ANEXO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PROCESO DE CONTRATACIÓN 009269E

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS EXTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL, CORRESPONDIENTES AL AÑO 2026

El presente documento establece los lineamientos que deberá tener en cuenta EL CONTRATISTA para desarrollar el objeto del contrato. No obstante, EL CONTRATISTA tendrá en cuenta que en la ejecución del contrato deberá aplicar sus conocimientos para lograr llevar a cabo y a entera satisfacción el objeto contractual.

1. INTRODUCCIÓN

En noviembre del año 2000, LA EMPRESA se certificó por primera vez en el estándar ISO 9002:1994 Sistema de Gestión de la Calidad. Posteriormente, en abril de 2007, LA EMPRESA se certificó por primera vez en el estándar ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental. De la misma forma, en julio de 2007 LA EMPRESA se certificó por primera vez en el estándar OHSAS 18001:1999 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Y finalmente en octubre de 2023, LA EMPRESA se certificó por primer vez en el estándar NTC 5801:2018 Sistema de Gestión en Investigación, Desarrollo e Innovación.

En la actualidad LA EMPRESA, tiene certificado con el INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC, su Sistema de Gestión Integral en los estándares:

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad “Servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, cable aéreo, tranvía y BRT (Buses de Tránsito Rápido)”. Fecha de Vencimiento del Ciclo Actual hasta el 8/10/2027.

- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental “Servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, cable aéreo y tranvía”. Fecha de Vencimiento del Ciclo Actual hasta el 8/10/2027.

- ISO 45001:2018 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo “Servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, cable aéreo y tranvía”. Fecha de Vencimiento del Ciclo Actual hasta el 8/10/2027.

- NTC 5801:2018 Sistema de Gestión en Investigación, Desarrollo e Innovación "Actividades de innovación para el servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, cable aéreo, tranvía y BRT (Buses de Tránsito Rápido)". Fecha de Vencimiento del Ciclo Actual hasta el 8/10/2027.

Desde el año 2021 contamos además con la certificación IQNET – *The International Certification Network* para cada estándar ISO.

Las certificaciones en los cuatro Sistemas de Gestión tienen una vigencia de 3 años, con seguimiento anual.

El Metro de Medellín inició el 30 de noviembre de 1995 su operación comercial en un primer tramo, entre las estaciones Niquía y Poblado. En 1996 se configuró la operación del sistema en las Líneas A y B.

Actualmente, la Empresa opera las siguientes líneas:

Línea	Inicio de operación comercial
Línea A – Metro	30 de noviembre de 1995
Línea B – Metro	29 de febrero de 1996
Línea K – Cable	07 de agosto de 2004
Línea J – Cable	03 de marzo de 2008
Línea L – Cable turístico Arví	09 de febrero de 2010
Línea 1 – Buses	22 de diciembre de 2011
Línea 2 – Buses	22 de abril de 2013
Línea T – Tranvía	31 de marzo de 2016
Línea H – Cable	17 de diciembre de 2016
Línea M – Cable	28 de febrero de 2019
Línea O – Buses eléctricos	30 de noviembre de 2019
Vía de enlace - Conecta las Líneas A y B	No presta servicio comercial
Línea P – Cable Picacho	10 de junio de 2021

Para dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Integral, LA EMPRESA estableció un enfoque por procesos, por lo que cuenta con un Mapa de Procesos según el ciclo PHVA (ver Figura 1) compuesto por 11 macroprocesos distribuidos de la siguiente forma: 2 macroprocesos estratégicos, 4 macroprocesos de soporte, 4 macroprocesos misionales y 1 macroproceso de verificación:

