

**CENTRO CLINICO NEFROLOGICO  
CLINEFNORTE CIA. LTDA.**

**INFORME DE GESTION  
ENERO A DICIEMBRE 2019**



**Quito, 14 de Abril del 2020**

**CENTRO CLINICO NEFROLOGICO  
CLINEFNORTE CIA. LTDA.**

**INFORME DE GESTION  
ENERO A DICIEMBRE 2019**

**DRA. DORIS ALMEIDA  
Presidenta  
ClinefNorte Cía. Ltda.**

**FLOR MARIA CACERES  
Gerente General  
ClinefNorte Cía. Ltda.**

**ING. JANNETH FUENTES R.  
Directora Administrativa  
ClinefNorte Cía. Ltda.**

**ING. PATRICIA YANCHATIPAN  
Contador C.P.A.  
ClinefNorte Cía. Ltda.**

## INFORME DE GESTION

**AÑO 2019**

### 1. EVOLUCION DEL NEGOCIO

Al finalizar el año 2019, EL Gerente General y el Equipo Administrativo del Centro Clínico Nefrológico CLINEFNORTE CIA. LTDA., presenta a los señores socios el balance de Gestión correspondiente al Ejercicio Económico del año 2019.

Se continúa prestando el servicio de atención integral en hemodiálisis sin reuso de filtros a pacientes del IESS, MSP e ISSFA, transferidos de Hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social, Ministerio de Salud Pública e Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y por sesión a pacientes privados, así también se continúa la atención integral en Diálisis Peritoneal a pacientes del Ministerio de Salud Pública; con comentarios positivos respecto a la calidad de servicio que brinda el centro, lo cuál constituye una de nuestras mayores fortalezas.

La satisfacción del cliente del año 2019 fue del 88.42%, que corresponde:

· Encuestas	27,30	25,21	26,75	27,57	28,66	38,09
· Indicadores de Calidad	56,70	53,07	55,76	53,96	50,49	43,34
· Sugerencias	9,00	10,00	10,00	7,50	7,00	7,00
<b>TOTAL</b>	<b>93,00</b>	<b>88,28</b>	<b>92,51</b>	<b>89,02</b>	<b>86,15</b>	<b>88,42</b>

### 2. SITUACIÓN JURÍDICA

CLINEFNORTE CIA. LTDA., fue constituida conforme a las leyes ecuatorianas, según escritura de constitución de compañía de responsabilidad limitada, conserva su capital de USD 6.000,00, el mismo que se halla íntegramente suscrito y pagado en su totalidad.

El capital total se encuentra dividido en 6.000 participaciones de USD 1.00 cada una así:

Dra. Sandra Valarezo	USD 1.500	USD 1.500	1,500
Dra. Doris Almeida	USD 1.500	USD 1.500	1,500
Baxter Ecuador S.A.	USD 3.000	USD 3.000	3,000
<b>Total</b>	<b>USD 6.000</b>	<b>USD 6.000</b>	<b>6,000</b>

CLINEFNORTE CIA. LTDA., tiene como representantes:

Presidente	Doris Yvonne Almeida Rivera	15-jun.-17	30-jun.-17	3 años
Gerente General	Flor María Cáceres	23-mar.-19	30-abr.-19	3 años

**Nota: Se recuerda que el nombramiento de Presidente está por caducar por lo cual se recomienda el nombramiento de este cargo.**

CLINEFNORTE CIA. LTDA. Esta certificada por la Superintendencia de compañías, por el cumplimiento de obligaciones y existencia legal.

Se han cumplido todas las exigencias del Servicio de Rentas Internas, la experiencia de trabajo con los nuevos Auditores financieros externos "TCAUDIT TRUJILLO ASOCIADOS CIA LTDA" ha sido muy satisfactoria.

La sociedad CLINEFNORTE CIA. LTDA., no registra embargos, ni demandas de ninguna otra índole.

