

## **CIRCULAR**

En el marco de los procesos gestionados en la 2da. Feria de Contrataciones YPFB Compra 2015, se solicita a los proveedores la presentación del:

- **Formulario de Declaración de Incompatibilidad:** Deberá ser incluido de manera obligatoria en la **OFERTA TECNICA – SOBRE A** de su propuesta, el cual tiene que estar completado y rubricado por el Representante Legal de su Empresa.

La presentación de este Formulario es un requisito indispensable para la habilitación de su propuesta en el proceso de contratación.

En caso, que la Oferta Técnica (Sobre A) no incluya este Formulario, la propuesta no será considerada.

***Nota:** el archivo en formato editable (WORD), se encuentra disponible en la herramienta electrónica de cotizaciones SAP-SRM, los proveedores invitados a participar del proceso pueden ingresar a la herramienta y realizar su descarga.*

## FORMULARIO

## DECLARACION DE PARENTESCO CON EL PERSONAL DE YPFB Andina S.A.

(Lugar)..... , (Fecha) ..... de noviembre de 2015

Señores

**YPFB Andina S.A.**

Presente.-

**Ref. PROVISIÓN DEL SERVICIO DE RELEVAMIENTO DE MAPA DE PROCESOS EN YPFB ANDINA S.A.**  
**(ANDI-MASC RSE - 390/15.)**

De nuestra consideración:

*En caso de NO tener parentesco con ningún funcionario de YPFB Andina S.A. colocar:*

- Por la presente declaro que los representantes legales, socios, propietarios, ejecutivos, trabajadores o empleados de la empresa que represento no tienen relación familiar o grado de parentesco con funcionarios de YPFB Andina S.A.

*En caso de Sí tener parentesco con algún funcionario de YPFB Andina S.A. colocar:*

- Por la presente declaro que los representantes legales, socios, propietarios, ejecutivos, trabajadores o empleados de la empresa que represento tienen relación familiar o grado de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad con los Directores, Ejecutivos, trabajadores o empleados de YPFB Andina S.A. que se detallan a continuación:

Proponente			YPFB Andina S.A.	
Nombre	Posición	Parentesco	Nombre	Cargo
1.-				
2.-				

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
*(Firma del proponente)*

*(Nombre completo del proponente)*



# FORMULARIO DE RESPUESTAS A CONSULTAS

2DA. FERIA DE CONTRATACIONES

Santa Cruz, noviembre de 2015

YPFB COMPRA 2015

<b>CODIGO DE PROCESO DE CONTRATACION</b>	<b>ANDI-MASC RSE - 390/15</b>
<b>Descripción de Proceso de Contratación</b>	<b>SERVICIO DE RELEVAMIENTO DE MAPA DE PROCESOS EN YPFB ANDINA S.A.</b>
<b>Consultas y Respuestas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>En el anexo 3 "Alcance Técnico", punto 3 alcance de servicio, menciona como primera etapa la constitución y formación de grupos de trabajo. Al respecto podría ampliar éste punto, ¿en qué consiste la formación de grupos de trabajo y cuál es el involucramiento (en horas durante el periodo de proyecto) de los funcionarios de YPFB para tales grupos?   <p>RESP.- Lo que se requiere es que la empresa que realizará el relevamiento segmente los grupos de trabajo de acuerdo a la organización de la empresa y sus procesos, la idea es presentar un plan de trabajo con todas las gerencias para así planificar el trabajo y consensar con los mismos.</p> </li> <li>En el anexo 3 "Alcance Técnico", el diagrama de Mapa de procesos de la página 34 se encuentra ilegible, podrían reenviarlo por favor.</li> </ol> <div data-bbox="649 1323 1429 1743" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>POLÍTICA Y ESTRATEGIA YPFB ANDINA S.A.</b></p> <p><b>PE (Producción):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>EXPLORACIÓN 01</li> <li>DESARROLLO Y GESTIÓN DE YACIMIENTOS 03</li> <li>PRODUCCIÓN DE 04 CRUDO</li> <li>COMERCIALIZACIÓN DE CRUDO 07</li> <li>DESARROLLO DE NEGOCIOS 02</li> <li>PRODUCCIÓN DE 05 GAS</li> <li>COMERCIALIZACIÓN DE GAS 08</li> <li>PRODUCCIÓN DE 06 GLP</li> <li>COMERCIALIZACIÓN DE GLP 09</li> </ul> <p><b>PO (Operación):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PERFORACIÓN 01</li> <li>SERV. A LA OPERACIÓN 04 Y MANTENIMIENTO</li> <li>ADMINISTRACIÓN Y ASUNTOS LEGALES 07</li> <li>INGENIERÍA Y OBRAS 02</li> <li>SISTEMAS DE INFORMACIÓN 05</li> <li>COMPRAS Y CONTRATOS 03</li> <li>MASC 06</li> <li>RECURSOS HUMANOS 08</li> </ul> </div>