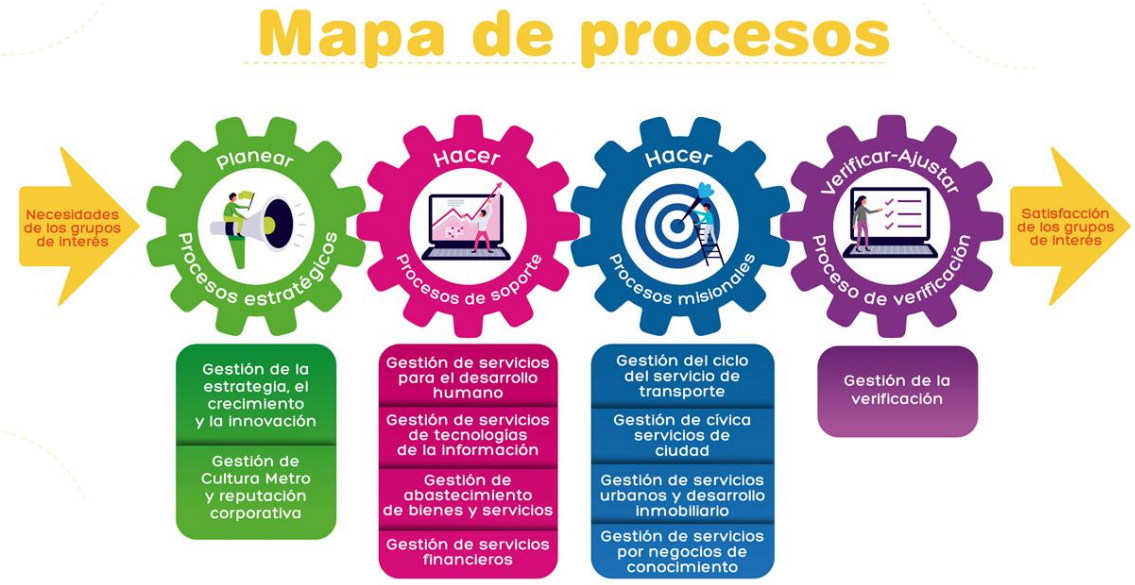


Figura 1. Mapa de procesos Metro de Medellín

A su vez contamos con procesos de nivel 1 y 2 dentro de los macroprocesos de la siguiente manera:

Macroproceso	Proceso	Nivel
Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación	Gestión de la arquitectura empresarial	1
Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación	Gestión de la estrategia empresarial	2
Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación	Gestión por procesos	2
Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación	Diseño organizacional	2
Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación	Gestión de riesgos y continuidad del negocio	1
Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación	Gestión de la movilidad	1
Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación	Gestión de la innovación y el conocimiento	1
Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación	Gestión jurídica	1
Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación	Gestión de proyectos	1

Anexo de Especificaciones Técnicas Proceso de Contratación 009269E. Contratar los servicios para la realización de auditorías externas al Sistema de Gestión Integral, correspondientes al año 2026.

Macroproceso	Proceso	Nivel
Gestión de Cultura Metro y reputación corporativa	Gestión de grupos de interés	1
Gestión de Cultura Metro y reputación corporativa	Gestión social	1
Gestión de Cultura Metro y reputación corporativa	Gestión de comunicaciones internas	1
Gestión de Cultura Metro y reputación corporativa	Gestión de comunicaciones externas y relaciones públicas	1
Gestión de Cultura Metro y reputación corporativa	Gestión de marca e identidad corporativa	1
Gestión del ciclo del servicio del transporte	Gestión de la operación de la infraestructura de transporte y material móvil	1
Gestión del ciclo del servicio del transporte	Gestión del mantenimiento de la infraestructura de transporte y material móvil	1
Gestión del ciclo del servicio del transporte	Gestión de servicio al cliente	1
Gestión del ciclo del servicio del transporte	Gestión de riesgos del ciclo del servicio	1
Gestión del ciclo del servicio del transporte	Gestión ambiental	2
Gestión del ciclo del servicio del transporte	Gestión de la seguridad operacional	2
Gestión del ciclo del servicio del transporte	Gestión de emergencias y desastres	2
Gestión del ciclo del servicio del transporte	Gestión de la seguridad vial	2
Gestión del ciclo del servicio del transporte	Gestión del riesgo público	2
Gestión de Cívica servicios de ciudad	Vigilancia estratégica de servicios de ciudad	1
Gestión de Cívica servicios de ciudad	Habilitación de servicios de ciudad	1
Gestión de Cívica servicios de ciudad	Operación de los servicios de ciudad	1
Gestión de Cívica servicios de ciudad	Gestión comercial de clientes de servicios de ciudad	1
Gestión de Cívica servicios de ciudad	Mercadeo de clientes comerciales - servicios de ciudad	1
Gestión de Cívica servicios de ciudad	Satisfacción de clientes de servicios de ciudad	1
Gestión de Cívica servicios de ciudad	Estructuración de productos y servicios de ciudad	1

Anexo de Especificaciones Técnicas Proceso de Contratación 009269E. Contratar los servicios para la realización de auditorías externas al Sistema de Gestión Integral, correspondientes al año 2026.