### 3. SITUACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

#### 3.1 ASPECTOS CONTRACTUALES

El Centro Clínico Nefrológico CLINEFNORTE CIA. LTDA., tiene suscrito los siguientes contratos:

- ✓ **IESS.-** Contrato No. 21000000-816-002-2009-Pichincha, legalizado el 15 de octubre del 2009 para un periodo de un año y renovación automática por un periodo igual, para atención integral en hemodiálisis.
- ✓ **MSP.**
  - Convenio de Cooperación Interinstitucional para la atención de pacientes del Ministerio de Salud Pública a través de la Coordinación Zonal 9 – Salud, legalizado el 14 de septiembre del 2018 con periodo de vigencia de tres (3) años.
  - Licenciamiento con el 100% de cumplimiento otorgado el 10 de Mayo del 2019, con vigencia hasta el 10 de Mayo del 2023. ClinefNorte pertenece a la Red Complementaria y puede atender a pacientes derivados de la Red Pública Integral.
- ✓ **Pacientes Privados.-** Tratamiento de Sesiones de Hemodiálisis.

Se cambió de Gestor de desechos infecciosos debido a mejor adaptabilidad de horarios de recolección con las actividades de la empresa. Se escoge a la empresa privada GADERE y se procede a dar por terminado el contrato con EMGIRS.

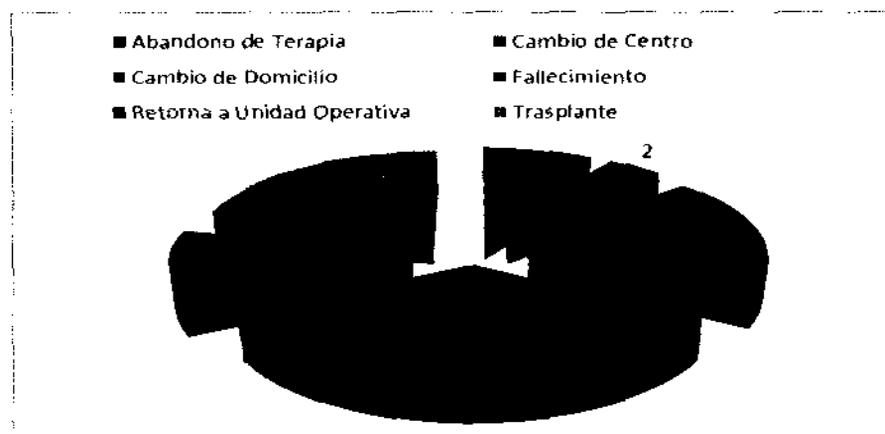
Al finalizar el periodo analizado, se incrementó el número de pacientes del año 2019 (282 pacientes) en comparación con el año 2018 (243 pacientes), representando un crecimiento del 16.04%. A continuación se detalla el comportamiento en el número de pacientes.

Cabe recalcar que el mayor crecimiento de pacientes fue en febrero 2019, debido a la reubicación de pacientes por el cierre de un Centro de Diálisis ubicado en el sector Norte de la ciudad. ClinefNorte para cubrir esta demanda a partir de febrero del 2020 abre el cuarto turno los días "Martes, Jueves y Sábado"



101	101	100	101	100	107	111	110	108	108	112	115	70,12%
122	126	126	129	127	129	127	124	125	127	127	124	65,61%
124	124	124	127	130	132	132	131	132	132	135	135	71,43%
135	133	133	131	132	131	130	132	130	129	129	127	53,14%
124	127	125	128	126	127	128	126	127	129	128	128	52,89%
129	158	157	159	157	158	155	158	156	154	155	153	54,45%
45	46	46	47	46	45	43	43	43	46	46	49	29,88%
45	47	51	50	51	52	55	56	60	61	63	63	33,33%
64	66	67	65	69	69	69	68	70	72	71	74	39,15%
76	73	79	76	78	82	83	84	86	102	110	109	45,61%
110	114	114	113	113	112	113	110	113	112	114	114	47,11%
3	3	4	4	6	6	6	6	7	7	7	7	2,49%
110	108	105	103	108	112	113	115	120	122	120	120	42,70%
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0,00%
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1,06%
2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1,26%
3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0,41%
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,36%
146	147	146	148	146	152	154	153	151	154	158	164	100,00%
170	176	180	182	181	184	185	183	188	191	193	189	100,00%
190	192	193	194	201	203	203	201	204	206	208	211	100,00%
213	207	213	208	211	214	214	217	218	233	242	239	100,00%
248	250	250	246	247	245	245	244	244	242	244	242	100,00%
243	270	267	267	272	277	275	280	284	284	283	281	100,00%

En el siguiente gráfico se especifica las principales razones por las cuales egresan los pacientes de ClinefNorte.



