscripción para iniciar el cobro como nueva propiedad.

### Objetivos del Proceso

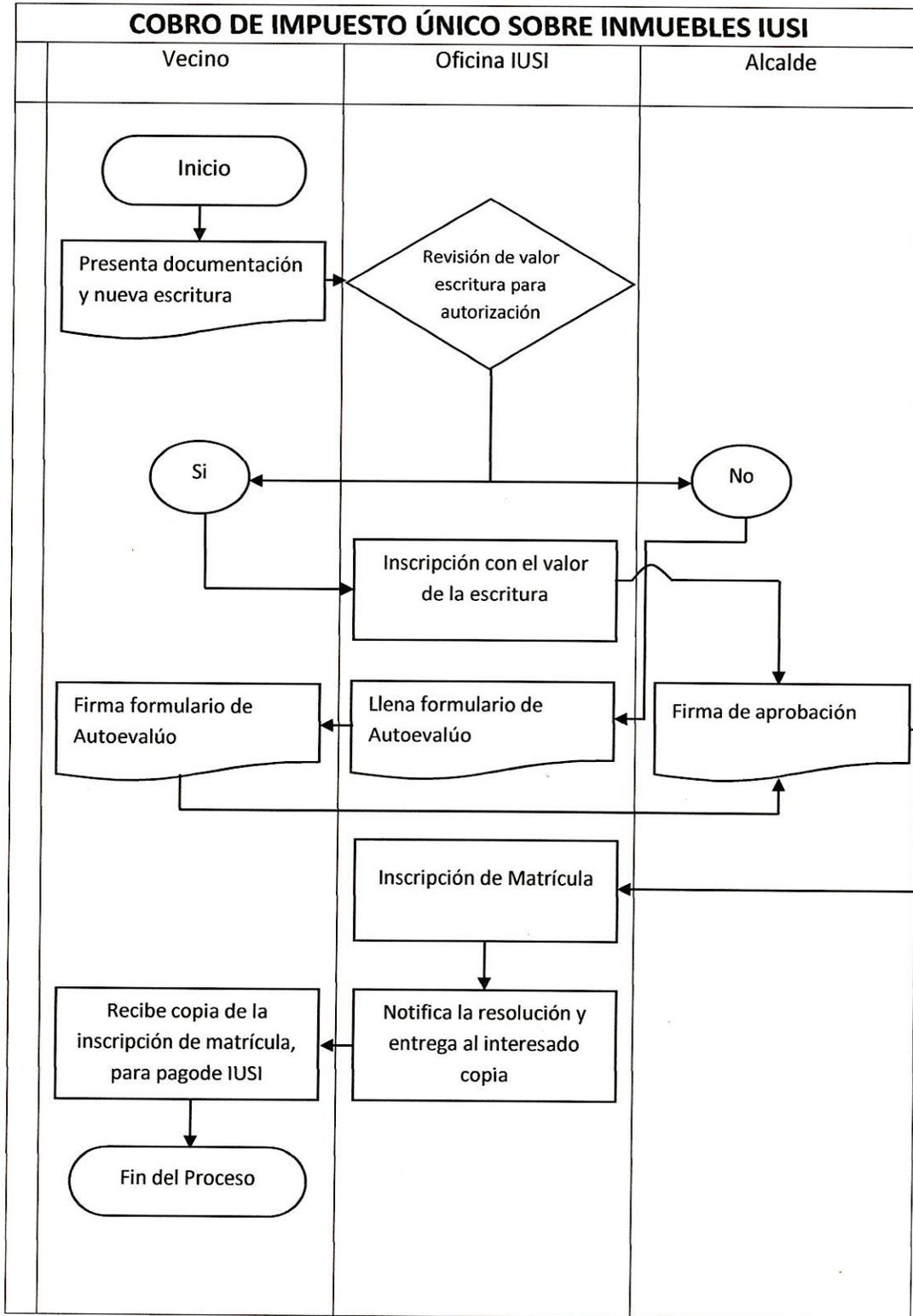
- ✓ Participación de un terreno, formando varios.
- ✓ Formación de nuevo expediente.
- ✓ Actualización de medidas del terreno.
- ✓ Inscripción de nueva propiedad.
- ✓ Actualización del valor de la nueva fracción.
- ✓ Cumplir con lo establecido en las leyes del Estado.
- ✓ Establecer responsabilidades entre los involucrados del proceso.

### Normas del Proceso

- 1) Presentar nueva escritura o aviso notarial.
- 2) Presentar documento de identificación y boleto de ornato.
- 3) La finca matriz debe estar al día en sus pagos.
- 4) Desmembración de la propiedad.
- 5) Actualización de datos en el sistema.
- 6) Llenar el formulario de autoevaluó, para actualización de valor y datos.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Presentar nueva escritura o aviso notarial y demás documentos.	Vecino
2	Se ve el valor de la escritura, dependiendo de la ubicación y el tamaño del inmueble se ve si el precio es apropiado a las características del terreno.	Oficina IUSI
3	Si es apropiado se inscribe con el valor de la escritura.	Oficina IUSI
4	Sino es apropiado el valor, se hace un reevaluó a través del formulario de autoevaluó, se le recomienda un valor de acuerdo a las características del inmueble y se entra en una negociación con el contribuyente. Previo a darle el valor se explica las tasas aplicables conforme al valor que se le está asignando. Y concienciar al usuario la cantidad que deberá erogar mensualmente.	Oficina IUSI
5	Firma como declarante el formulario de autoevaluó.	Vecino
6	Firma expediente de aprobación.	Alcalde
7	Inscripción de matrícula.	Oficina IUSI



### No. 3 COMPRA DE BOLETO DE ORNATO

#### Definición del proceso

Es cuando una persona realiza una aportación de dinero cada año a la entidad municipal y, solicita una constancia que le servirá para realizar operaciones en cualquier entidad municipal. A la municipalidad le sirve como control de los vecinos que han realizado este pago. El monto a pagar es de acuerdo a los ingresos de cada vecino.

#### Objetivos del Proceso

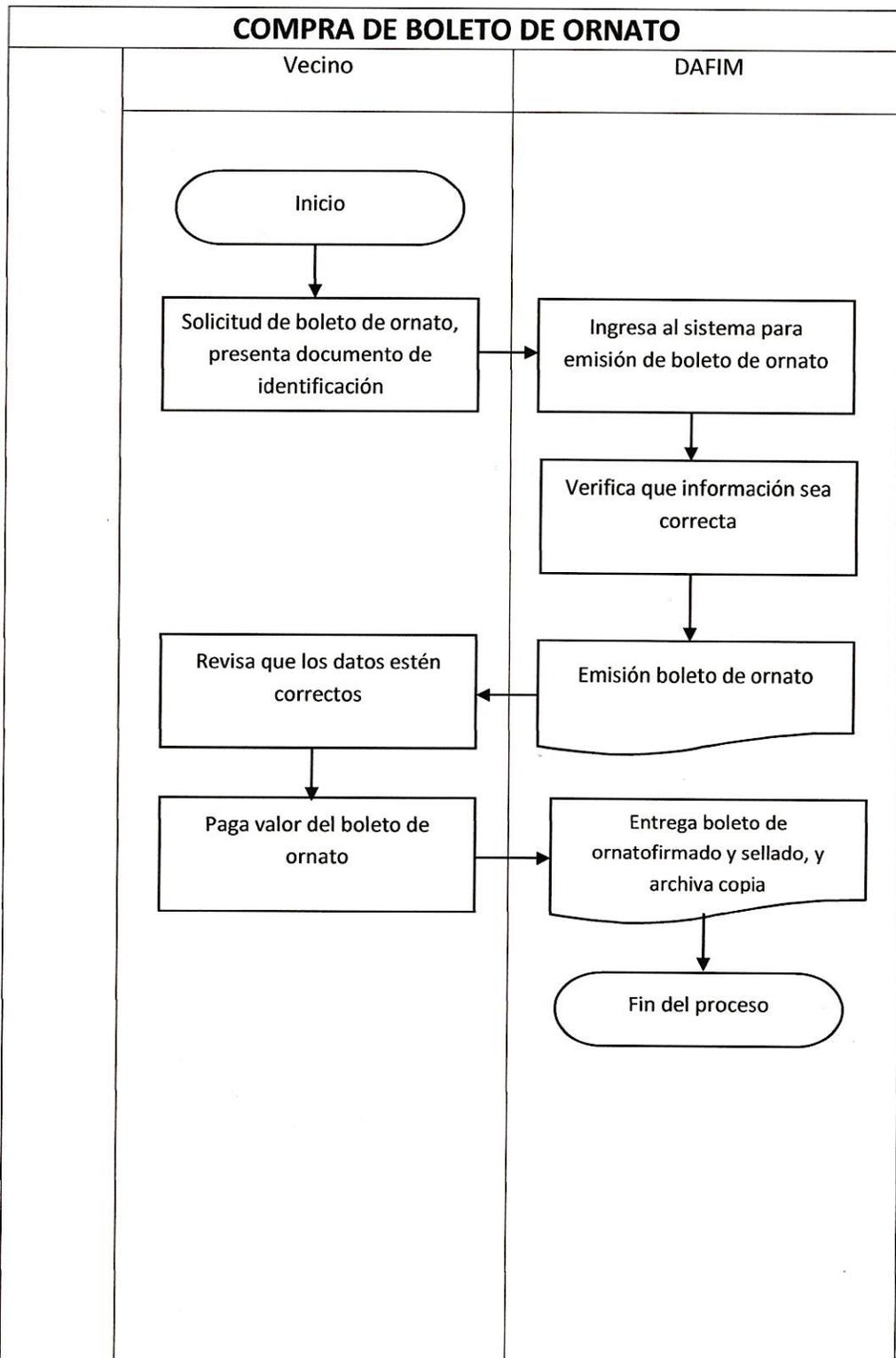
- ✓ Verificar la información y que esté de acuerdo a sus ingresos.
- ✓ Dejar constancia de la información.
- ✓ Que la constancia le sirva al interesado para cualquier trámite municipal.

#### Normas del Proceso

- 1) Debe ser solicitado por el vecino.
- 2) El vecino debe presentar documentos de identificación.
- 3) Verificar que los datos sean correctos.
- 4) El boleto se entrega al vecino en original firmado y sellado.
- 5) Si el trámite no se hace dentro de los días estipulados por la ley, se cobra una multa de 100%.

#### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Solicitud de emisión de boleto de ornato y presenta documento de identificación.	Vecino
2	Ingresar al sistema para emisión del boleto de ornato.	DAFIM
3	Verificar que la información proporcionada por el vecino sea correcta.	DAFIM
4	Colocar en el boleto el nombre completo del vecino, la dirección y fecha, se imprime el boleto.	DAFIM
5	El vecino revisa que los datos estén correctos, si están correctos continua el proceso, si no se devuelve para elaborar nuevamente el boleto.	Vecino
6	Vecino paga el valor del boleto.	Vecino
7	Receptor firma y sella el boleto de ornato y lo entrega al vecino.	DAFIM
8	Se archiva una copia.	DAFIM



## No. 4 COBRO DE CONSUMO DE AGUA

### Definición del Proceso

Cobro mensual de consumo del servicio de agua que hay en cada vivienda.

### Objetivos del Proceso

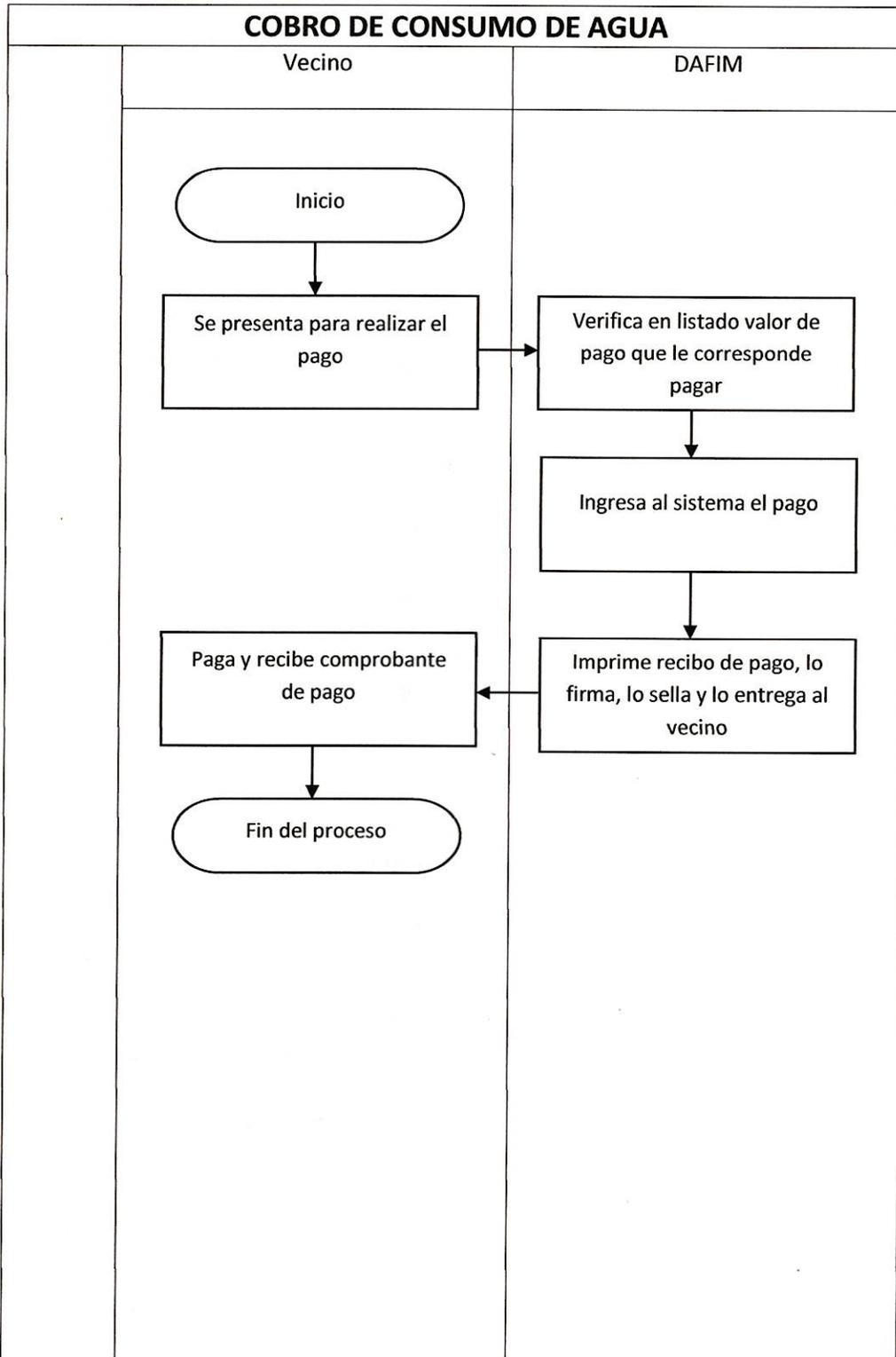
- ✓ Recaudar los fondos que cubren la prestación del servicio de agua.
- ✓ Apoyar a los vecinos en el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Mantener el orden y control en las gestiones municipales.