3. En el anexo 3 "Alcance Técnico", punto 4 aspectos logísticos, menciona que:

"Este trabajo se realizará en un plazo de 3 meses disponiendo de 1 jornada y media por cada Gerencia bajo la metodología de trabajo grupal (Curso – Taller) para obtener la información necesaria y desarrollar la actividad, siguiendo el cronograma aprobado por la Gerencia MASC&RSE y validado por todas las Gerencias de la YPFB Andina S.A."

Al respecto podría aclarar y ampliar que implica la "jornada y media por cada gerencia" y explicitar cual es el cronograma aprobado por la Gerencia MASC&RSE y validado por todas las Gerencias de la YPFB Andina S.A.

RESP.- Jornada y media se refiere a que la empresa adjudicataria tendrá como máximo 1 día y medio para poder interactuar con todo el personal de cada gerencia para recabar información de los procesos que realizan, sus actividades, dependencia lineal, input y output de sus procesos.

4. Concerniente el anexo 3 "Alcance Técnico" ¿Existe alguna metodología específica y/o excluyente para la presente consultoría?

RESP.- No existe ninguna metodología excluyente, lo que se requiere es el cumplimiento de los plazos establecidos.

5. Anexo III: Alcance Técnico – 2. Objetivo y 3 Alcance del Servicio • Página(s): 33 y 34

Objetivo - Dice: "El Servicio consistirá en la Elaboración de los Mapas de Procesos de YPFB Andina S.A. donde se presenten todos los procesos así como sus principales relaciones e interrelaciones (considerando sus actividades y tareas). Para elaborarlo se deben conocer todas las conexiones además de las entradas (inputs) y salidas (outputs) de cada proceso, teniendo en cuenta que la entrada tiene unos objetivos marcados en relación al cliente y la salida de éste tiene que satisfacer las necesidades del cliente en relación a los objetivos marcados."

Alcance del Servicio – Dice: "El mismo se realizará considerando las siguientes etapas:

- Constitución y formación de los Grupos de Trabajo.
- Elaboración del Mapa de Procesos y su interacción entre las Gerencias que conforman YPFB Andina S.A.
- Informe y documentación resultante de dicha actividad.
- Aprobación por la Gerencia MASC-RSE.
- Obtención de datos e indicadores de procesos y resultados.

- Actualización y publicación del Mapa de Procesos actualizado.
- Proponer un tablero de mando para seguimiento y control de los procesos críticos.
- Capacitaciones Formativas.

¿Podrían detallar o cuantificar el número total de procesos objeto del servicio, desglosando los mismos según el tipo de estos (Estratégicos, Productivos y Soporte)?

¿A qué se refieren con “Obtención de datos e indicadores de procesos y resultados”? ¿Se cuenta ya con indicadores definidos?

RESP.- Respecto a la 1er consulta esperamos que el adjudicatario nos pueda guiar en este tema. Respecto a la 2da consulta esperamos que el adjudicatario pueda guiarnos y dejar una base de medición para el control de nuestros procesos mediante los objetivos trazados.

**6. Anexo III: Alcance Técnico – 2. Objetivo y 3 Alcance del Servicio • Página(s): 33 y 34**

Objetivo - Dice: “El Servicio consistirá en la Elaboración de los Mapas de Procesos de YPFB Andina S.A. donde se presenten todos los procesos así como sus principales relaciones e interrelaciones (considerando sus actividades y tareas). Para elaborarlo se deben conocer todas las conexiones además de las entradas (inputs) y salidas (outputs) de cada proceso, teniendo en cuenta que la entrada tiene unos objetivos marcados en relación al cliente y la salida de éste tiene que satisfacer las necesidades del cliente en relación a los objetivos marcados.”