### 3.2 RECURSOS FISICOS

- ✓ Se continuó con el programa de mantenimiento preventivo, que garantizó el normal funcionamiento de las máquinas de hemodiálisis, así como el chequeo de equipos según cronograma anual de mantenimiento y continuidad con las pruebas de control de agua.
- ✓ Debido a las exigencias para el licenciamiento del Ministerio de Salud Pública del Ecuador para unidades de diálisis, la empresa tuvo que incurrir en un gasto aproximado de US\$ 82.000, para el mantenimiento y restauración de toda el área física de la unidad, este proyecto incluyó pintura, rehabilitación de techos, revisión de instalaciones eléctricas, de agua, restauración de mobiliario de salas de diálisis y administrativos.
- ✓ Se continuó con la póliza de seguros que ampara las instalaciones y equipos del centro, así como con el contrato de vigilancia electrónica.
- ✓ Se continuó con la compañía de seguridad INGENCSEG Cía. Ltda. que cubre 24 horas de lunes a domingo.

### 3.3 RECURSOS HUMANOS

Dentro de las actividades con el personal, es importante destacar:

- La empresa cumplió rigurosamente con el pago de los aportes para la seguridad social.
- La empresa tiene legalizado todas las contrataciones del personal tanto con el Ministerio de Relaciones Laborales como con el IESS.
- A partir de octubre 2019 se contrata los servicios de Asesores en SSO con el fin de que sean los responsables del cumplimiento de reportes y normativas relacionadas a SSO. Tenemos el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado. Se eligió a los Miembros del Comité Paritario, el mismo que se encuentra trabajando en sus funciones y reuniéndose cada mes.
- A partir de Abril 2019 se contrata los servicios por honorarios de Nutricionista y Psicóloga a tiempo parcial para solventar el incremento de trabajo y los requerimientos de la empresa.
- Se logró un mayor desarrollo del personal a través de cursos y talleres dictados en transcurso del año 2019 que fueron:
  - ✓ Protocolos de Enfermería de ClinefNorte.



7  


- Lavado de manos. Los cinco Momentos de la Higiene de Manos.
  - Insumos usados en hemodiálisis. Tipos de Dializadores, Líneas arteriovenosas, Agujas.
  - Técnicas de limpieza en Centros Médicos
  - Papel de Enfermería en atención a pacientes en Hemodiálisis.
  - Control de Infecciones en Unidades de Diálisis (Preparación de Antisépticos).
  - Riesgos Biológicos.
  - Diálisis Peritoneal.
  - Bioseguridad – Manejo de desechos – Corto punzantes.
  - Control de Electrolitos Concentrados.
  - Control de Abreviaturas Peligrosas
- ✓ Protocolos de Médicos de ClinefNorte.
    - Protocolo de transferencia de la información del paciente en los puntos de transición.
    - Prevención, Diagnóstico y Tratamiento del paciente con Enfermedad Renal Crónica – Guías Clínica MSP.
    - Nefrogeriatría en Diálisis.
    - Escala de fragilidad y supervivencia.
    - Escogimiento de modalidad de Diálisis Peritoneal.
    - Bases fisiológicas y características de las diferentes técnicas.
    - Bioimpedancia: Bases, aplicación y conclusiones. Relación bioimpedancia y Sarcopenia.
- ✓ Buenas prácticas de almacenamiento de farmacia y bodega.
  - ✓ Socialización del Plan de Manejo Ambiental
  - ✓ Entrenamiento “MITG – LATAM – RCS – Lectura de Accesos”
  - ✓ Taller de Riesgos y Oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad.
  - ✓ Capacitación Virtual en Diálisis (Plataforma Baxter)
  - ✓ Primer taller de Diabetes e Insulinoterapia desde el enfoque Nutricional.
  - ✓ Evaluación de Clima Laboral de ClinefNorte.
  - ✓ Taller de Capacitación de Manejo de Desechos Hospitalarios y Normas de Bioseguridad (Virtual).
  - ✓ Taller: Empleo adecuado de los recursos económicos – Política de no adelantos – Control de Tarjetas de Crédito.
  - ✓ Violencia Psicológica – Riesgos de Salud Reproductiva – Consumo de Drogas.
  - ✓ Evaluación de Riesgos Psicosociales de ClinefNorte.