### Normas del Proceso

- 1) El vecino debe cancelar el valor total del consumo de los excesos si los hubiere.
- 2) DAFIM debe entregar al vecino un recibo de pago firmado y sellado.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Se presenta a realizar el pago del consumo de agua.	Vecino
2	Verifica en el listado el valor que le corresponde pagar al vecino.	DAFIM
3	Ingresa al sistema los datos del vecino y el valor del pago.	DAFIM
4	Imprime recibo de pago, lo firma y lo sella.	DAFIM
5	Paga y recibe comprobante de pago	Vecino



## No.5 CONCESION DE AGUA POTABLE Y DRENAJE SANITARIO

### Definición del Proceso

Se inicia cuando una persona presenta ante las autoridades de la municipalidad para solicitar los servicios de agua potable y drenaje sanitario.

### Objetivos del Proceso

- ✓ Que la mayor parte de la población del municipio cuente con estos servicios.
- ✓ Que el ciudadano que requiere de los servicios quede satisfecho con el trámite.

### Normas del Proceso

- 1) El vecino debe presentar:
  - a. Fotocopia de escritura.
  - b. Fotocopia de Cédula de vecindad o DPI.
  - c. Fotocopia de Boleto de Ornato.
  - d. Fotocopia de Recibo de pago de IUSI.
- 2) El vecino hace la solicitud de los servicios.
- 3) El Concejo Municipal nombrará una comisión.
- 4) El vecino deberá pagar por el servicio de concesión de agua potable y drenajes sanitarios.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Se presenta con papelería para iniciar trámite.	Vecino
2	Se recibe la papelería para formar el expediente.	Secretaría
3	Presenta expediente a sesión de concejo municipal, para que una comisión nombrada verifique sobre la necesidad del solicitante.	Secretaría
4	Comisión nombrada en sesión de concejo municipal, se constituye en la dirección donde se solicita el servicio.	Comisión del Concejo
5	Comisión redacta su informe respecto a la necesidad.	Comisión del Concejo
6	Expediente regresa a Secretaría con la resolución.	Comisión del Concejo
7	Expediente regresa a Secretaria con la resolución.	Secretaría
8	Si la solicitud es denegada se informa al interesado y se archiva el expediente.	Secretaría
9	Si es aprobada se suscribe resolución favorable para que se realice el pago en Tesorería Municipal.	Secretaría
10	Se presenta a realizar el pago.	Vecino
11	Se encarga de recibir el pago y emitir el recibo. firmarlo.	DAFIM



## No.6 INSCRIPCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CONSEJOS COMUNITARIOS DE DESARROLLO-COCODE-

### Definición del proceso

Cuando un grupo de vecinos se une para formar un COCODE, se presentan ante el Alcalde Municipal para que Secretaría Municipal autorice el libro donde suscribirán las actas correspondientes.

### Objetivos del proceso

- ✓ Inscripción del COCODE ante la entidad municipal.
- ✓ Certificación del COCODE.
- ✓ Autorización del libro para actas.

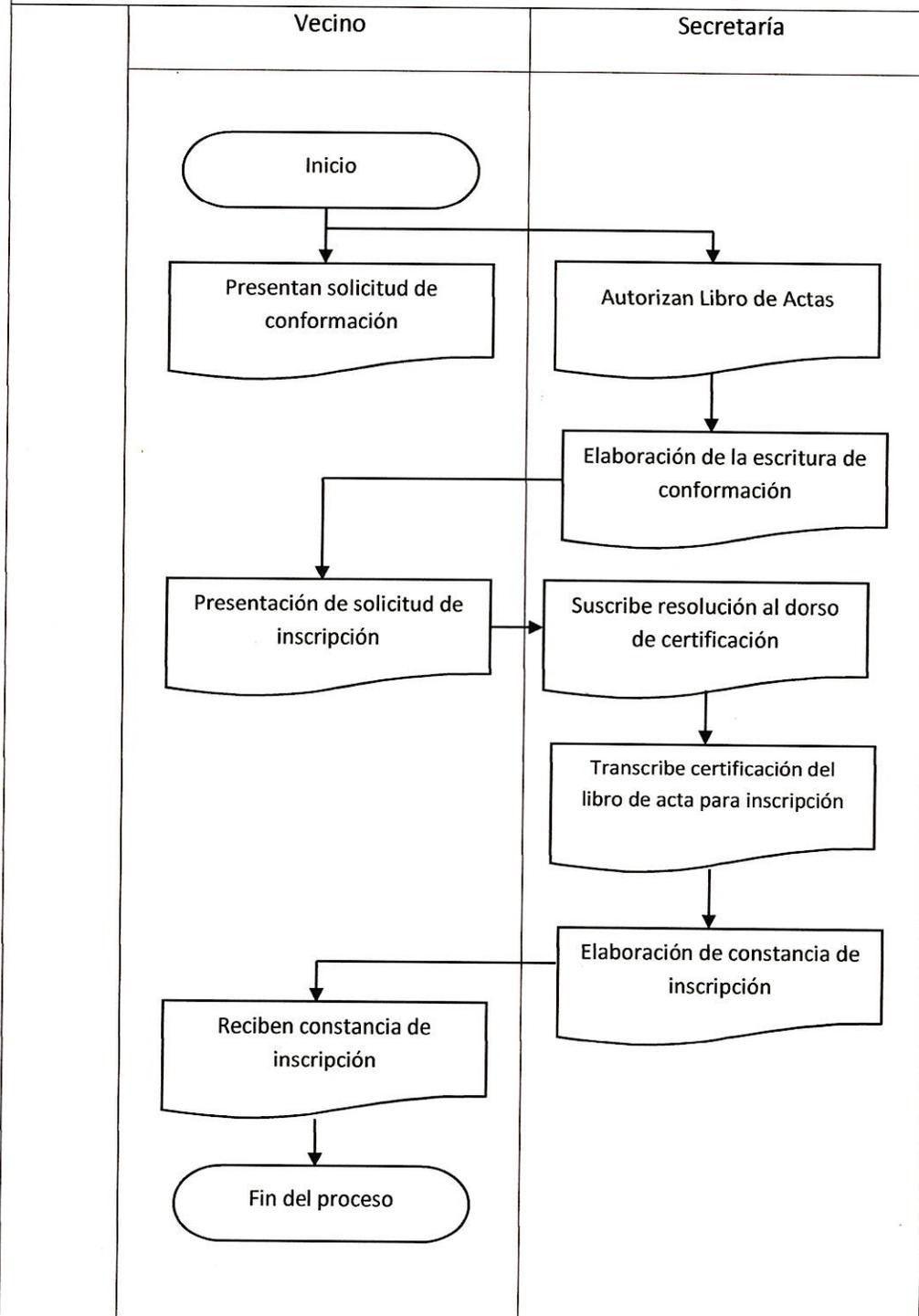
### Normas del Proceso

- 1) Secretaría debe autorizar libro de actas.
- 2) Suscribir acta de conformación del COCODE.
- 3) Presentar ante el Concejo Municipal solicitud de inscripción.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Presentan solicitud para conformar al COCODE.	Vecino
2	Autorización del libro de Actas.	Secretaría
3	Elaboración de la escritura de conformación del COCODE.	Secretaría
4	Presentan a secretaria solicitud de inscripción del COCODE.	Vecino
5	Suscribe una resolución al dorso de la certificación presentada.	Secretaría
6	Se transcribe la certificación del acta en el libro que se lleva en la oficina de secretaria para su correspondiente inscripción.	Secretaría
7	Elaboración de la certificación de inscripción y se entrega constancia a los interesados.	Secretaría

### INSCRIPCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CONCEJOS COMUNITARIOS DE DESARROLLO –COCODE-



## No.7 ARBITRIO SOBRE ESTABLECIMIENTOS (DERECHO DE PUERTA)

### Definición del proceso

Arbitrio municipal que pagan los establecimientos comerciales, industriales y de servicios, regidos por el plan de arbitrios municipales.

### Objetivos del proceso

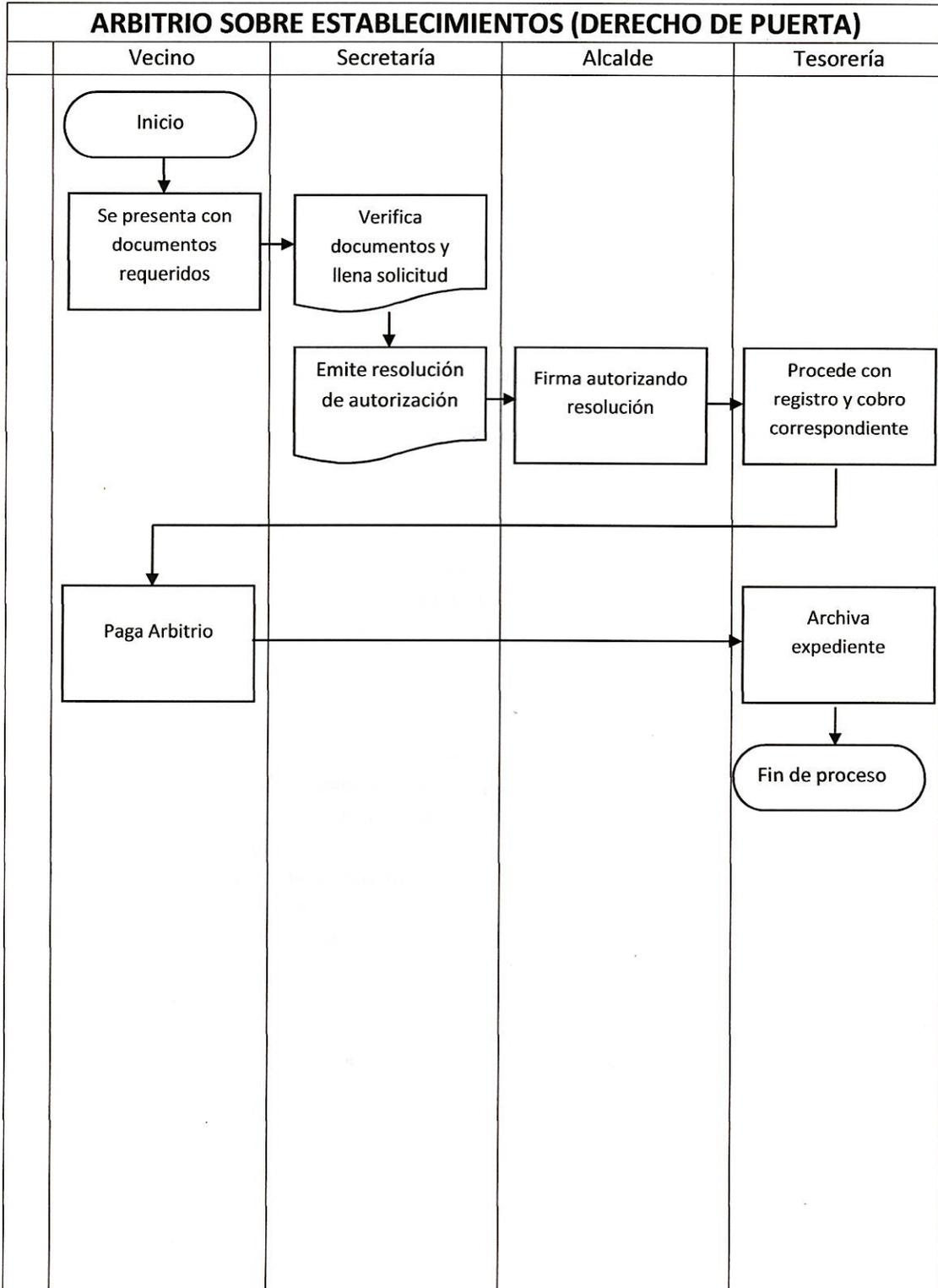
- ✓ Registro de los establecimientos comerciales, industriales y de servicio con el que cuenta el municipio.
- ✓ Ayudar a los vecinos con el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Recaudación de arbitrios municipales.

### Normas del Proceso

- 1) El vecino deberá presentar los siguientes documentos.
  - a. Fotocopia de DPI
  - b. Fotocopia de Boleto de Ornato.
  - c. Fotocopia de tarjeta de sanidad (dependiendo del tipo de negocio)
- 2) Firma de Solicitud.
- 3) Pago del arbitrio.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Se presenta para hacer la solicitud para el derecho de puerta con los documentos requeridos.	Vecino
2	Verifica la información presentada y llena la solicitud para que sea firmada por el vecino	Secretaría
3	Emite la resolución de autorización.	Secretaría
4	Firma autorizando la resolución.	Alcalde
5	Se procede con el registro y cobro correspondiente de acuerdo al negocio que se inscribe y archiva los documentos.	Tesorería
6	Paga el arbitrio.	Vecino
7	Archiva el expediente.	Tesorería



## No.8. AUTORIZACIÓN PISO PLAZA FERIA TITULAR

### Definición del proceso

Tasa municipal que los vecinos pagan para la comercialización de productos y prestación de servicios, como derecho de piso plaza durante la feria titular del municipio.

### Objetivos del proceso

- ✓ Registro y control de los vecinos que comercializan sus productos o prestarán un servicio de una manera eventual.
- ✓ Ayudar a los vecinos con el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Recaudación de tasas municipales.