Alcance del Servicio – Dice: “El mismo se realizará considerando las siguientes etapas:

- Constitución y formación de los Grupos de Trabajo.
- Elaboración del Mapa de Procesos y su interacción entre las Gerencias que conforman YPFB Andina S.A.
- Informe y documentación resultante de dicha actividad.
- Aprobación por la Gerencia MASC-RSE.
- Obtención de datos e indicadores de procesos y resultados.
- Actualización y publicación del Mapa de Procesos actualizado.
- Proponer un tablero de mando para seguimiento y control de los procesos críticos. Capacitaciones Formativas.

Los términos de referencia no incluyen el plan de implantación de los procesos resultantes. ¿No se consideraría este entregable relevante para YPFB ANDINA? o ¿No forma parte del alcance del proyecto en licitación?

RESP.- Favor considerar también los términos de referencia para los entregables.

**7. Anexo III: Alcance Técnico – 4. Aspectos Logísticos**  
Página(s): 35

Este trabajo se realizará en un plazo de 3 meses disponiendo de 1 jornada y media por cada Gerencia bajo la metodología de trabajo grupal (Curso – Taller) para obtener la información necesaria y desarrollar la actividad, siguiendo el cronograma aprobado por la Gerencia MASC&RSE y validado por todas las Gerencias de la YPFB Andina S.A.

En función al análisis de la respuesta que pueda ser dada a la consulta 5, el plazo estimado de 3 meses podría ser modificado en función a la cantidad de procesos a ser relevados en base al objeto determinado de la consultoría?

Para realizar este trabajo se requeriría conformar un equipo de 3 personas por cada macro proceso de la cadena de valor y por cada equipo se necesitaría contar por parte de YPBF con un líder responsable de validar el trabajo y por lo menos dos usuarios claves que provean información del ASIS y del TOBE. Así mismo, consideramos necesario que YPBF pueda asignar un Líder de proyecto responsable de supervisar la realización de las tareas que competan a YPBF, concretar reuniones, conseguir información y dar las facilidades requeridas por el consultor para la realización del trabajo.

¿Esta asignación de recursos de contraparte está ya considerada por YPFB ANDINA?

**RESP.- Se tiene contemplado el líder del proyecto de parte de YPFB Andina al Fiscal del contrato y al Gerente de MASC como el nexa con la Dirección.**

**8. Anexo III: Alcance Técnico – 5. Descripción del Servicio**  
Página(s): 35

Se propone como mínimo a un asesor líder del proyecto con una persona de apoyo. Preferentemente que las personas tengan experiencia en Sistemas Integrados de Gestión como responsables o Auditores.

El asesor líder deberá tener Experiencia y conocimiento de la actividad a desarrollar en Empresas del rubro. Detallar esta información pues se tomará en cuenta a la hora de realizar la evaluación. Adjuntar los CV correspondientes de cada una de las personas que intervendrán en el proyecto. (No excluyente).

¿La experiencia requerida para el asesor líder en empresas del rubro es excluyente? ¿Computaría como experiencia válida la realización de este tipo de servicios en empresas que no sean necesariamente del rubro?

**RESP.- La experiencia del Líder del proyecto es computable y si no ha realizado similares servicios en el mismo rubro no es**

excluyente.

9. Creemos oportuno que YPFB considere la opción de dividir el proyecto en fases contemplando etapas que puedan ser más realizables ya que a nuestro entender de no ser así se lograría generar una mayor presión del proyecto sobre la organización de YPBF lo que podría resultar difícil de gestionar.

RESP.- Las recomendaciones colocarlas en su oferta técnica para evaluarlas al momento de realizar la revisión.

10. Alcance del servicio (Sitios de trabajo ciudad/campo, cantidad de procesos y personas (además del macro)).

RESP.- El servicio se prestará solo en ciudad y los procesos deberán ser identificados por el adjudicatario.

11. Además del macro proceso; también se tienen que definir los Micro Procesos por cada área?

RESP.- Si, lo que se requiere en el servicio es ir de lo macro a lo micro.