- ✓ Prevención integral del uso y consumo de alcohol, tabaco y drogas.
  - ✓ Taller: Planificación de vida personal, familiar, laboral y social.
  - ✓ Taller: Sentido de Pertenencia a Clinef mediante metodología lúdica.
  - ✓ Educación Vial.
  - ✓ Deberes y Derechos de Pacientes y Afiliados.
  - ✓ Actividad de Responsabilidad Social y Ambiental.
  - ✓ Investigación y Reporte de Accidentes Laborales.
  - ✓ Simulacros de Contingencias y Emergencias.
  - ✓ Motivación y Trabajo en Equipo
  - ✓ Acciones Correctivas y de Mejora.
  - ✓ Primeros Auxilios.
  - ✓ Gestión de Desechos (Manejo de Bitácora)
  - ✓ Prevención de Caídas.
  - ✓ Gestión Ambiental Integral de Desechos Sanitarios.
  - ✓ XVIII Congreso Latinoamericano de Nefrología e Hipertensión 2019 (Lima – Perú).
  - ✓ Comunicaciones y Acuerdos de Convivencia.
  - ✓ RCP Básico.
  - ✓ VIH
- Se realizaron los exámenes de laboratorios preventivos a todo el personal de acuerdo al cronograma.

El Centro cuenta a diciembre 2019 una planta de personal de cincuenta y un (51) colaboradores, como se puede observar en el siguiente cuadro:



Asistente Administrativa	Planta	240	0	1	1
Bodega	Planta	240	1	1	1
Bodega - Serv. Generales	Planta	240	0	0	1
Conserje	Planta	240	1	1	1
Contadora	Planta	240	1	1	1
Dir. Administrativo	Planta	240	1	1	1
Director Médico	Planta	240	1	1	1
Enfermera	Planta	240	6	8	9
Enfermera	Planta	180	3	2	2
Enfermera	Planta	120	5	4	4
G.A. Nutricionista	Planta	240	1	1	1
G.A. Psicóloga	Planta	240	1	1	1
G.A. Trabajadora Social	Planta	240	1	2	2
G.A. Trabajadora Social	Planta	150	1	0	0
Jefe de Enfermeras	Planta	180	1	0	0
Jefe de Enfermeras	Planta	240	1	1	1
Médico Internista	Planta	240	1	2	2
Médico Internista	Planta	210	2	1	1
Médico Nefrologo	Planta	150	1	2	2
Médico Nefrologo	Planta	90	1	1	1
Secretari@ Recepcionista	Planta	240	1	1	1
Secretaria Clínica	Planta	240	1	1	1
Servicios Generales	Planta	240	6	6	6
Técnico de diálisis	Planta	240	8	9	9
Técnico de diálisis	Planta	120	1	1	1
<b>TOTAL</b>			<b>47</b>	<b>49</b>	<b>51</b>

### 3.4 ASPECTOS FINANCIEROS Y ECONOMICOS

ClinefNorte presenta durante el ejercicio económico del año 2019 una utilidad bruta de US\$ 1.163953.67, que luego del pago de impuestos y participación a trabajadores nos da una Utilidad Neta de USD 748.348,68 la cual se analizará en el Estado de Pérdidas y Ganancias.

#### 3.4.1 VENTAS

Durante el año 2019, se realizaron ventas por servicios de hemodiálisis y Diálisis Peritoneal por un total de USD 4.796.961 con un incremento del 15.59% frente al año 2018. En el siguiente cuadro se muestra las ventas mensuales de los últimos años.