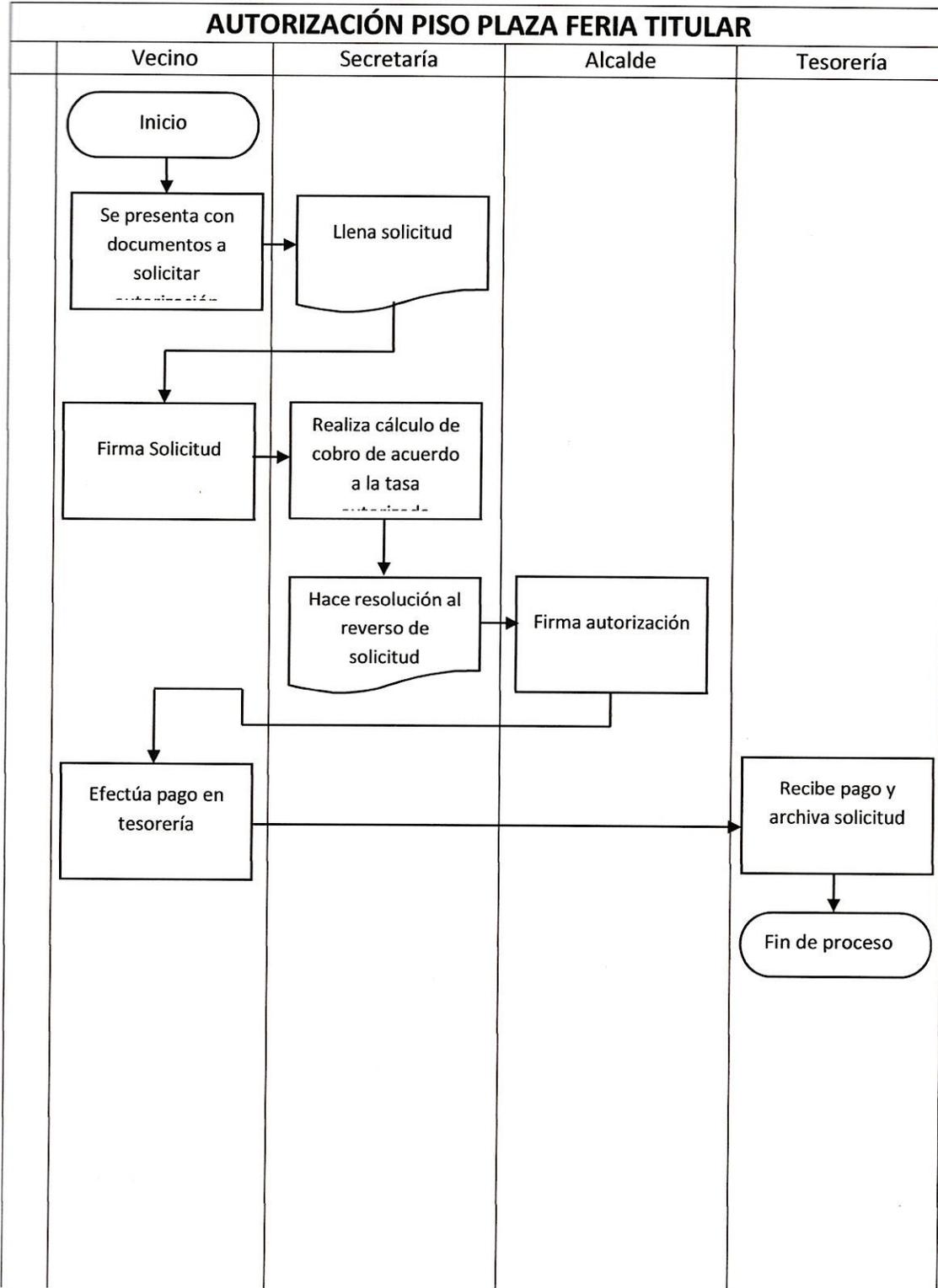
### Normas del Proceso

- 1) Presentar documento de identificación.
- 2) Presentar boleto de ornato de esta municipalidad.

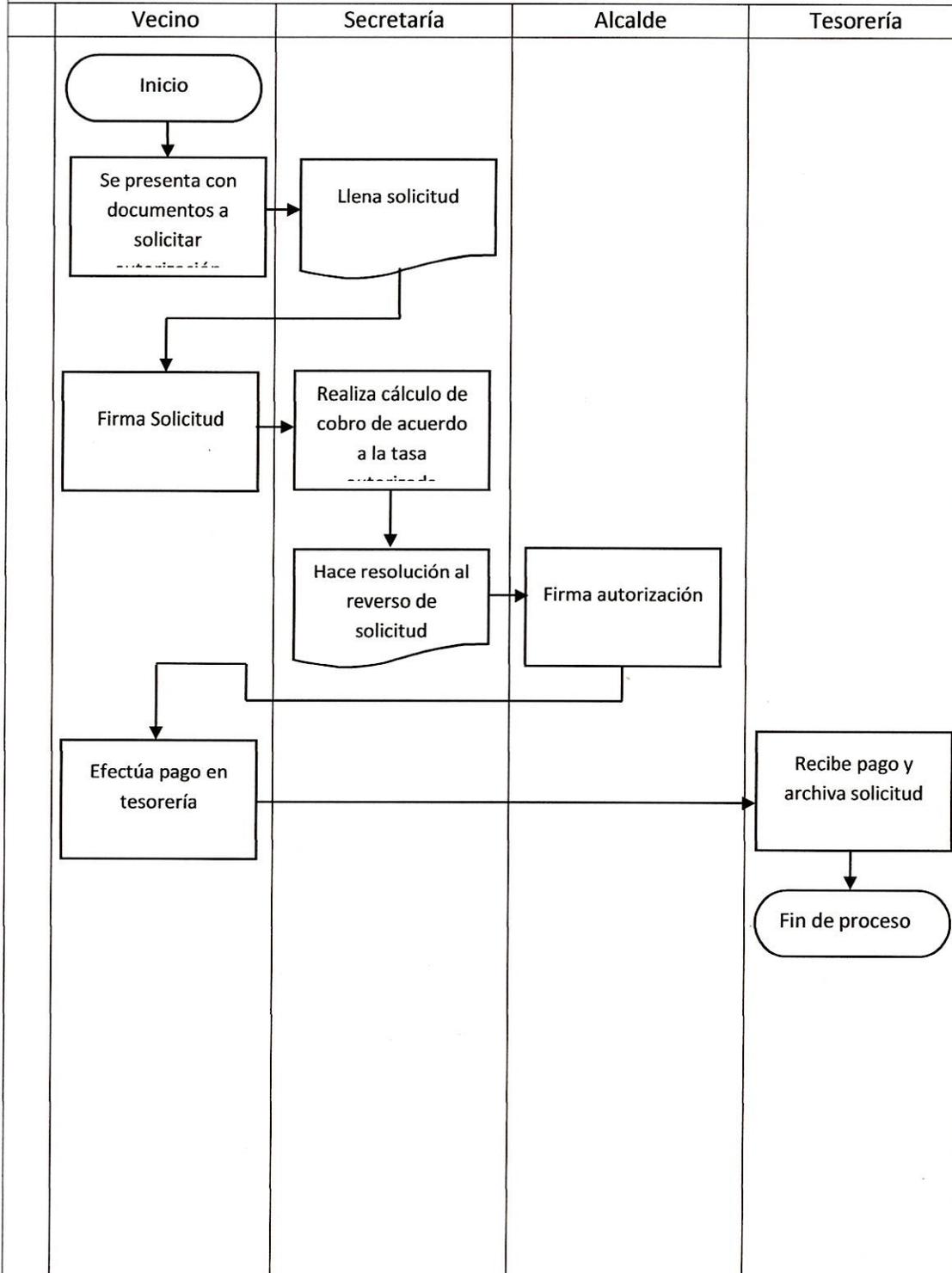
### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Se presenta con el documento de identificación y boleto de ornato, solicita autorización para piso plaza feria titular.	Vecino
2	Llena la solicitud y la entrega al vecino para que la firme.	Secretaría
3	Firma la solicitud.	Vecino
4	Realiza el cálculo del cobro de acuerdo a la tasa autorizada por la Alcaldía Municipal.	Secretaría
5	Teniendo el cálculo se hace la resolución al reverso de la solicitud.	Secretaría
6	Firma de autorización.	Alcalde Municipal
7	Efectúa el pago en tesorería.	Vecino
8	Recibe el pago y archiva la solicitud.	Tesorería

**AUTORIZACIÓN PISO PLAZA FERIA TITULAR**



### AUTORIZACIÓN PISO PLAZA FERIA TITULAR



## No.9 MATRIMONIO CIVIL

### Definición del proceso

Efectuar bodas civiles para los vecinos que así lo deseen y que no tengan ningún impedimento para efectuarlo.

### Objetivos del proceso

- ✓ Detallar los documentos que los contrayentes necesitan para este acto.
- ✓ Efectuar el matrimonio civil.

### Normas del Proceso

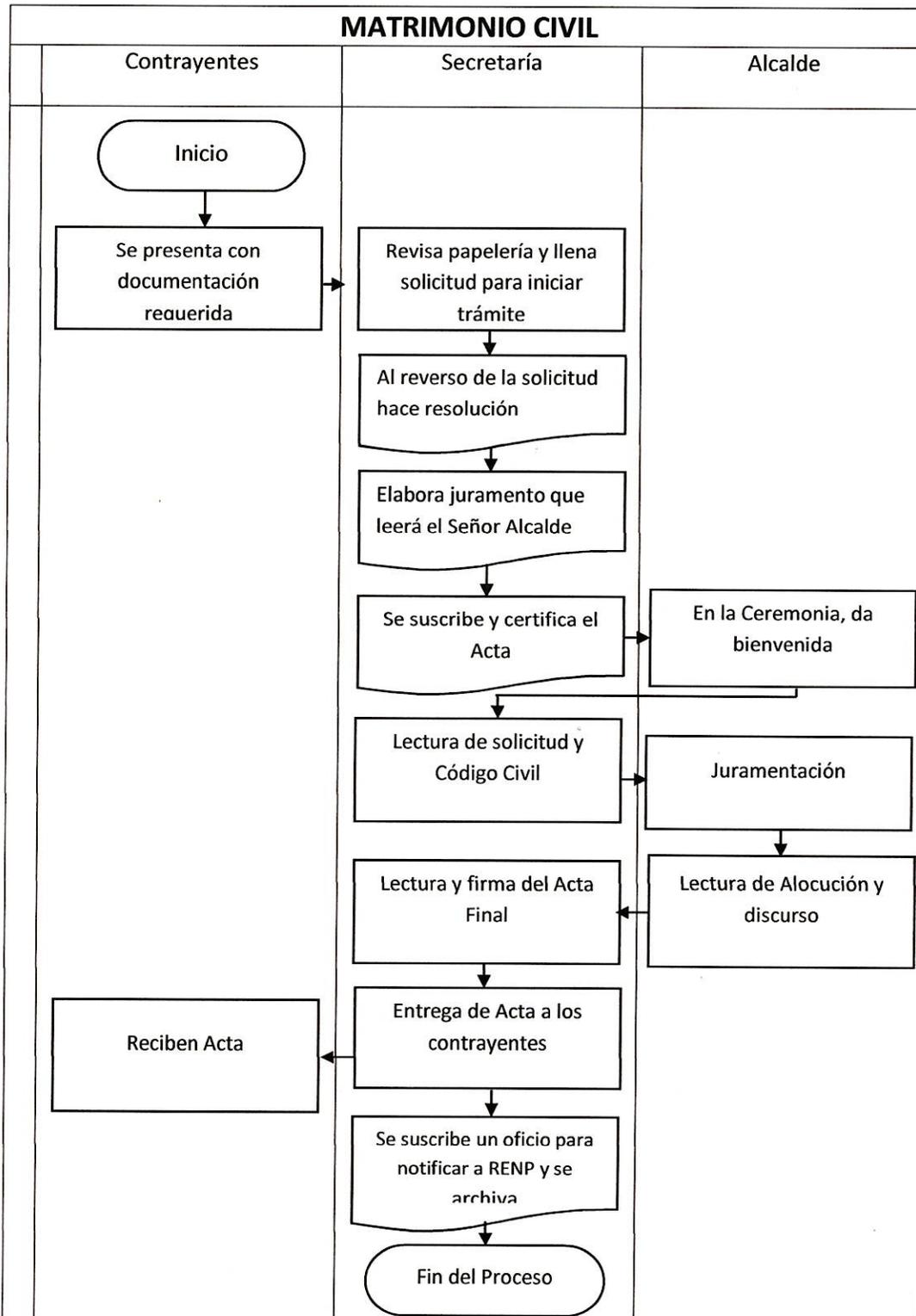
- 1) Documentos a presentar:
  - a. Certificación de nacimiento reciente de los contrayentes (máximo 1 mes) extendida por RENAP.
  - b. Cédula de vecindad o DPI, en original y fotocopia de los contrayentes.
  - c. Constancia de soltería reciente de los contrayentes extendida por el RENAP.
  - d. Si uno de los contrayentes o ambos son menores de edad, deberán presentarse con sus padres, encargado legal o tutor legal, a firmar acta de consentimiento para la realización del matrimonio.
  - e. Original y fotocopia de Boleto de Ornato de los contrayentes.
  - f. Constancia de Sanidad de los contrayentes.
- 2) Datos en hoja simple:
  - a. Nombre de los abuelos maternos y paternos de los contrayentes.
  - b. Religión de los contrayentes.
- 3) Fecha y hora:

Confirmar con el Alcalde Municipal la fecha y hora deseada para el matrimonio.
- 4) Presentación de papelería:

Entregar todos los documentos en Secretaría Municipal y llenar la solicitud para inicio de trámite correspondiente.

**Descripción de Procesos**

No.	Actividad	Responsable
1	Presentan documentación requerida.	Contrayentes
2	Revisa papelería y llena solicitud para iniciar el trámite.	Secretaría
3	Al reverso de la solicitud se hace la resolución correspondiente para seguimiento de trámite.	Secretaría
4	Se elabora el juramento que leerá el Señor Alcalde.	Secretaría
5	Se suscribe el acta y se certifica para entregar a los contrayentes el día de la ceremonia.	Secretaría
6	Realización de la ceremonia.	Alcalde y Secretario
7	Bienvenida.	Alcalde
8	Lectura de solicitud, Código Civil.	Secretario
9	Juramentación.	Alcalde
10	Lectura de Alocución y Discurso.	Alcalde
11	Lectura y firma de Acta Final.	Secretario
12	Entrega de acta a los contrayentes.	Secretario
13	Dentro de los quince días posteriores a la realización del matrimonio civil se suscribe un oficio para notificar al Registro Nacional de las Personas la realización del matrimonio para su correspondiente inscripción, luego se archiva el expediente para futuras referencias.	Secretario



## No.10 UNIÓN DE HECHO

### Definición del proceso

Inicia cuando una persona se presenta a la entidad municipal o ante un abogado para solicitar una constancia de que ha vivido más de cinco años con su pareja como marido y mujer. Esta constancia le sirve para obtener beneficios como si estuvieran casados y es respaldado para los hijos como legítimos.