Macroproceso	Proceso	Nivel
Gestión de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	Identificación de oportunidades de negocio para servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	1
Gestión de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	Vigilancia estratégica de negocios	1
Gestión de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	Mercadeo de clientes comerciales - servicios urbanos	1
Gestión de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	Estructuración del negocio para servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	1
Gestión de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	Implementación de negocios para servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	1
Gestión de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	Gestión de clientes para servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	1
Gestión de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario	Gestión de activos inmobiliarios	1
Gestión de servicios por negocios de conocimiento	Mercadeo de clientes comerciales - negocios de conocimiento	1
Gestión de servicios por negocios de conocimiento	Estructuración del negocio por negocios de conocimiento	1
Gestión de servicios por negocios de conocimiento	Implementación del negocio por negocios de conocimiento	1
Gestión de servicios por negocios de conocimiento	Vigilancia estratégica de negocios	1
Gestión de servicios por negocios de conocimiento	Gestión de clientes comerciales de servicios por negocios de conocimiento	1
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Gestión organizacional	1
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Selección y vinculación	1
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Nómina y seguridad social	1
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Calidad de vida	1
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Gestión del aprendizaje	1
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Relaciones laborales	1
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Desarrollo, desempeño y cultura	1

Macroproceso	Proceso	Nivel
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Seguridad y salud en el trabajo	1
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Medicina preventiva y del trabajo	2
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Gestión de peligros laborales	2
Gestión de servicios para el desarrollo humano	Gestión de soporte administrativo	1
Gestión de abastecimiento de bienes y servicios	Gestión de compras	1
Gestión de abastecimiento de bienes y servicios	Administración de contratos	1
Gestión de abastecimiento de bienes y servicios	Administración de almacén	1
Gestión de abastecimiento de bienes y servicios	Administración de comercio exterior	1
Gestión de servicios de tecnologías de la información	Gestión de la arquitectura de tecnologías de la información y comunicaciones	1
Gestión de servicios de tecnologías de la información	Gestión de evolución de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones	1
Gestión de servicios de tecnologías de la información	Operación y soporte de tecnologías de la información y comunicaciones	1
Gestión de servicios de tecnologías de la información	Gestión de datos	1
Gestión de servicios de tecnologías de la información	Ciberseguridad	1
Gestión de servicios financieros	Estructuración financiera	1
Gestión de servicios financieros	Gestión de costos y presupuestos	1
Gestión de servicios financieros	Estructuración y gestión del endeudamiento	1
Gestión de servicios financieros	Gestión contable y tributaria	1
Gestión de servicios financieros	Gestión de tesorería	1
Gestión de la verificación	Evaluación independiente	1
Gestión de la verificación	Seguimiento a los indicadores empresariales	1
Gestión de la verificación	Elaboración y seguimiento a planes de mejora	1
Gestión de la verificación	Revisión por la dirección	1

Nota: Este Mapa de Procesos se encuentra en una etapa de transición, debido al cambio en el año 2026 del nuevo Direccionamiento Estratégico de la Empresa, el cual impacta todos los componentes de la Arquitectura Empresarial (Estrategia, Procesos, Estructura, Medición y

Control), lo cual puede estar sujeto a que, en el momento de la Auditoría, el componente Procesos se encuentre en etapa de revisión. Sin embargo, para el ejercicio de esta Auditoría, la información indicada anteriormente, será la que se evaluará.