118.222	120.736	122.752	128.128	133.840	130.256	142.912	140.336	135.072	139.440	144.704	144.592	1.600.990
151.984	146.584	150.192	151.200	148.736	148.624	152.154	148.377	139.440	143.136	146.832	143.920	1.771.176
141.232	140.112	140.896	141.344	143.920	147.728	155.904	153.888	152.992	153.413	156.240	165.903	1.793.572
172.229	172.032	177.184	181.440	179.957	180.768	177.296	175.566	173.040	179.200	178.080	178.571	2.125.363
178.389	172.592	173.824	178.060	185.360	189.392	189.516	187.712	189.056	188.720	190.848	18.875	2.042.464
193.424	186.256	189.392	186.368	189.056	115.472	183.120	187.936	188.048	204.568	207.424	118.054	2.149.118
178.864	177.408	180.096	179.200	179.648	181.888	182.224	182.224	179.984	184.352	183.456	181.328	2.170.672
183.904	219.072	223.552	222.320	221.088	217.910	245.782	221.946	219.719	215.571	208.981	211.496	2.580.437
54.335	52.513	62.671	61.466	63.657	62.734	60.730	59.353	57.713	56.717	54.133	54.324	700.347
55.288	54.196	56.369	55.084	56.904	58.935	59.551	61.997	60.793	63.383	60.368	61.227	704.095
62.812	64.941	63.284	66.694	67.179	64.514	62.628	60.935	61.619	58.917	61.443	62.328	807.290
64.616	65.632	71.147	73.024	73.584	75.712	77.616	80.752	84.224	89.712	91.392	92.394	939.805
97.888	98.784	99.877	99.249	99.220	102.173	99.987	98.516	97.060	101.204	103.220	58.149	1.155.326
108.104	101.782	111.454	110.568	110.232	114.148	118.072	121.208	124.232	142.413	156.928	101.921	1.421.071
152.256	153.770	158.525	163.904	162.604	159.774	161.888	157.968	155.280	161.104	157.968	155.859	1.900.899
156.016	152.992	150.976	149.408	154.336	157.920	161.840	160.645	161.083	168.081	169.503	166.441	1.909.241
3.900	3.900	5.090	5.090	5.605	5.080	5.566	7.139	7.874	8.456	8.456	7.294	73.459
5.465	5.793	4.380	4.476	5.903	4.708	3.908	4.574	4.926	4.172	4.427	3.842	56.575
3.619	3.437	4.689	4.185	4.649	4.739	4.871	4.745	5.335	4.230	2.931	58.564	105.995
3.421	1.686	1.630	1.995	1.621	1.504	2.323	1.628	3.498	2.308	5.272	4.660	31.544
3.723	3.672	4.481	2.749	2.711	3.490	2.650	3.219	1.946	1.652	2.467	1.753	34.513
1.456	1.456	2.356	2.576	1.456	1.422	1.422	1.422	1.422	1.642	1.557	1.747	19.931
14.138	26.246	17.774	2.425	8.380	1.068	0	0	64.379	0	1.103	348	135.859
18.054	82.571	21.674	0	0	0	0	0	32	1.653	214	-80.427	43.771
3.656	50.690	55.776	44.342	8.625	17.856	0	6.378	9.423	0	0	17.146	213.891
172.557	173.249	185.423	189.594	197.497	192.990	203.642	199.689	192.785	196.157	198.837	198.916	2.301.337
207.272	206.777	206.561	206.284	205.640	207.559	211.705	210.374	200.233	206.519	207.200	205.147	2.475.271
204.044	205.053	204.180	208.038	211.099	212.242	218.532	214.823	214.607	222.330	237.683	248.231	2.600.862
242.310	243.457	252.711	258.940	259.444	261.188	258.820	260.892	262.190	273.084	273.899	274.806	3.121.743
279.896	274.813	278.391	281.513	289.228	296.304	294.474	290.973	291.451	294.154	296.999	135.588	3.303.785
319.087	315.969	320.260	301.357	309.288	232.192	303.515	310.772	380.157	349.289	370.726	224.981	3.737.592
352.897	417.421	364.776	345.853	344.963	345.152	346.762	343.411	337.241	348.761	344.104	258.513	4.149.854
348.932	428.110	437.750	423.736	391.110	400.197	384.610	396.629	399.517	393.750	388.496	404.124	4.796.961

Total Ventas e ingresos año 2019	USD	4.796.961
Ventas e ingresos mensuales promedio	USD	399.747

### 3.4.2 CARTERA

Al 31 de diciembre del 2019, tenemos una cartera de 1'791.251,59, la misma que se detalla a continuación:

IESS GENERAL	389.200,86	Nov a Dic 2019
IESS CAMPESINO	108.372,56	Jun a Dic 2019
MSP HD Facturado	480.550,25	May a jul 2019 (ene20)
MSP HD	825.753,20	Ago a Dic 2019
MSP DP	39.218,04	Ago a Dic 2019
ISSFA	18.383,02	Cobertura Compartida (Nov17) - (Jun a Dic 2019)
OTROS	0,00	
PROVISIONES	-70.226,34	Incobrables a Dic 2019

En el año 2019, la compañía recuperó US\$ 114.944,70 que correspondían a objeciones de los meses (junio a octubre 2016); (enero a abril 2017) y (abril 2018).

De acuerdo a la cartera podemos resumir el DSO (Days Sales Outstanding) Periodo de ventas pendientes de cobro, de nuestros principales clientes IESS General, Campesino, MSP, ISSFA y Otros.