### Objetivos del proceso

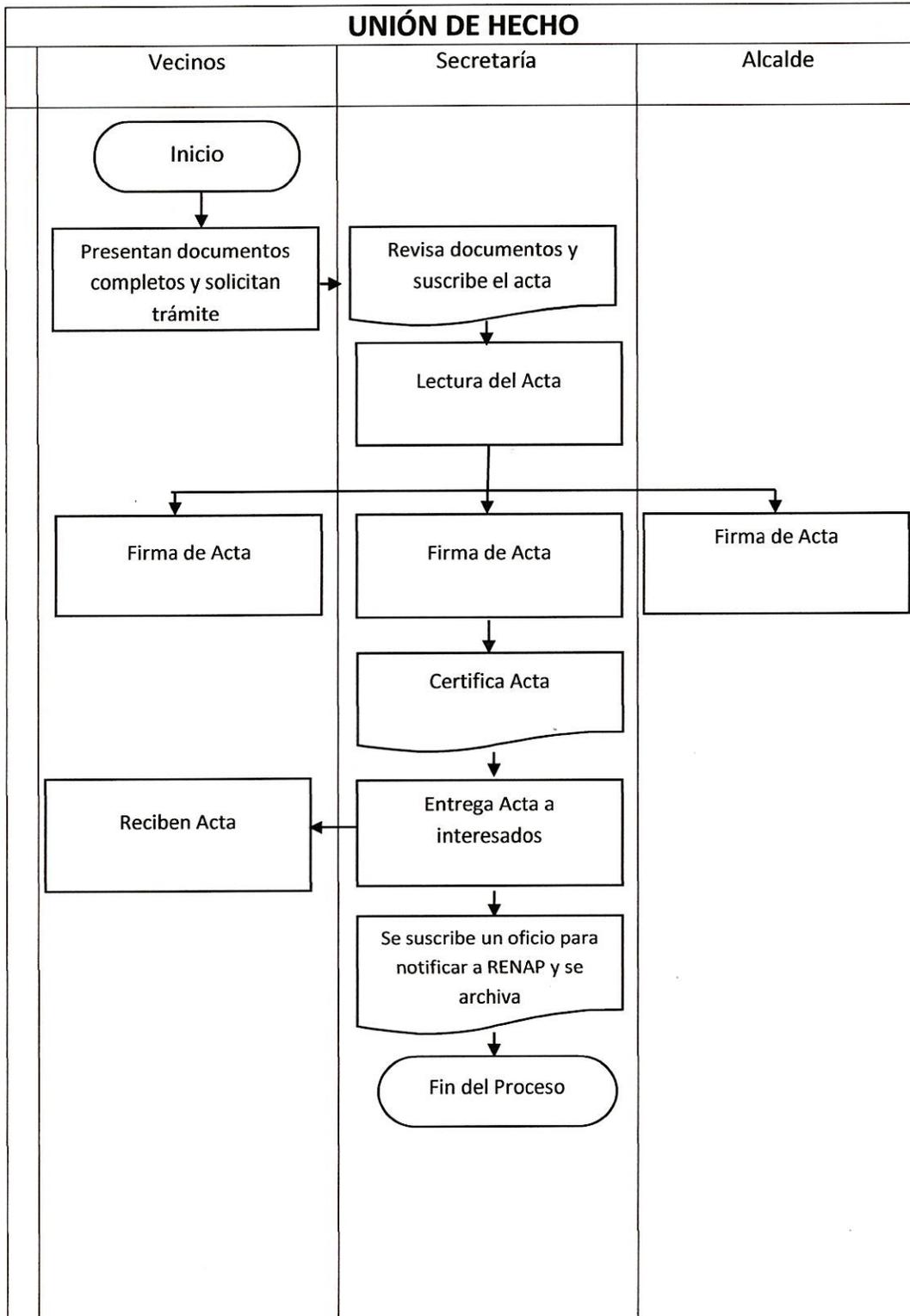
- ✓ Verificar y afirmar que las personas han convivido maritalmente.
- ✓ Que la constancia le sirva al interesado para efectuar cualquier otro trámite.

### Normas del Proceso

- 1) Documentos a presentar:
  - a. Certificación de nacimiento reciente de los dos interesados (máximo 1 mes) extendida por RENAP.
  - b. DPI, de los interesados en original y fotocopia.
  - c. Certificación de nacimiento de los hijos, aunque sean mayores de edad.
  - d. Original y fotocopia de Boleto de Ornato de los interesados.
  - e. Fecha en que inicio la unión de hecho.
- a. Platicar con el Señor Alcalde para autorización.
- b. Los contrayentes deben presentarse a Secretaría Municipal a firmar el acta correspondiente.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Se presentan con toda la documentación requerida.	Vecinos
2	Revisa papelería y en presencia de los interesados se suscribe el acta correspondiente con los datos de acuerdo a la ley.	Secretaría
3	Se lee el acta a los interesados para que firmen.	Secretaría
4	Firman el Acta.	Vecinos, Secretario y Alcalde
5	Certifica el Acta para entrega a los interesados.	Secretaría
6	Entrega de Acta a los contrayentes.	Secretaría
7	Dentro de los quince días posteriores a la realización de la unión de hecho se suscribe un oficio para notificar al Registro Nacional de las Personas la realización del acto para su	Secretaría



## No.11 ELABORACIÓN DE ACTAS DE SUPERVIVENCIA

### Definición del proceso

Es cuando una persona cada año debe presentarse a una entidad municipal, o ante un abogado a solicitar una constancia de que está viva y en condiciones de viabilidad, porque esta constancia le sirve para obtener los beneficios de obrar una pensión que tiene asignada por parte del gobierno o de cualquier otra entidad

### Objetivos del proceso

- ✓ Verificar y afirmar que la persona se presenta personalmente a realizar el trámite.
- ✓ Dejar constancia que está viva.
- ✓ Que la emisión de la constancia le sirva al interesado para cualquier trámite.

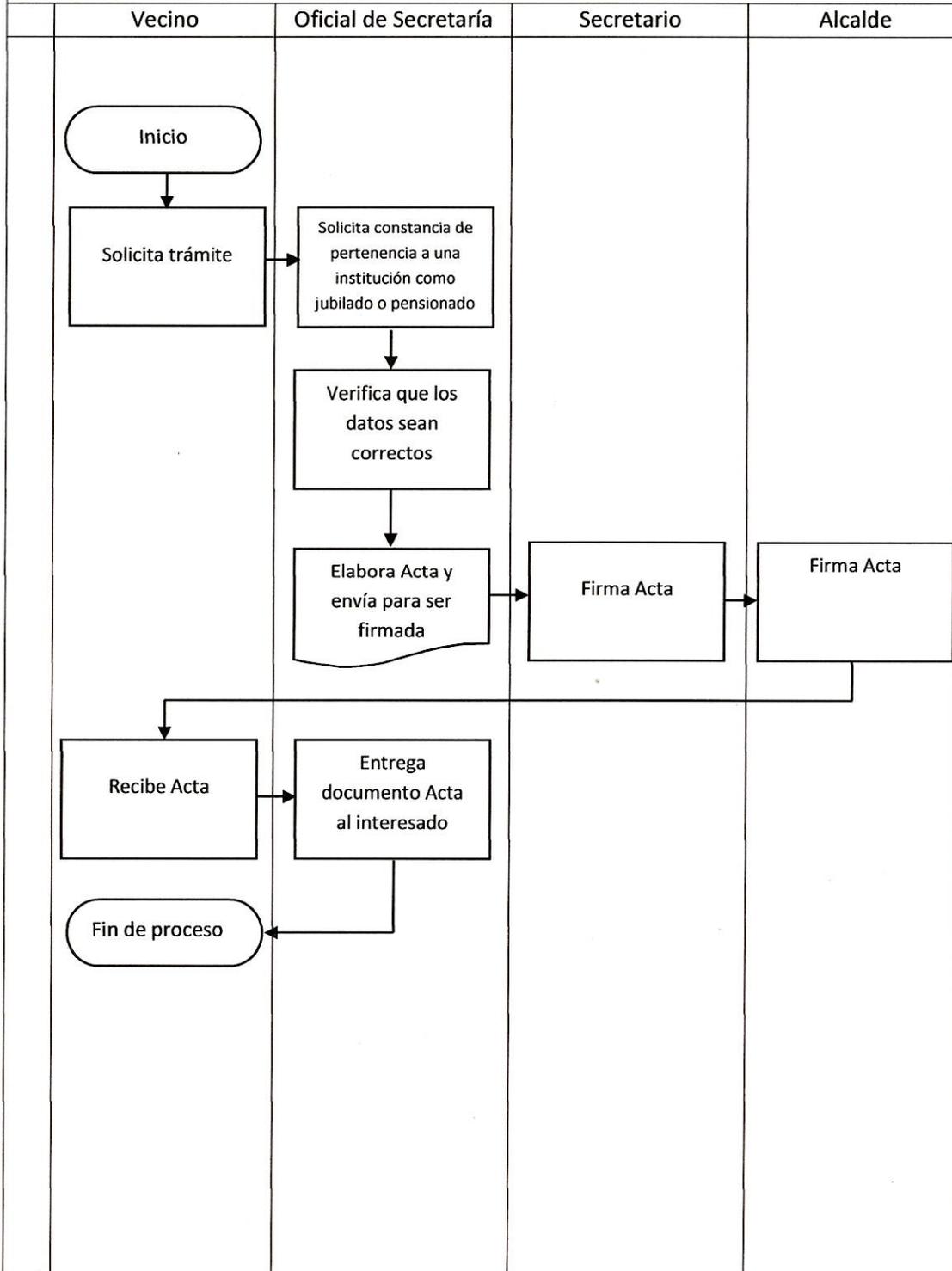
### Normas del Proceso

- 1) Presentar la solicitud para la elaboración del Acta de Supervivencia.
- 2) Presentar documento de identificación.
- 3) Puede ser solicitada por el interesado, El Estado, El IGSS.
- 4) Si la solicita El Estado, se debe entregar mensualmente a las clases pasivas de Finanzas.
- 5) Al entregar el Acta debe estar, firmada por el Alcalde y Secretaría.
- 6) Si la solicita el interesado, debe ser trámite personal.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Se presenta a solicitar trámite personal.	Vecino
2	Solicita constancia de que pertenece a una institución como jubilado o pensionado.	Oficial de secretaría
3	Verifica documentos presentados con el documento personal de identificación o cédula de vecindad.	Oficial de secretaría
4	Elabora el Acta y solicita firmas.	Oficial de secretaría
5	Firma Acta.	Secretario y Alcalde.
6	Entrega documento a interesado.	Secretario
7	Recibe documento.	Vecino

**ELABORACIÓN ACTAS DE SUPERVIVENCIA**



## No.12 EJECUCIÓN DE PROYECTOS ADMINISTRATIVOS

### Definición del proceso

Proceso por medio del cual se hace la correcta selección de mano de obra, materiales, según estudios técnicos y profesionales aprobados para la ejecución de dicho proyecto.

### Objetivos del proceso

- ✓ Obtener mano de obra profesional para la supervisión en la ejecución del proyecto.
- ✓ Contratación de equipo y maquinaria, si fuere necesario.
- ✓ Obtener mano de obra calificada y no calificada de la mejor calidad.
- ✓ Seleccionar el proveedor por (precio más bajo, tiempo de entrega inmediato, productos y servicios con altos estándares de calidad).
- ✓ Cumplir con las metas establecidas para un buen funcionamiento en la ejecución del proyecto.
- ✓ Que los proyectos sean eficientes para la comunidad.