La información documentada del Sistema de Gestión Integral está estructurada en orden de importancia de la siguiente manera (ver Figura 2):

- Ficha de Proceso
- Manuales
- Procedimientos
- Documentos de referencia
- Registros



Figura 2. Pirámide Documental Metro de Medellín

La auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión Integral y certificación en la ISO 55001:2024 se debe efectuar en diez (10) días calendario en las instalaciones de LA EMPRESA (selección aleatoria de los sitios) como son:

Ubicación	Descripción	Esquemas que operan
Líneas A y B	28 estaciones (servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro) ubicadas en los municipios de: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Sabaneta y La Estrella. (ver Figura 3).	ISO 9001, 14001, 45001, 55001, NTC 5801
Líneas H, J, K, L, M y P	19 estaciones (servicio de transporte público de pasajeros con tecnología cable aéreo) ubicadas en el municipio de Medellín.	ISO 9001, 14001, 45001, NTC 5801
Línea 1	20 estaciones y paradas (servicio de transporte público de pasajeros con tecnología Buses de Tránsito Rápido) ubicadas en el municipio de Medellín.	ISO 9001, NTC 5801

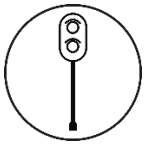
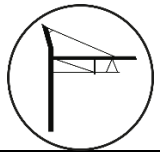
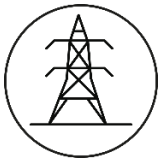
Ubicación	Descripción	Esquemas que operan
Línea T	9 estaciones y paradas (servicio de transporte público de pasajeros con tecnología tranvía) ubicadas en el municipio de Medellín.	ISO 9001, 14001, 45001, NTC 5801
Sede Administrativa y talleres de mantenimiento	Ubicados en el municipio de Bello.	ISO 9001, 14001, 45001, 55001, NTC 5801
Puestos de mando del cable y talleres de mantenimiento de Líneas H, J, K, L, M y P	Estaciones: Oriente, Aurora, Acevedo K, Santo Domingo L, Miraflores y Acevedo P, ubicados en el municipio de Medellín.	ISO 9001, 14001, 45001, NTC 5801
Patios de Líneas 1 y 2	Paradas Universidad de Medellín y Fátima ubicadas en el municipio de Medellín.	ISO 9001, NTC 5801
Patios del tranvía	Estación Miraflores ubicada en el municipio de Medellín.	ISO 9001, 14001, 45001, NTC 5801
Puesto Central de Control (PCC)	Supervisión del tráfico en la Línea comercial, ubicado en el centro de Medellín (contiguo a la estación San Antonio de la Línea A).	ISO 9001, 14001, 45001, 55001, NTC 5801

El desplazamiento de la Sede Administrativa hacia las demás instalaciones es de aproximadamente una hora.

Datos técnicos de los activos

LA EMPRESA cuenta con más de 2000 empleados (1600 operativos y 400 administrativos). El personal directivo de LA EMPRESA son 39, de los cuales aproximadamente 13 son los que lideran los activos.

El portafolio de activos del medio de transporte tipo Metro es el siguiente:

Grupo de Activos	Subgrupo de Activos
Material Rodante 	• Vehículos de Pasajeros • Vehículos Auxiliares
Señalización 	• Enclavamientos • Señalización vía comercial • Señalización PCC • Señalización Sala de Capacitación • Enclavamiento Torre Control • Señalización vía Patio Bello
Vía Férrea 	• Tramos • Cambiavías
Catenaria 	• Secciones Eléctricas
Subestaciones[1] 	• Subestaciones de pasajeros • Subestaciones de alimentación • Subestaciones de tracción • Subestación especial
Instalaciones 	• Estaciones • Estructura física de las subestaciones • Patios • Talleres • PCC • Torre de Control • Predios • Locales o Módulos Comerciales[2]

[1] Para la prestación del servicio de transporte LA EMPRESA cuenta con una red de 13,8KV; 30 transformadores de distribución, 3 transformadores de potencia de 40MVA 110KV/13.8 KV; 3 subestaciones de potencia, 10 de tracción en DC y 25 de pasajeros en distribución.

[2] Locales: Son estructuras físicas adosadas a las estaciones o fuera de éstas, que sirven para el desarrollo de actividades comerciales, de servicios o institucionales y cuentan con condiciones de acceso y disponibilidad de servicios.
Módulos Comerciales: Estructuras ubicadas en las estaciones, plataformas, terrazas, pasarelas de acceso, plazoletas, espacio público o áreas libres de la infraestructura con dimensiones de 1x1, 2x2 y 4x4, para el desarrollo de actividades comerciales o de servicios.

Anexo de Especificaciones Técnicas Proceso de Contratación 009269E. Contratar los servicios para la realización de auditorías externas al Sistema de Gestión Integral, correspondientes al año 2026.