12. Tiempo estimado del servicio/Plazo.

RESP.- Está detallado en el punto 6 del Alcance Técnico (Anexo III del Pliego de Requerimiento).

13. Transporte y logística; propia, en caso de viajes a campo?

RESP.- No se viajará a campo.

14. Que implica el punto "..... publicación del mapa de procesos actualizado?", no estaría cubierto con el punto "Capacitaciones formativas"?

RESP.- No se entiende a la consulta, cualquier observación favor colocarla en su propuesta.

15. Además de la jornada y media (8+4=12 horas) por cada gerencia (trabajo grupal) en los 3 meses, es factible tener reuniones individuales, a demanda?

RESP.- Si, es factible.

16. Se deben analizar y definir los procesos de acuerdo a los requerimientos de las 3 normas en su "versión 2015" o en la versión certificada?

RESP.- Se deben tomar en cuenta las normas vigentes.

**17.** Durante la ejecución del servicio, se pueden programar visitar a los demás sitios (campo) en donde se desarrollan los procesos involucrados?

RESP.- No, no es posible. El servicio se prestará solo en ciudad

**18.** (Anexo II – Sección 2. OBJETIVO – pág. 33)

El Servicio consistirá en la Elaboración de los Mapas de Procesos de YPFB Andina S.A. donde se presenten todos los procesos así como sus principales relaciones e interrelaciones (considerando sus actividades y tareas). Para elaborarlo se deben conocer todas las conexiones además de las entradas (inputs) y salidas (outputs) de cada proceso.

Por lo detallado se entiende se realizará un mapeo de procesos (considerando un nivel de actividades y tareas) a alto nivel (conexiones, outputs e inputs). ¿Se estarán mapeando otro tipo de atributos: RASCI, sistemas, riesgos, controles, frecuencias, cantidad de horas, etc.?

¿Podría proveerse un ejemplo del nivel de detalle esperado?.

RESP.- Solamente se requiere un mapa de procesos en base a las actividades, dependencia lineal, funcional, estandarización de las actividades, ver cuáles son los procesos críticos, de acuerdo a lo establecido por las normas ISO.

**19.** (Anexo III – Sección 3. ALCANCE DEL SERVICIO – pág. 34)

El alcance del servicio se realizará considerando las siguientes etapas: Obtención de datos e indicadores de procesos y resultados.

¿El alcance de este punto abarca únicamente la identificación de los indicadores o la realización de los cálculos inclusive? Considerando que la realización de los cálculos implicaría la obtención de datos adicionales y un tiempo generalmente mayor al previsto.

RESP.- Solamente la identificación de los mismos, posteriormente se realizará un trabajo de tablero de comando.

**20.** (Anexo III – Sección 3. ALCANCE DEL SERVICIO – pág. 34)

El alcance del servicio se realizará considerando las siguientes etapas: Elaboración del Mapa de Procesos y su interacción entre las Gerencias que conforman YPFB Andina S.A., Actualización y publicación del Mapa de Procesos actualizado.

Especificar a qué se refiere con actualización del mapa de procesos considerando que el servicio implica la elaboración del mapa de procesos propiamente dicho. Adicionalmente indicar dónde se estaría publicando el mapa y si esto implica la provisión de una aplicación para publicar (por ejemplo en

formato HTML u otro).

RESP.- Solamente es una identificación e interrelación de las actividades y procesos de la empresa, identificando la ruta crítica y/o sus procesos críticos.

**21.** (Anexo III – Sección 3. ASPECTOS LOGISTICOS – pág. 35)

El relevamiento deberá realizarse para todas las Gerencias de YPFB Andina S.A. adjunto documento con Organigrama de la empresa.

Confirmar el número final de Gerencias a relevar considerando que se dispone de 1 jornada y media de trabajo por cada Gerencia bajo la metodología de trabajo grupal (Curso – Taller). De la Gerencia General se desprenden 12 gerencia / jefaturas / coordinaciones principales pero por ejemplo la Gerencia de Operaciones se divide en otras Gerencias netamente diferenciadas en cuanto a sus procesos (Gerencia de Producción, Gerencia de Perforación, Gerencia de Exploración, etc.).