355.068	550.041	321.754	785.910	992.991	389.201
85.680	93.744	104.384	63.392	105.510	108.373
194.861	514.500	279.559	525.493	601.067	1.345.521
37.184	6.832	8.064	10.830	5.575	18.383
3.072	196	96	0	0	0
50	64	36	77	87	30
12	11	12	6	9	8
27	60	31	51	53	102
5	1	1	1	0	1
0	0	0	0	0	0
95	136	79	135	150	142

### 3.4.3 PROVEEDORES

El año 2019 se caracterizó por la falta de pago de nuestros principales clientes IESS y MSP, ocasionando severas dificultades de liquidez para la empresa y por ende el incumplimiento de obligaciones con nuestros proveedores. Se realizó reunión con nuestro principal proveedor "Baxter Ecuador S.A.", para establecer un acuerdo de pago, el mismo que se cumplió estrictamente.

Se termina el año 2019 con una deuda a nuestros proveedores de USD 533.112.94.

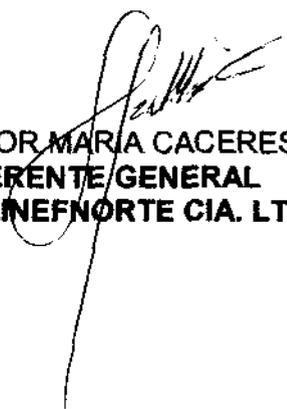
2015	26.500,09	39.670,42	460.087,95	526.258,46
2016	66.975,41	109.347,11	247.071,89	423.394,41
2017	59.352,22	137.511,40	398.541,16	595.404,78
2018	91.559,50	240.748,27	589.328,35	921.636,12
2019	22.138,24	176.480,79	334.493,91	533.112,94

### 3.4.4 COSTOS - RESULTADOS

El resultado del Centro durante el periodo de análisis, presenta la siguiente distribución en costos y gastos respecto al ingreso anual:

27,7%	28,6%	26,5%	27,7%	27,8%	27,5%	30,6%	27,4%	26,8%	25,4%
0,3%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%
26,1%	29,2%	28,9%	32,8%	35,2%	33,9%	33,0%	35,3%	34,2%	32,7%
7,3%	9,6%	7,0%	6,6%	7,4%	7,1%	7,1%	7,4%	6,8%	6,1%
3,1%	3,0%	3,5%	3,8%	3,9%	3,7%	3,3%	3,7%	3,7%	3,8%
13,9%	13,7%	16,5%	21,0%	22,3%	20,2%	20,6%	20,9%	21,1%	20,1%
1,7%	2,9%	1,9%	1,3%	1,5%	2,9%	2,0%	2,2%	1,5%	1,6%
							1,1%	1,1%	1,2%
28,7%	26,1%	29,1%	25,5%	35,9%	29,3%	24,8%	26,6%	25,6%	26,0%
3,5%	3,2%	3,7%	3,7%	3,8%	4,0%	4,6%	4,3%	4,4%	3,7%
1,2%	0,9%	1,8%	1,3%	1,1%	0,9%	0,6%	1,0%	0,8%	0,8%
8,9%	8,6%	9,5%	9,6%	11,5%	10,7%	10,4%	9,6%	8,8%	8,5%
2,3%	1,5%	2,4%	1,7%	1,7%	3,3%	1,8%	2,2%	2,6%	2,9%
2,7%	2,1%	2,5%	1,5%	16,2%	0,8%	0,7%	3,1%	0,7%	0,8%
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
9,8%	9,5%	0,5%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,3%	0,3%	0,3%
0,2%	0,3%	0,4%	0,3%	0,3%	0,2%	0,7%	0,3%	0,3%	0,2%
					3,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
		4,7%	4,0%	0,6%	3,6%	2,8%	3,1%	4,7%	5,0%
		3,6%	3,2%	0,3%	2,3%	2,8%	2,4%	3,2%	3,6%
17,30%	15,83%	15,51%	13,99%	1,06%	9,26%	11,51%	10,74%	13,32%	15,60%
249.693	322.255	357.059	346.337	27.704	288.919	380.342	401.492	552.907	748.349

Gracias al trabajo en equipo, las diferentes gestiones y controles permanentes, dan como resultado al cierre del ejercicio del año 2019, una utilidad neta de USD 748.348,68 equivalente al 15.60% sobre las ventas.

  
 FLOR MARIA CACERES  
 GERENTE GENERAL  
 CLINEFNORTE CIA. LTDA.