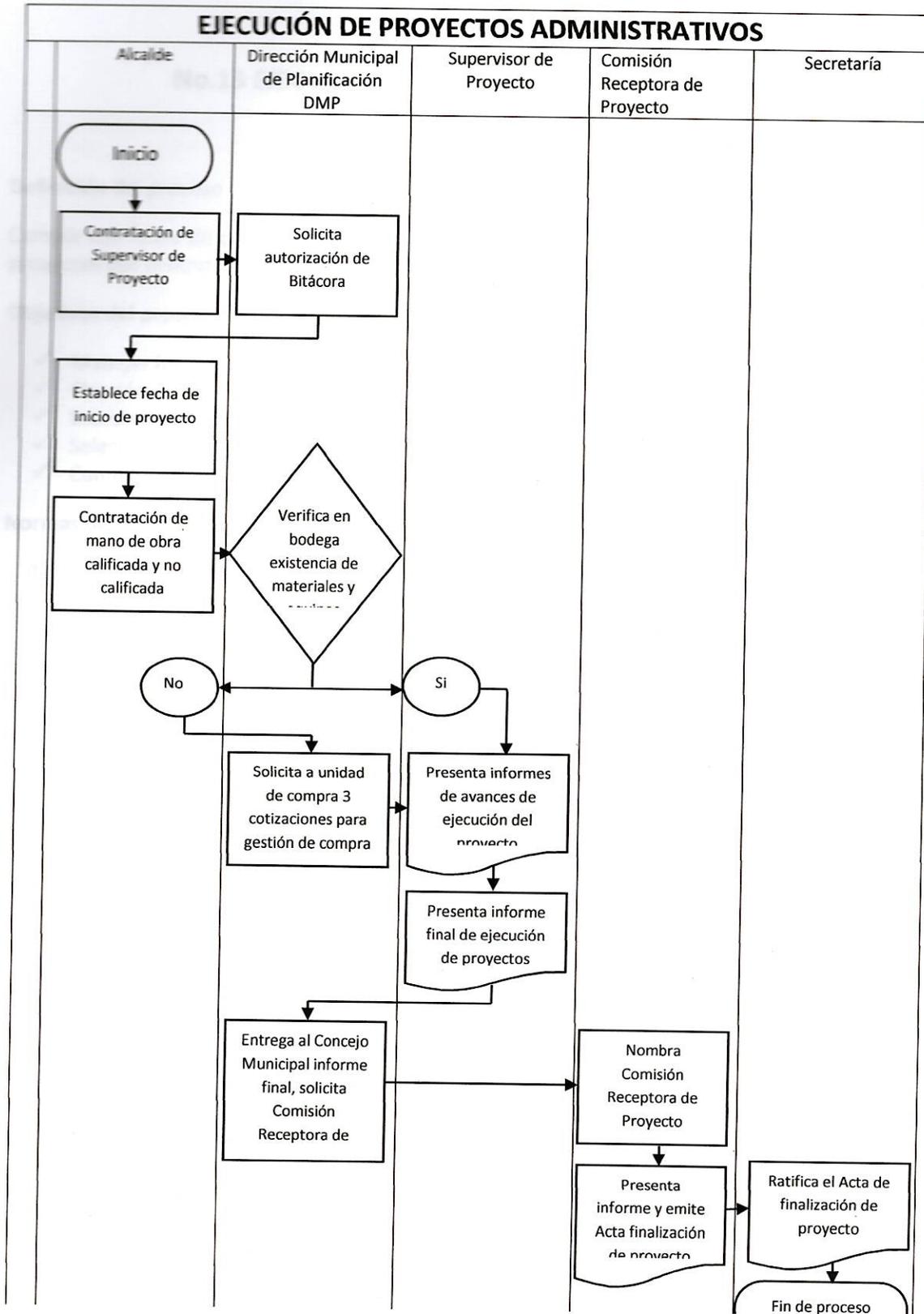
### Normas del Proceso

- 1) Cumplir con los requerimientos establecidos por el ministerio de ambiente y recursos naturales, con las normas de salud y normas de construcción, según sea el proyecto.
- 2) Contar con un libro autorizado por Contraloría General de Cuentas de la Nación.
- 3) Siempre que sea necesario la documentación debe llevar el visto bueno de la autoridad superior administrativa y de la máxima autoridad municipal para su ejecución.
- 4) Todos los empleados que ejecuten el proyecto deben contar con documentación de identificación y que respalde su profesión.
- 5) DAFIM es la encargada de efectuar los pagos de acuerdo a planilla presentada por DMP.
- 6) El expediente se elabora en original (DMP) y 2 copias (Secretaría y DAFIM).
- 7) La autoridad superior administrativa es la encargada de hacer la contratación selectiva de la mano de obra, dando prioridad a las personas de la comunidad.
- 8) La contratación se hace por jornales
- 9) Las compras de materiales se hacen de acuerdo al avance de la ejecución del proyecto y de acuerdo a la necesidad y con Compras de baja cuantía, oferta electrónica o actos de cotización.
- 10) Todo cambio realizado en el proyecto debe estar avalado por el supervisor del proyecto y aprobado por el Alcalde.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Efectúa contratación del Supervisor del Proyecto.	Alcalde
2	Solicita a Contraría General de Cuentas de la Nación autorización de Bitácora para ejecución del proyecto.	DMP
3	Establece fecha de inicio del proyecto.	Alcalde
4	Hace la contratación de la mano de obra calificada y no calificada.	Alcalde
5	Verifica en bodega si hay en existencia materiales y equipo.	DMP
6	Si no hay en existencia solicita a la unidad de compra tres cotizaciones para hacer la gestión de la compra.	DMP
7	Entrega informe de avances de ejecución del proyecto, durante el tiempo que dure la misma.	Supervisor de Proyecto
8	Presenta informe final a la DMP.	Supervisor de Proyecto
9	Entrega informe a Concejo Municipal y solicita que nombre la comisión receptora del proyecto.	DMP
10	Hace un informe de la Recepción del proyecto y emite un Acta de finalización del proyecto.	Comisión receptora del proyecto
11	Ratifica el Acta.	Secretaría

**Ejecución de Proyectos Administrativos**



## No.13 EJECUCIÓN DE PROYECTOS POR CONTRATO

### Definición del proceso

Cumplir con la ley de compras y contrataciones del Estado y su reglamento en la ejecución de los proyectos por contrato, y así velar que los fondos sean utilizados transparentemente.

### Objetivos del proceso

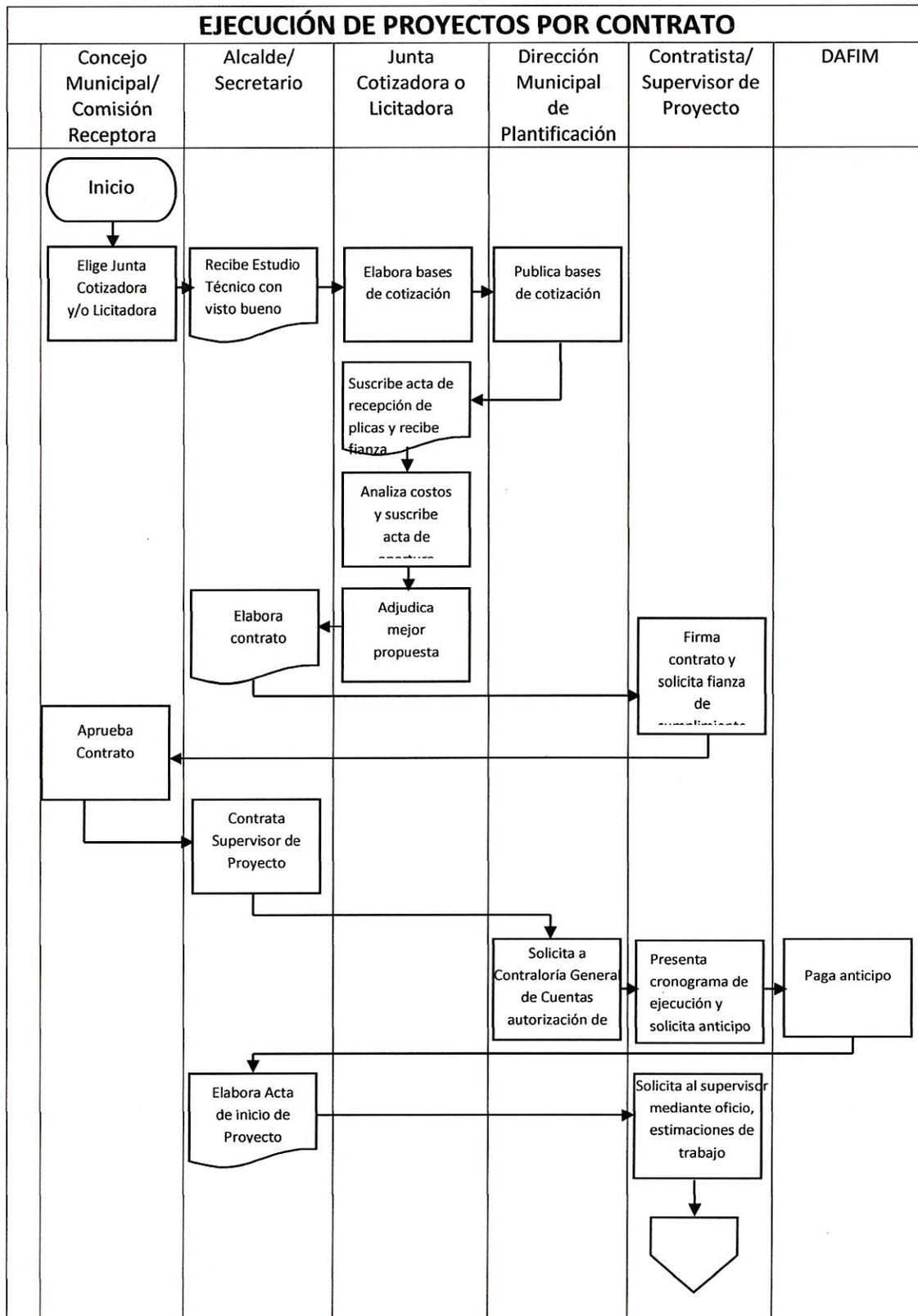
- ✓ Manejar los fondos del Estado de una manera íntegra y transparente.
- ✓ Elección de la Junta Cotizadora para verificación de la correcta ejecución del proyecto.
- ✓ Establecer bases donde se den parámetros para recibir ofrecimientos de los contratistas.
- ✓ Selección del contratista que ofrezca la mejor propuesta.
- ✓ Cumplir con la Ley de Contratación del Estado.

### Normas del Proceso

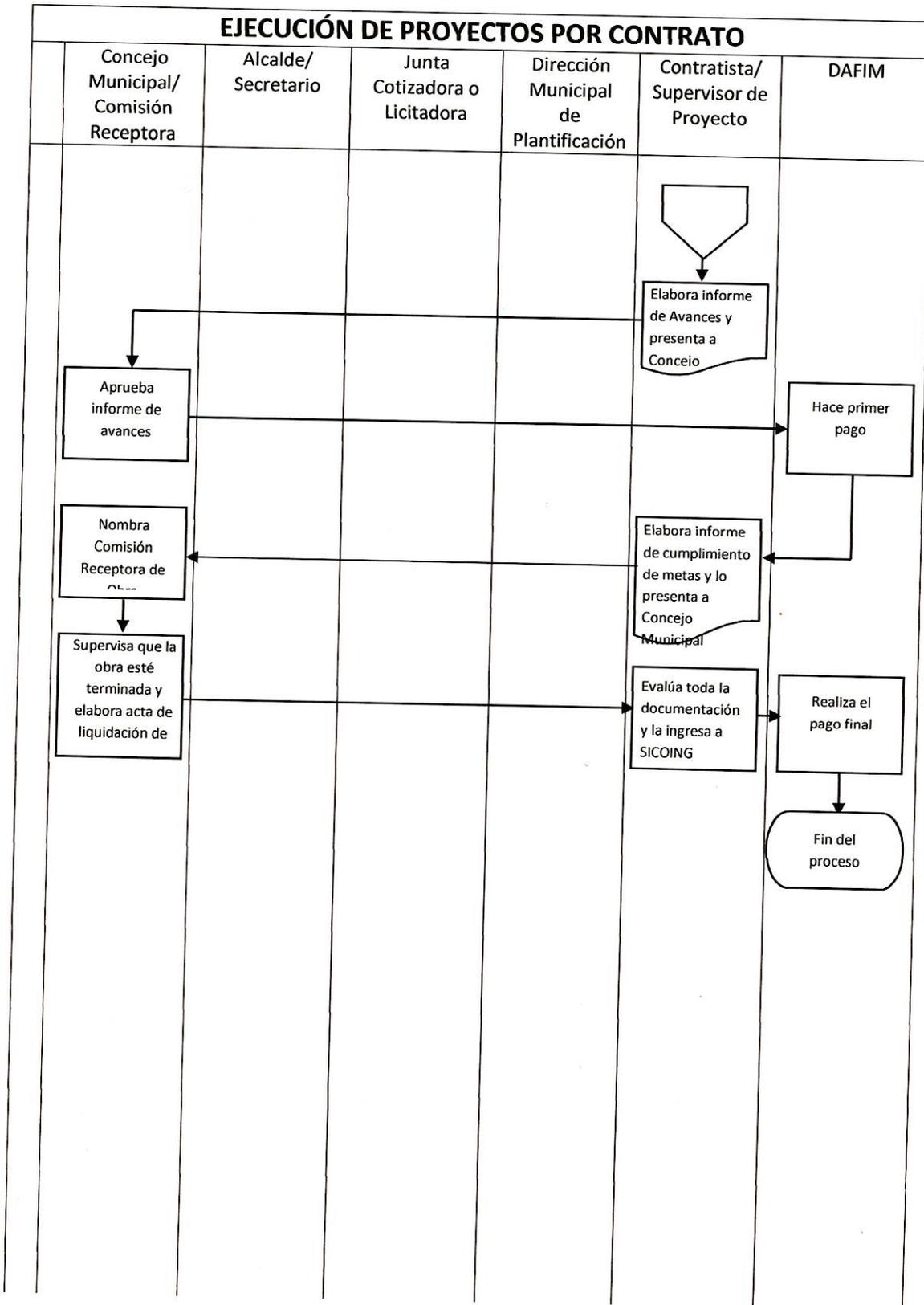
- 1) La Unidad compradora de la Municipalidad establece bases de cotización o licitación, de conformidad con la ley de contrataciones del Estado y su Reglamento. Las cuales son presentadas para su aprobación a la máxima autoridad municipal (Concejo Municipal en el caso de la licitación) y/o autoridad superior administrativa (Alcalde en caso de cotización).
- 2) La Dirección Municipal de Planificación es la encargada de realizar las publicaciones en el portal de Guate-compras, indicando la documentación que deben presentar las empresas ofertantes, según establecido en la Ley.
- 3) La Junta cotizadora y/o licitador es la encargada de fijar las fechas para recibir las ofertas o la que fije el sistema GUATECOMPRAS.
- 4) La Junta es la encargada de calificar las ofertas y adjudicar el negocio.
- 5) El Alcalde aprueba la adjudicación.
- 6) El Secretario hace el contrato.
- 7) El plazo para firma de contrato y presentación de fianza es de diez días, después del periodo de revocatoria.
- 8) El contratista está obligado a presentar a una fianza de cumplimiento de contrato y de anticipo..
- 9) El Concejo aprueba el contrato.
- 10) Se tramita la bitácora en la Contraloría.
- 11) Se hace el acta de inicio.
- 12) La DMP debe cumplir con ingresar todos los avances de obra y financieros al sistema nacional de inversión pública.
- 13) La DMP, esta obligada a publicar en GUATECOMPRAS los pasos COST.
- 14) En la liquidación de la obra, el contratista está obligado a presentar: Fianzas de saldos deudores y fianzas de conservación de obra.