RESP.- Se adjuntó un organigrama para su identificación, (descargar el archivo junto con el pliego desde la herramienta SAP-SRM, sobre técnico).

**22.** (Anexo III – Sección 4. ALCANCE DEL SERVICIO – pág. 34)

Este trabajo se realizará en un plazo de 3 meses disponiendo de 1 jornada y media por cada Gerencia bajo la metodología de trabajo grupal (Curso – Taller)

¿La jornada y media por Gerencia puede ser flexible según la complejidad del área? ¿Se podrán realizar reuniones puntuales posteriores a los talleres con referentes de considerarse necesarias?

RESP.- Si, puede ser flexible en base al plan que se preparará y consensuara con todas las gerencias pero tampoco puede sobrepasar los 5 días. Nota.- 1 jornada y media se refiere al taller que se tendrá con todo el personal de cada gerencia.

**23.** (Anexo III – Sección 4. ALCANCE DEL SERVICIO – pág. 35)

Al finalizar todas las actividades se deberá realizar un curso - taller con cada gerencia para explicar y validar la información relevada y comunicar mediante un FODA a todas las gerencias y ellas puedan desarrollar un plan de trabajo para generar sus Procedimientos o actualizar los mismos.

Considerando que cuando se realiza un relevamiento y mapeo de procesos no se genera un documento FODA a excepción de temas emergentes, ¿cuál es la expectativa de la comunicación mediante un FODA?

RESP.- La idea es poder dar luces a la gerencia en cuestión para determinar si lo que están realizando esta correcto y/o puede mejorarse.

**24.** (Anexo III – Sección 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO – pág. 35)

¿Cuáles serán los criterios de evaluación, principalmente en lo que se refiere a experiencia de la empresa en la realización de servicios similares y a los recursos que intervengan en el proyecto?

RESP.- Todos los criterios de evaluación serán de acuerdo a los requerimientos establecidos en el Alcance Técnico (Anexo III del Pliego de Requerimiento) y a la presentación de la información que allí se solicita, ej. Ver punto N° 5 del Alcance T. (Descripción del Servicio).

**25.** (Anexo III – Sección 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO – pág. 35)

Detallar la cantidad de servicios realizados de la empresa en la realización de similares servicios como los años de experiencia del personal que realizará esta actividad. Esto al ser un importante dato se requiere respaldos para corroborar dichas actividades.

¿Qué tipo de respaldo se requiere, por ejemplo declaración jurada o carta de cliente?

RESP.- Dentro de la Oferta técnica deberán describir lo solicitado en el Alcance Técnico (Anexo III del Pliego de Requerimiento), y esta será como una declaración jurada del ofertante. Posterior a la revisión, YPFB Andina verá si es conveniente solicitar respaldos.

**26.** (Anexo III – 6. TIEMPO DE EJECUCIÓN Y DEDICACIÓN LABORAL – pág. 35):

Las actividades serán programadas y ejecutadas en las Oficinas Centrales de YPFB ANDINA S.A. ubicadas en Av. José Estensoro N.100 de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

¿Esto implica que no se requiere traslado por fuera de las oficinas en Santa Cruz, es decir no se requerirá traslado a los campo / locaciones?

RESP.- El trabajo solamente se realizara en Oficina Central.

**27.** En el anexo 3 "Alcance Técnico", punto 3 alcance de servicio, menciona como primera etapa la constitución y formación de grupos de trabajo.

Al respecto podría ampliar éste punto, ¿en qué consiste la formación de grupos de trabajo y cuál es el involucramiento (en horas durante el periodo de proyecto) de los funcionarios

de YPFB para tales grupos?

RESP.- Ídem repuesta No 1.

- 28.** En el anexo 3 "Alcance Técnico", el diagrama denominado mapa de procesos de la página 34 se encuentra ilegible y más bien luce como un "diagrama de cadena de valor" y no un mapa de procesos propiamente tal. Podría reenviar el diagrama de Mapa de Procesos por favor.

RESP.- Ídem respuesta No 2.

- 29.** ¿El desarrollo del servicio contempla viajes a las diferentes operaciones de YPFB Andina S.A? Si fuera así por favor confirmar si los costos de transporte y hospedaje deben ser contemplados en la propuesta.

RESP.- Ídem respuesta No 26.

- 30.** En el anexo 3 "Alcance Técnico", punto 4 aspectos logísticos, menciona que:

"Este trabajo se realizará en un plazo de 3 meses disponiendo de 1 jornada y media por cada Gerencia bajo la metodología de trabajo grupal (Curso – Taller) para obtener la información necesaria y desarrollar la actividad, siguiendo el cronograma aprobado por la Gerencia MASC&RSE y validado por todas las Gerencias de la YPFB Andina S.A.

Al respecto podría aclarar lo siguiente:

- a. Ampliar de manera explícita que implica la "jornada y media por cada gerencia" bajo la metodología de trabajo grupal (Curso – Taller).

RESP.- Ídem respuesta No 22.

- b. Para tales Cursos - Talleres, ¿se debe considerar en la propuesta servicio de cofebreak, material, auditorios y todo lo concerniente al desarrollo de un taller, o YPFB Andina S.A, proveerá estos insumos?

RESP.- Si, considerar estos insumos dentro de sus costos.

- c. Ampliar de manera explícita cual es el cronograma aprobado por la Gerencia MASC&RSE y validado por todas las Gerencias de YPFB Andina S.A. (¿El cronograma es propuesto por el proveedor o ya existe un cronograma de YPFB Andina S.A, al cual el proveedor se debe ajustar?). Por favor enviar

cronograma si ya existe.

RESP.- No, no existe un plan o programa establecido esto se determinará en consenso con todos los gerentes bajo los lineamientos básicos establecidos en el Alcance Técnico.

- 31.** Concerniente el anexo 3 "Alcance Técnico" ¿Existe alguna metodología específica y/o excluyente para la presente consultoría?

RESP.-. Ídem respuesta No 1.

- 32.** ¿Podría aclarar de manera explícita cual es la metodología, criterios y/o parámetros de evaluación de las propuestas?

RESP.- Ídem respuesta No 24.

- 33.** Podría detallar el presupuesto de referencia establecido para la presente consultoría.

RESP.- YPFB ANDINA S.A. no establece precios referenciales para sus requerimientos y no da a conocer el presupuesto asignado, el proveedor debe presentar su mejor propuesta.

- 34.** *La Oferta Técnica debe incluir obligatoriamente los SUB-ANEXOS abajo detallados y explicados, en el orden establecido: Sub-Anexo E – Seguros, Presentar fotocopia de los Certificados de Seguros y sus respectivos Comprobantes de Pago - estableciendo la capacidad del Oferente- para cumplir con los requerimientos mínimos de LA COMPAÑIA, requeridos en los Términos y Condiciones Generales de Contratación (TGC).*  
¿Específicamente a tipo de seguro se refiere cuando se indica "Certificados de Seguros"? ¿La Declaración Jurada mencionada en el "FORMULARIO DE ENVIO DE OFERTA" suplanta el Certificado de Seguro?

RESP.- El contratista puede presentar una declaración Jurada indicando que alcanza los requerimientos de seguros establecidos en los Términos y Condiciones Generales de Contratación (TCG). Esta declaración jurada debe aclarar que el oferente conoce los seguros y sus alcances requeridos en los TGC y se compromete a presentar las pólizas una vez sea adjudicado, en el momento de firma del contrato y previo a iniciar los servicios correspondientes.

- 35.** Términos y Condiciones Generales de Contratación – Artículo 10 Seguros 10.2

*El documento menciona que el proyecto tendrá las siguientes actividades*

1. Seguro Social Obligatorio (Workmen's Compensation)
2. Seguro de Vida
3. Seguro contra Accidentes Personales

#### 4. *Responsabilidad Civil Patronal*

Considerando la naturaleza del servicio a ser contratado, ¿los seguros detallados son en su totalidad de carácter obligatorio?

RESP.- A continuación se detallan todos los seguros que debe presentar el contratista de acuerdo al tipo de servicio a ser contratado, cuya presentación es de carácter obligatorio:

- Seguro Social Obligatorio (Workmen's Compensation)
- Seguro de Vida
- Seguro contra Accidentes Personales
- Responsabilidad Civil Patronal

Se aclara que estos seguros son obligatorios contractualmente para todo el personal que vaya a estar involucrado en el servicio.