**Descripción de Procesos**

No.	Actividad	Responsable
1	Elige la Junta de Licitación.	Concejo Municipal
2	Recibe estudio técnico con visto bueno del Concejo Municipal para la ejecución del proyecto.	Alcalde
3	Elaboración de bases de Licitación.	Junta Cotizadora
4	Publicación de bases de Licitación.	DMP
5	Suscribe Acta de Recepción de plicas y recibe fianza.	Junta Cotizadora
6	Califica costos, los analiza y elabora acta de apertura.	Junta Cotizadora
7	Adjudica mejor propuesta.	Junta Cotizadora
8	Elaboración de contrato en presencia de oferentes y supervisor de obra.	Secretaría
9	Si acepta firma y ratifica el contrato y solicita su fianza de cumplimiento de contrato.	Contratista
10	Aprueba el contrato.	Concejo Municipal
11	Contrata al Supervisor del proyecto.	Alcalde
12	Solicita autorización de Bitácora de ejecución de proyecto y solicita anticipo a la máxima autoridad municipal.	DMP
13	Presenta cronograma de ejecución de proyecto y solicita anticipo a la máxima autoridad municipal.	Contratista
14	Paga anticipo.	DAFIM
15	Emite Acta de inicio de ejecución de proyecto.	Secretaría
16	Solicita al supervisor mediante oficio, las estimaciones de trabajo.	Contratista
17	Elabora un informe de avances de la ejecución del proyecto y lo presenta al Concejo Municipal para aprobación y se procede al desembolso.	Supervisor de Proyecto
18	Aprueba informe de avances.	Concejo Municipal
19	Hace el primer desembolso.	DAFIM
20	Para la recepción y liquidación del proyecto, presenta un oficio al supervisor.	Contratista
21	Elabora informe de verificación de cumplimiento de metas cualitativas y cuantitativas para dicho proyecto y, lo presenta ante el Concejo Municipal.	Supervisor de Proyecto
22	Nombra Comisión Receptora y Liquidadora de obra.	Concejo Municipal
23	Verifica que la obra esté terminada y si está de acuerdo elabora un acta para liquidación del proyecto.	Comisión Receptora y Liquidadora del proyecto
24	Evalúa toda la documentación la ingresa al sistema SICOING para que DAFIM realice los pagos.	DMP
25	Realiza los pagos correspondientes.	DAFIM



**EJECUCIÓN DE PROYECTOS POR CONTRATO**



## No.14 LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN

### Definición del proceso

Se inicia cuando el vecino se presenta ante las autoridades de la municipalidad para solicitar una autorización y licencia para construir o mejorar su propiedad y obtener los beneficios de una vivienda a su gusto y sus necesidades.

### Objetivos del proceso

- ✓ Verificar si es apta para construir.
- ✓ Elaboración de la licencia de construcción.
- ✓ Manera de agenciarse de fondos para la Municipalidad.

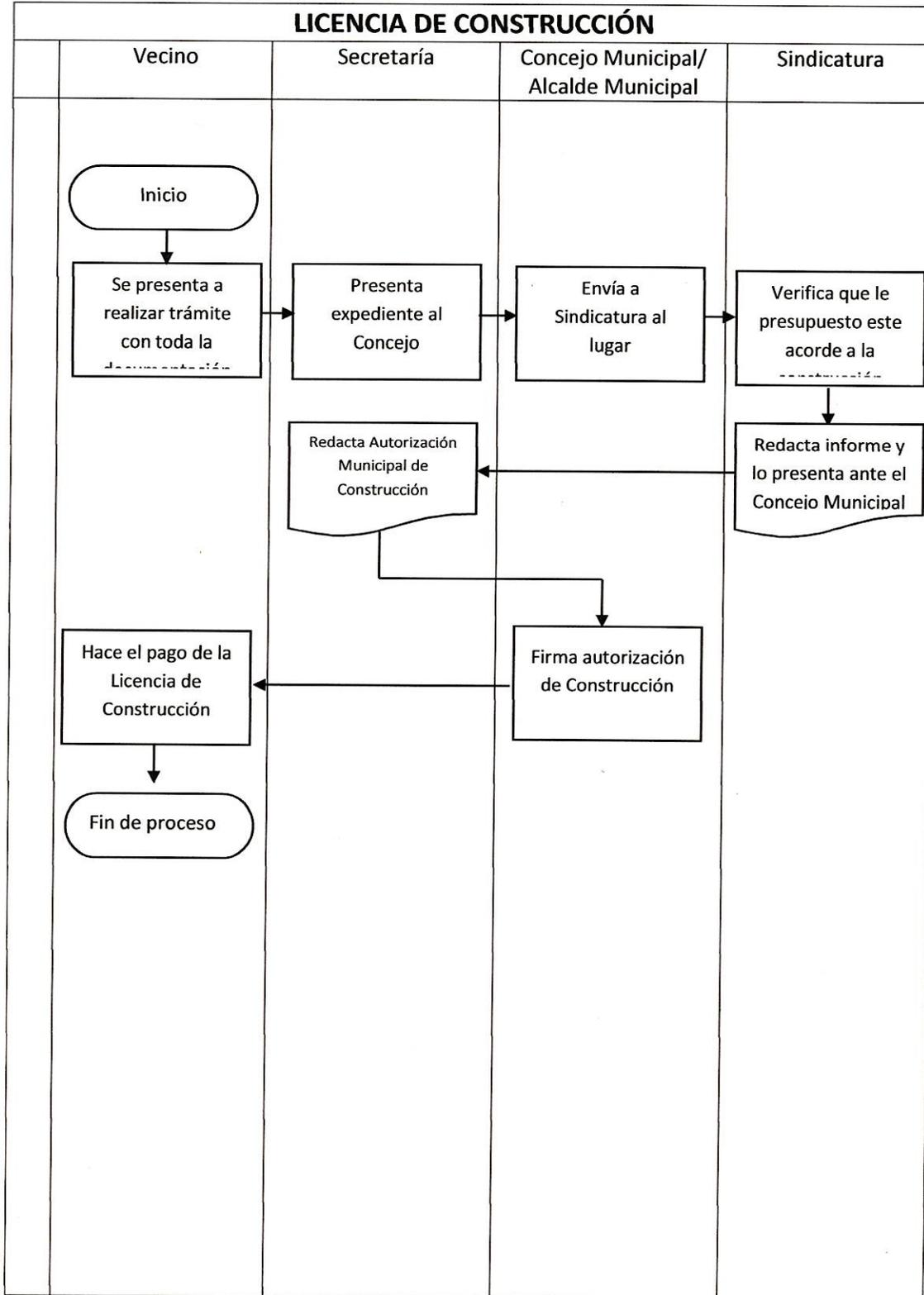
### Normas del Proceso

- 1) El vecino hace la solicitud de licencia.
- 2) El vecino debe presentar:
  - a. Fotocopia de escritura.
  - b. Fotocopia de cédula de vecindad o DPI.
  - c. Fotocopia de Boleto de Ornato.
  - d. Recibo último de pago de IUSI.
  - e. Croquis o plano de materiales.
  - f. Presupuesto de materiales y mano de obra.
- 3) La tasa a pagas es de acuerdo al presupuesto presentado por el vecino.
- 4) Pagar en tesorería el valor de la licencia.
- 5) Licencia debe ser firmada por Alcalde y Secretario.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Se presenta para hacer trámite de solicitud de licencia de construcción y entrega documentación.	Vecino
2	Presenta el expediente en sesión de concejo.	Secretaría
3	Envía a Sindicatura Municipal que proceda a la inspección ocular.	Concejo Municipal
4	Se constituye en la propiedad para verificar la construcción y si el presupuesto presentado esta acorde a la obra, si no tiene potestad de ajustarlo.	Sindicatura
5	Redacta informe y lo presenta a sesión del Concejo Municipal.	Sindicatura
6	En base al informe presentado por Sindicatura, procede a redactar Autorización Municipal para Construcción, adjudicando la tasa correspondiente de acuerdo al presupuesto aprobado por Sindicatura.	Secretaría
7	Firma autorización de Construcción.	Alcalde Municipal
8	Realiza pago de Licencia de Construcción.	Vecino
9	Entrega Autorización de Construcción y archiva el expediente para futuras referencias.	Secretaría

**LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN**



## No.15 MOVIMIENTO EN ALMACÉN DE MATERIALES O EQUIPO

### Definición del proceso

Sirve para llevar un control de todo lo que se utiliza en las oficinas de la municipalidad o al realizar obras pequeñas o inmediatas y contar con materiales en el momento necesario.

### Objetivos del proceso

- ✓ Llevar un mejor control de entradas y salidas de materiales y suministros de oficina.
- ✓ Dejar constancia de los ingresos y egresos de materiales.
- ✓ Que todo material retirado lleve la firma del alcalde.

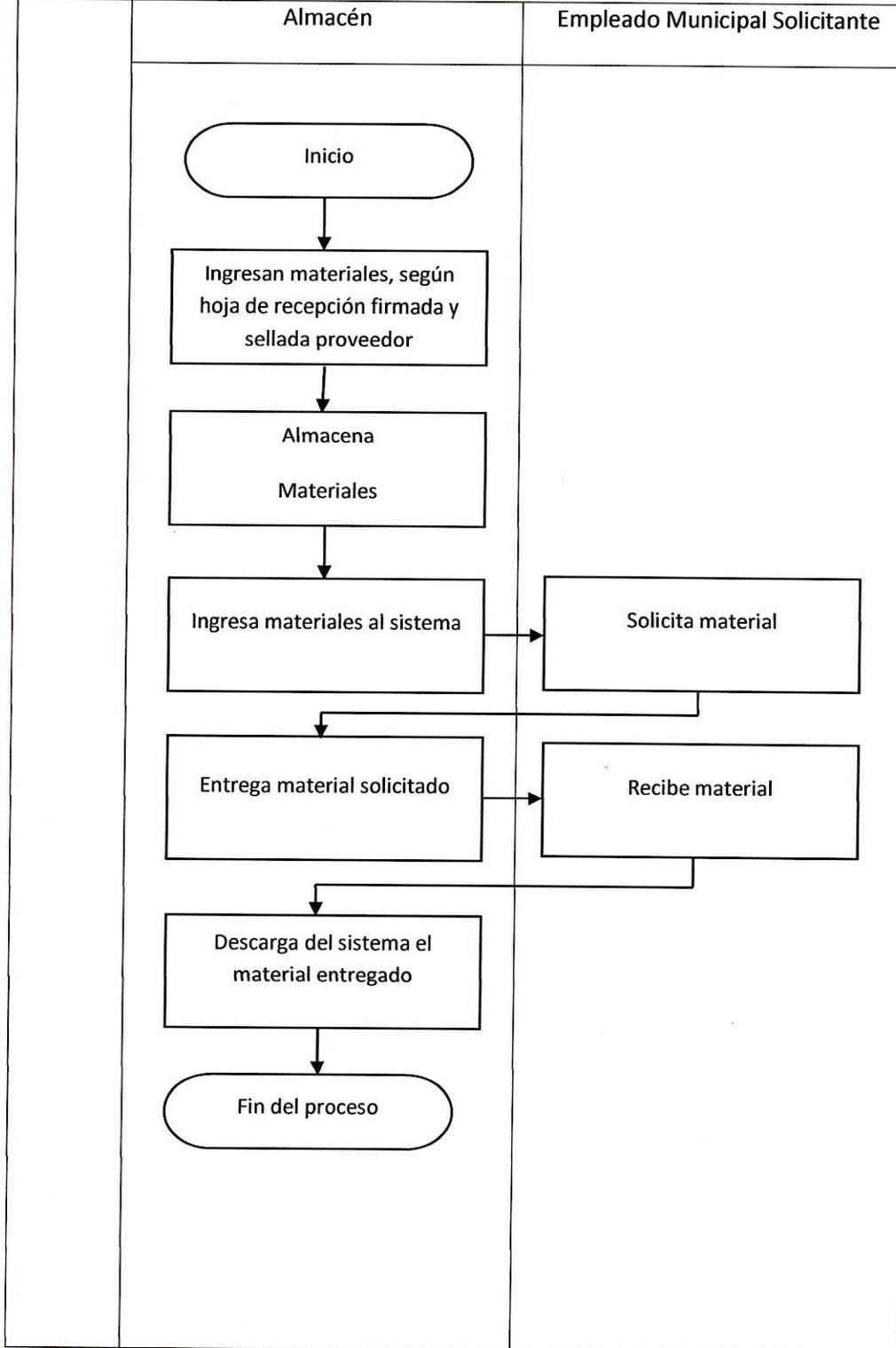
### Normas del Proceso

- 1) La solicitud de materiales debe ser autorizado por el Alcalde.
- 2) Mantener al día el sistema de los ingresos y egresos de materiales.
- 3) Las hojas de recepción de materiales comprados, deben ser firmados y sellados por el proveedor.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Ingresar materiales y/o equipo con la hoja de recepción, firmada y sellada por proveedor.	Almacén
2	Recepción y almacenamiento.	Almacén
3	Ingresar datos al sistema por medio de la hoja de recepción.	Almacén
4	Solicitud de papelería o materiales, autorizada por el Alcalde.	Empleado Municipal Solicitante
5	Entrega material solicitado.	Almacén
6	Recibe material solicitado.	Empleado Municipal Solicitante
7	Descarga del sistema el material o equipo entregado.	Almacén

**MOVIMIENTO EN ALMACÉN DE MATERIAL DE OFICINA O EQUIPO**



## No.16 ASISTENCIA DE FONTANERÍA EN EMERGENCIA

### Definición del proceso

Cuando sucede una emergencia y se detecta una fuga de agua, la Policía Municipal, hace una llamada a la unidad de fontanería para que se presente al lugar y arregle el desperfecto.

### Objetivos del proceso

- ✓ Acudir al lugar para verificar el daño y arreglarlo.
- ✓ Cerrar llaves de paso de agua, hasta solucionar el problema.
- ✓ Hace reporte de trabajo y material.

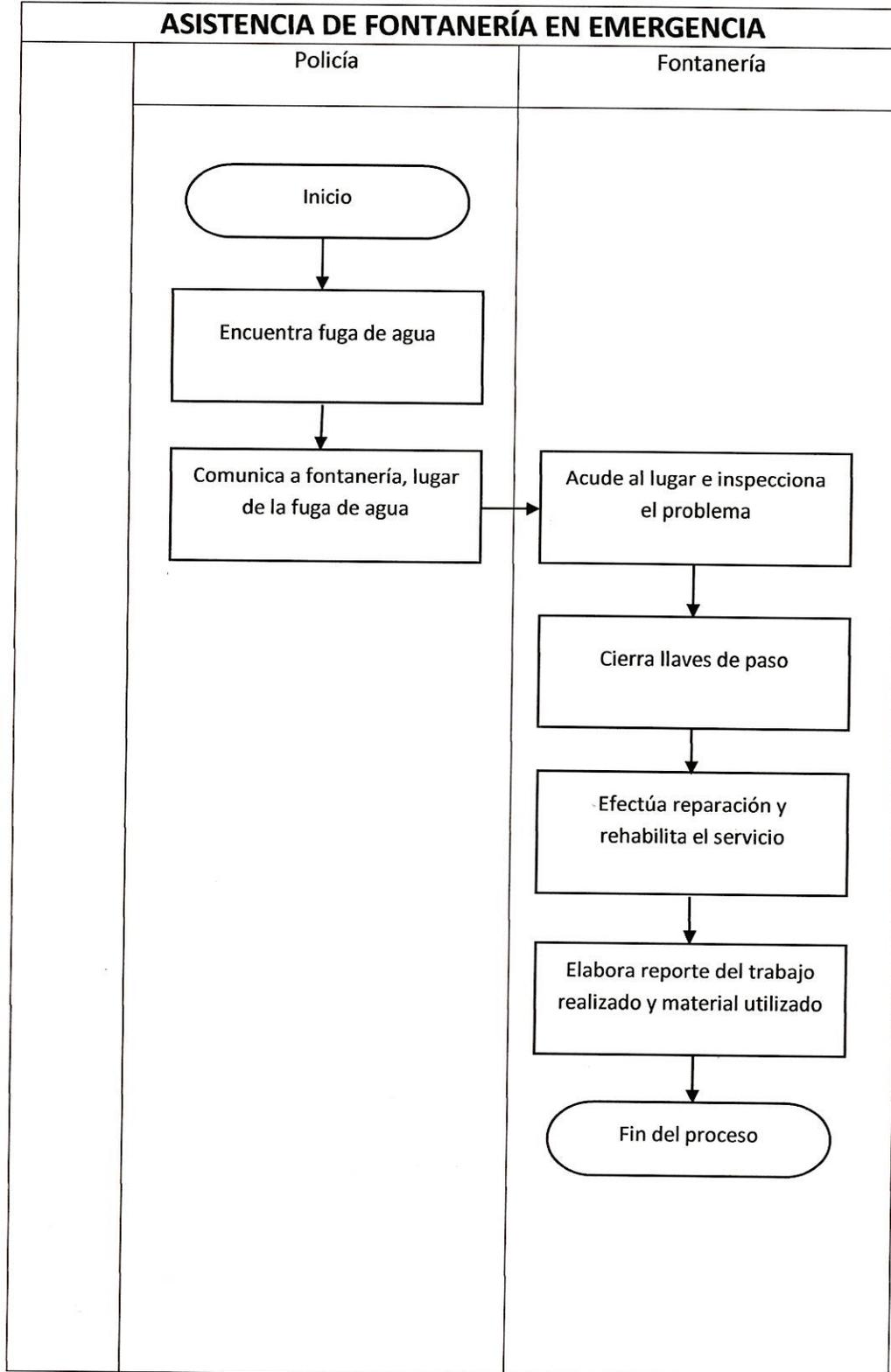
### Normas del Proceso

- 1) Chequeo de desperfectos y soluciones.
- 2) Asistencia de emergencia las 24 horas todos los días.
- 3) Rehabilitación del servicio lo antes posible.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Encuentra la fuga de agua.	Policías
2	Llama a la unidad de fontanería	Policías
3	Acude al lugar para verificar el desperfecto.	Fontanería
4	Inspecciona el problema y cierra llaves de paso.	Fontanería
5	Efectúa la reparación y rehabilita el servicio.	Fontanería
6	Hace reporte de trabajo hecho y material utilizado.	Fontanería

**ASISTENCIA DE FONTANERÍA EN EMERGENCIA**



## No.17 FONTANERÍA

### Definición del proceso

Verificación diaria que las bombas y pozos mecánicos estén funcionando bien, adicional a esto también brindar el mantenimiento preventivo y correctivo necesario.

### Objetivos del proceso

- ✓ Verificación que las bombas y pozos estén en buen estado y funcionando bien.
- ✓ Verificación que los tanques de captación de agua estén llenos.
- ✓ Verificación del sistema de cloración en inspección de la red de drenajes.
- ✓ Lectura de contadores.
- ✓ Conexiones nuevas de agua.

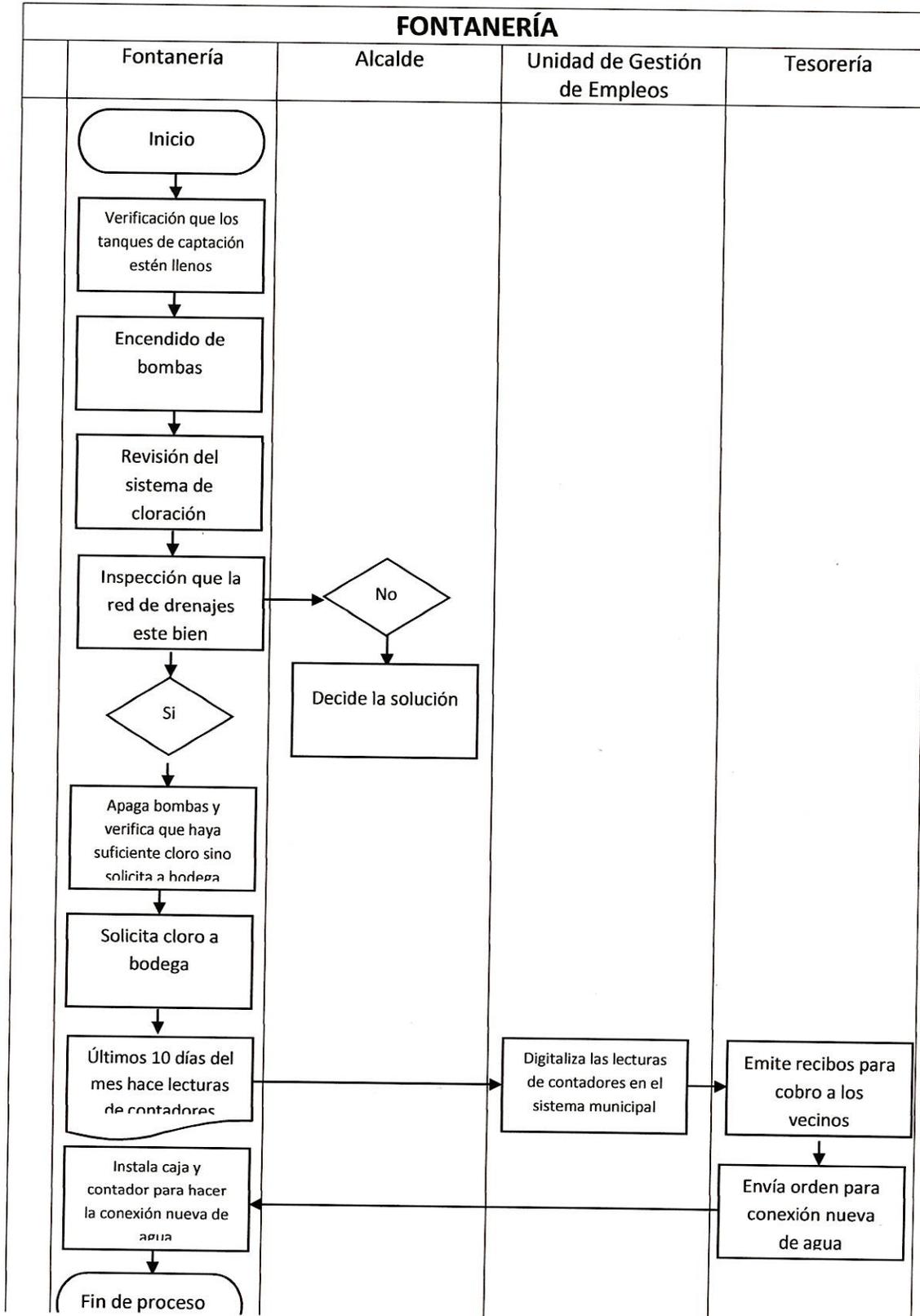
### Normas del Proceso

- 1) Revisión de bombas dos veces diariamente.
- 2) Encender y apagar las bombas diariamente.
- 3) La lectura de contadores se hace desde diez días antes que termine el mes.
- 4) La orden de conexión nueva de agua debe estar autorizada por el Alcalde.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Verificación de que los tanques de captación estén llenos a las 5 de la mañana.	Fontanería
2	Encendido de bombas mecánicas y verificación que las bombas estén en buen estado.	Fontanería
3	Verificación que el sistema de cloración tenga suficiente cloro.	Fontanería
4	Inspección de la red de drenajes y verifica que este en buen estado.	Fontanería
5	Si hay algún problema con la red de drenaje, juntamente con el Señor Alcalde toman la decisión de lo que se hará.	Alcalde
6	Hace reporte de trabajo hecho y material utilizado.	Fontanería
7	Los últimos diez días del mes se hace la lectura de contadores, la que se anota en un cuaderno.	Fontanería
8	Digitaliza las lecturas de contador en el sistema municipal.	Unidad de gestión de empleos
9	Emite recibos para cobro.	Tesorería
10	Envía una orden autorizada por el Señor Alcalde para la conexión nueva de agua.	Tesorería
11	Se pone de acuerdo con el vecino del día y la hora que hará la conexión. Solicita caja y contador a bodega para hacer la conexión.	Fontanería

**FONTANERÍA**



## No.18 TRASPASO DE TÍTULO AGUA POTABLE

### Definición del proceso

Documento legal que extiende la Municipalidad cuando el vecino ha comprado una propiedad incluida el agua potable.

### Objetivos del proceso

- ✓ Emisión de un documento legal que respalde al vecino al haber comprado agua potable.

### Normas del Proceso

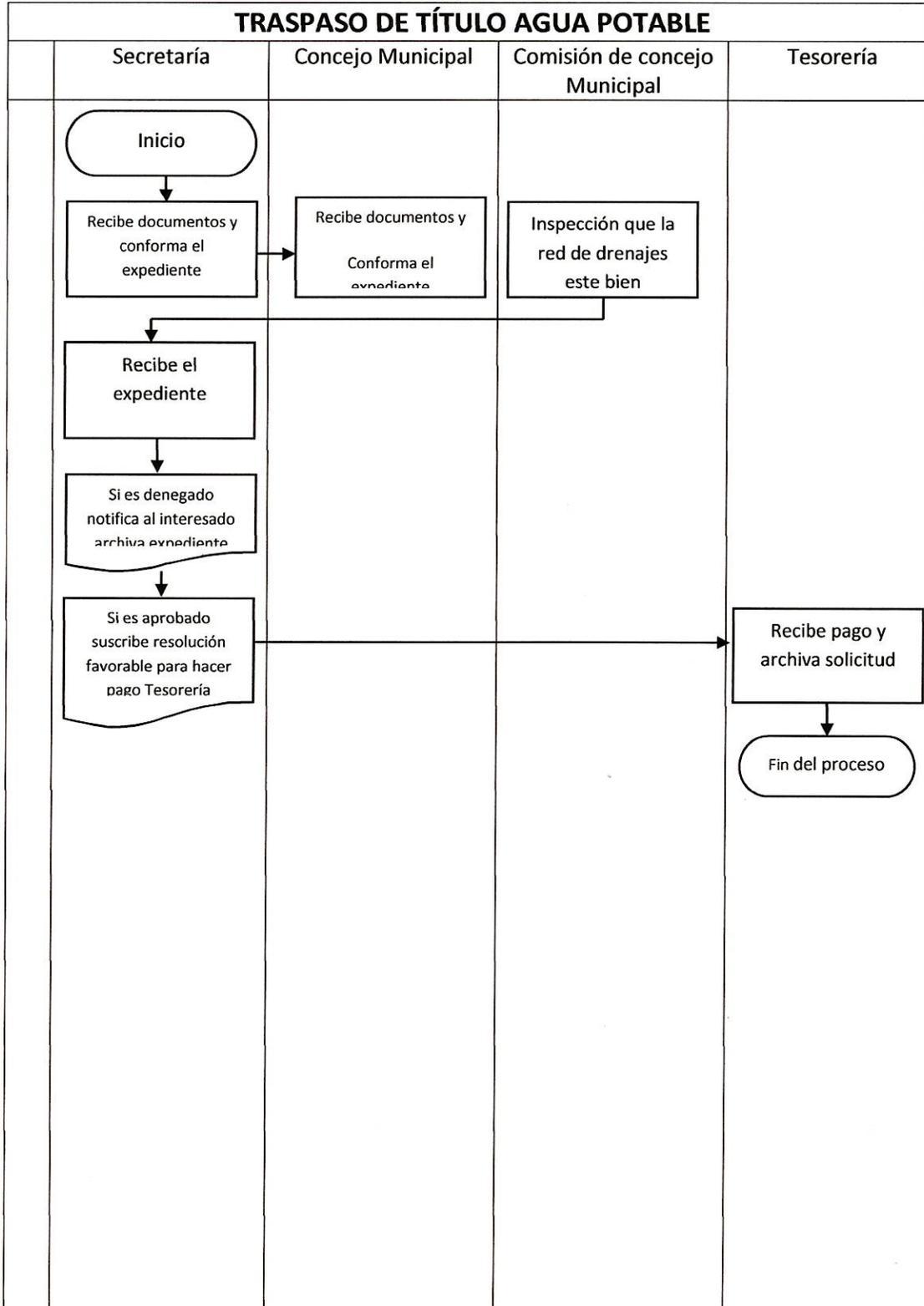
Presentar Original y copia de los siguientes documentos:

1. DPI.
2. Boleto de Ornato.
3. Escritura del terreno donde se encuentra el servicio.
4. Recibo de pago de IUSI del terreno.
5. Título o certificado de agua en endoso debidamente firmado.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Recibe la papelería en fotocopia para iniciar el expediente, llena solicitud y lo presenta al concejo.	Secretaría
2	Nombra una comisión, para que verifique la necesidad de del solicitarme.	Concejo Municipal
3	Se constituye en la dirección donde se solicita el traspaso, Redacta informe y lo presenta en sesión de Concejo Municipal.	Comisión Concejo Municipal
4	Analiza el informe presentado por la comisión y se aprueba o deniega. Expediente regresa a Secretaría.	Concejo Municipal
5	Si es denegado, se informa al interesado y archiva el expediente.	Secretaría
6	Si es aprobado, se suscribe resolución favorable para que se realice el pago en Tesorería.	Secretaría
7	Recibe pago y archiva el expediente para futuras referencias.	Tesorería

**TRASPASO DE TÍTULO AGUA POTABLE**



## No.19

### TRASLADO DE CONTADOR DE AGUA DENTRO DEL MISMO TERRENO

#### Definición del proceso

Documento legal que extiende la Municipalidad cuando el vecino solicita el traslado del contador de agua del mismo terreno.

#### Objetivos del proceso

- ✓ Emisión de un documento legal que respalde al vecino para hacer el traslado del contador de agua potable dentro del mismo terreno.

#### Normas del Proceso

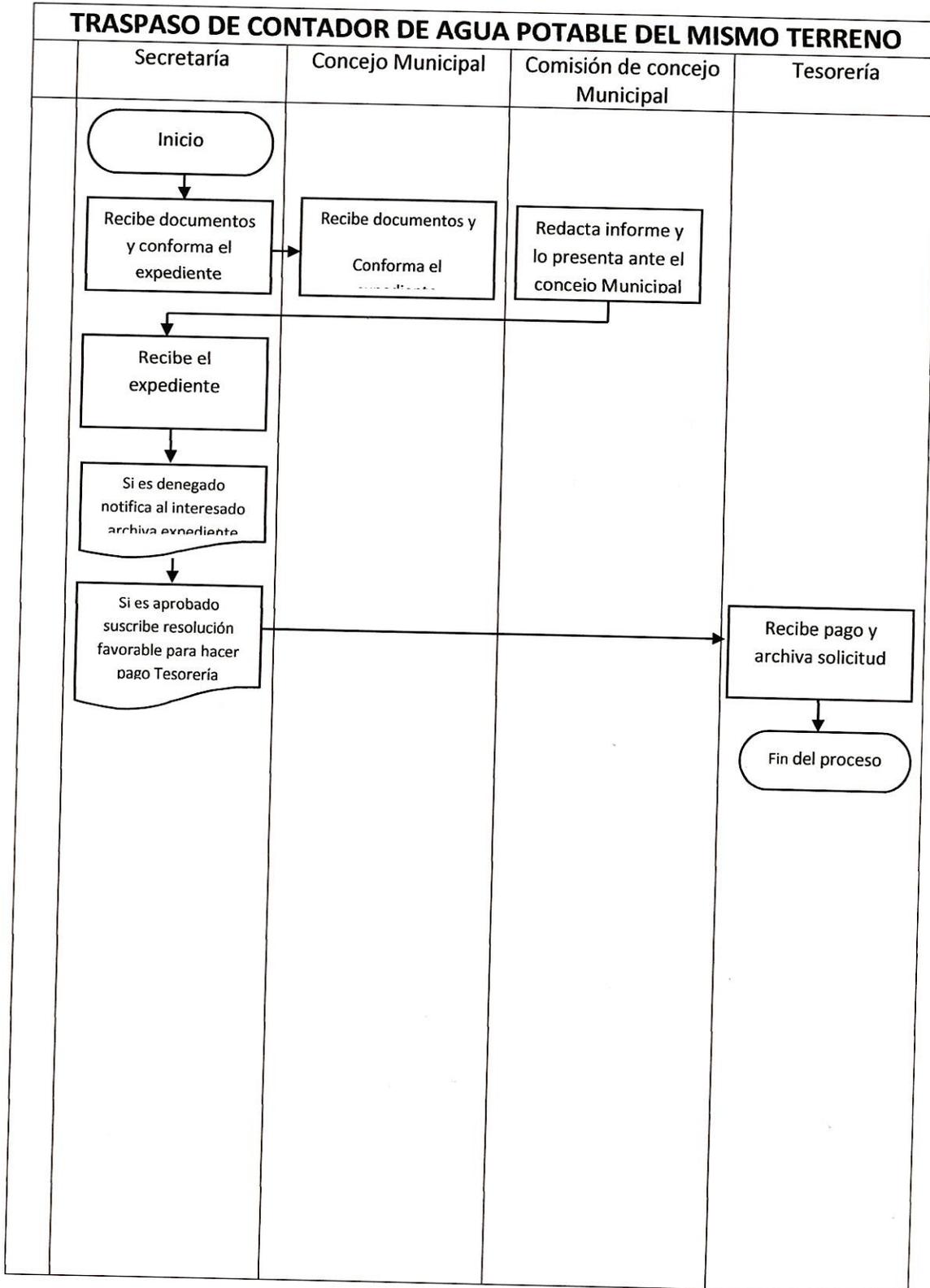
Presentar Original y fotocopia de los siguientes documentos:

- 1) DPI
- 2) Boleto de Ornato.
- 3) Escritura del terreno donde se encuentra el servicio.
- 4) Recibo de pago de IUSI del terreno
- 5) Título o certificado de agua

#### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Recibe la papelería en fotocopia para iniciar el expediente, llena solicitud y lo presenta al concejo	Secretaría
2	Nombra una comisión, para que verifique la necesidad de del solicitarme.	Concejo Municipal
3	Se constituye en la dirección donde se solicita el traspaso, Redacta informe y lo presenta en sesión de Concejo Municipal.	Comisión Concejo Municipal
4	Analiza el informe presentado por la comisión y se aprueba o deniega.Expediente regresa a Secretaria.	Concejo Municipal
5	Si es denegado, se informa al interesado y archiva el expediente.	Secretaría
6	Si es aprobado, se suscribe resolución favorable para que se realice el pago en Tesorería.	Secretaría
7	Recibe pago y archiva el expediente para futuras referencias.	Tesorería

**TRASPASO DE CONTADOR DE AGUA POTABLE DEL MISMO TERRENO**



## No.20 AUTORIZACIÓN TALA DE ÁRBOLES

### Definición del proceso

Documento legal que extiende la municipalidad cuando el vecino solicita la tala de árboles dentro del terreno de su propiedad.

### Objetivos del proceso

- ✓ Emisión de un documento legal que respalde al vecino para hacer la tala de árboles dentro del su terreno.

### Normas del Proceso

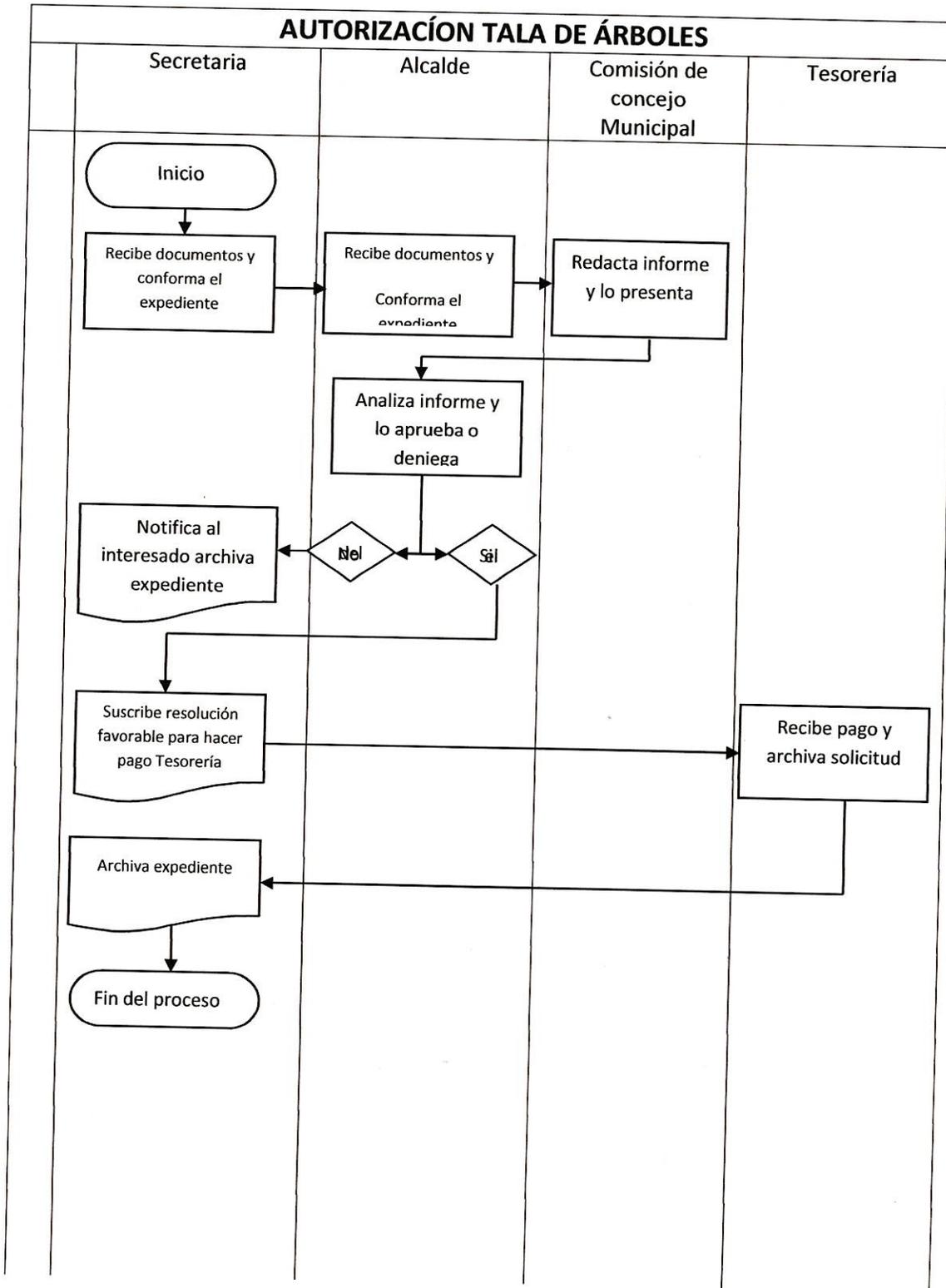
Presentar Original y fotocopia de los siguientes documentos:

- 4) DPI
- 5) Boleto de Ornato.
- 6) Escritura del terreno donde se hará la tala de árboles.
- 7) Recibo de pago de IUSI del terreno
- 8) Pago de Q10.00 por cada árbol a talar.
- 9) No se puede talar más de 5 metros cúbicos sin que sea autorizado por El INAB.

### Descripción de Procesos

No.	Actividad	Responsable
1	Recibe la papelería en fotocopia para iniciar el expediente, llena solicitud y lo presenta al Concejo Municipal.	Secretaria
2	Nombra una comisión, para que verifique la necesidad de del solicitarme.	Alcalde
3	Se constituye en la dirección donde se solicita la tala de árboles, redacta informe y lo presenta en sesión de Concejo Municipal.	Comisión Concejo Municipal
4	Analiza el informe presentado por la comisión y se aprueba o deniega. Expediente regresa a Secretaria.	Alcalde
5	Si es denegado, se informa al interesado y archiva el expediente.	Secretaria
6	Si es aprobado, se suscribe resolución favorable para que se realice el pago en Tesorería.	Secretaria
7	Recibe pago de acuerdo a los árboles a talar.	Tesorería
8	Archiva el expediente para futuras referencias.	Secretaría

**AUTORIZACIÓN TALA DE ÁRBOLES**



## TERMINOLOGÍA TÉCNICA

<b>ALCALDE MUNICIPAL:</b>	Autoridad superior administrativa en una Municipalidad.
<b>ALTERNATIVA:</b>	Derecho para ejecutar alguna cosa, poder decidir entre dos o varios puntos de vista.
<b>ANALIZAR:</b>	Estudiar los factores de una situación o problema a fin de determinar la solución o resultado. Estudiar diversos hechos inconexos para llegar a una conclusión.
<b>ACTIVIDAD:</b>	Facultad de obrar con diligencia, eficacia, prontitud. Tareas en conjunto, propias de una persona o entidad.
<b>APROBAR:</b>	Sancionar oficialmente, aceptar como satisfactorio ratificar y asumir la responsabilidad. Se utiliza solamente cuando la persona tiene autoridad definitiva.
<b>AUTORIZAR:</b>	Facultar, permitir, instituir por parte de una autoridad.
<b>BENEFICIO:</b>	Bien otorgado o recibido, utilidad, provechoso, favor, gracia.
<b>BOLETO DE ORNATO:</b>	Documento que recibe el vecino cuando hace una aportación a la municipalidad para contribuir con el ornato del municipio.
<b>CÉDULA DE VECINDAD:</b>	Documento legal que asegura la verdad de un hecho.
<b>CERTIFICACIÓN:</b>	Documento legal que asegura la verdad de un hecho.
<b>CONCEJO MUNICIPAL:</b>	Máxima autoridad municipal.
<b>CONTRIBUYENTE:</b>	Persona que paga impuestos, tasas y aranceles al Estado.
<b>DAFIM:</b>	Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal.
<b>DECIDIR:</b>	Formar juicio sobre algo para decidir entre una u otra alternativa.
<b>DIAGRAMA:</b>	Dibujo o representación gráfica que sirve para demostrar la disposición de una cosa o variaciones de un fenómeno.
<b>DMP:</b>	Dirección Municipal de Planificación.

<b>DOCUMENTO:</b>	Escrito con que se prueba o acredita y cosa, puede ser privado o público, este último es autorizado por un notario o funcionario público competente y en general los que constan en las dependencias públicas, civiles o judiciales, tales como libros de acta, estatutos de sociedades y asociaciones debidamente autorizados.
<b>DPI:</b>	Documento personal de identificación. Único que serpa valido a partir del uno de enero del años dos mil trece.
<b>EMITIR:</b>	Elaborar o hacer un documento.
<b>INICIO:</b>	Comienzo de una actividad administrativa.
<b>FLUJOGRAMA:</b>	Representación gráfica del movimiento a realizarse en una o más actividades determinadas.
<b>MANUAL:</b>	Libro que contiene normas, procedimientos, reglas o lo esencial de una materia a tratar.
<b>OPERACION:</b>	Ejecución de una actividad a concretarse que da un resultado positivo o negativo, según sea el caso.
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Método para ejecutar alguna actividad.
<b>PROCESO:</b>	Pasos que se realizan en un procedimiento, en la ejecución de una actividad con un tiempo determinado.
<b>SECUENCIA:</b>	Sucesión o continuidad de pasos que integran una actividad.
<b>SERVICIO:</b>	Acto en el que se satisfacen necesidades específicas, públicas o privadas.
<b>SÍMBOLO:</b>	Imagen, figura que representa un concepto moral o intelectual.
<b>SOLICITUD:</b>	Diligencia o instancia donde se presenta un requerimiento específico.
<b>VECINO:</b>	Persona que habita con otros en un mismo municipio, aldea, barrio, comunidad.