Grupo de Activos	Subgrupo de Activos
Equipos de la Infraestructura 	• Equipos de Accesibilidad • Aires Acondicionados • Puertas de Acceso • Sistema de Alarmas • Centro Control Infraestructura • Sistema Cerco Eléctrico • Sistema UPS • Grupos de Presión
Telecomunicaciones 	• Sistema de Red Inalámbrica • Sistema de Control de Acceso • Sistema de Cableado Estructurado • Sistema de Red de Acceso • Sistema de Red de Transporte de Datos
Telemática Operativa 	• Sistema de Megafonía • Sistema de Relojes • Sistema Centro de Información al Ciudadano • Sistema CCTV Estación • Sistema de Gestión de Energía • Sistema de Telefonía
UEN Cívica Operaciones 	• Torniquetes • Validadores • PDV • Máquinas de recarga automática • Máquinas lectoras de saldo
Equipos y Herramientas de Talleres 	• Equipos de Elevación • Equipos de Taller Industrial • Perfiladora de Ruedas • Equipos de Transporte • Red de Aire Comprimido • Equipos de Lavado • Equipos Generales • Equipos para Trenes CAF



Figura 3. Mapa del Sistema Metro de Medellín

2. OBJETO DEL CONTRATO A CELEBRAR

Prestar los servicios para la realización de auditorías externas al Sistema de Gestión Integral, correspondientes al año 2026.

3. ALCANCE

Realizar una evaluación de la conformidad al Sistema de Gestión Integral de LA EMPRESA en los 11 macroprocesos, y en las instalaciones de LA EMPRESA, con el fin de establecer si es conforme con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 55001:2024 y NTC 5801:2018, el Manual Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y demás información documentada de LA EMPRESA, y si el mismo se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente, es adecuado y conveniente. Para ello El CONTRATISTA deberá tener en cuenta las siguientes actividades:

a) Planificación de la Auditoría

- **Reunión previa para la preparación de la auditoria:** se planifica inicialmente una reunión previa después de enviar la Orden de Inicio del contrato, para dar a conocer el propósito de LA EMPRESA, los objetivos a conseguir con el contrato, acordar las fechas para la realización de las auditorías y el establecimiento del plan de auditorías, el cual debe contener: agenda por auditor, criterios, objetivos y enfoque por norma.

- **Revisión de Documentación**: se hará entrega al auditor designado como líder del equipo de auditoría de toda la información documentada del Sistema de Gestión Integral que este considere debe revisar y analizar previo al ejercicio de auditoría y sea insumo para realizar el plan de auditorías, además de: informes de auditoría del año anterior, no conformidades, acciones correctivas.

- **Reunión con el auditor líder**: agendar sesión de trabajo con el auditor líder de las auditorías para dar a conocer detalles de LA EMPRESA, ajustes al plan de auditorías, planificación de recursos logísticos, de seguridad y de desplazamiento para la realización de las visitas a las instalaciones de LA EMPRESA, además de la presentación del equipo auditor, confirmación del alcance, criterios y método de auditoría y resolución de dudas de LA EMPRESA.

b) Ejecución del servicio de Auditoría

- Se debe iniciar el servicio de auditorías al Sistema de Gestión Integral con una reunión de apertura con todo el Comité Directivo de LA EMPRESA y los Profesionales 1 responsables de mantener los Sistemas de Gestión a auditar.

- La auditoría consistirá en entrevistas a los empleados y proveedores donde se realizan verificaciones y se observará el sistema de funcionamiento y gestión. Durante este proceso, se deberá evaluar los grados de cumplimiento del Sistema de Gestión Integral definido e implementado, respecto a los requisitos de las normas ISO, NTC y la normatividad legal vigente y realizar de manera diaria el informe de retroalimentación respecto al resultado del ejercicio de auditoría a los procesos auditados, reportando los hallazgos identificados y oportunidades de mejora.

- **Recolección de Evidencia**: recopilar datos y evidencia a través de entrevistas, observación directa, revisión de la información documentada del Sistema de Gestión Integral, pruebas de control y procedimientos de verificación.

- **Pruebas de Auditoría**: realizar pruebas de detalle y de control para evaluar la integridad, exactitud y validez de los datos y procesos, al igual que la adecuación, conveniencia, eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión Integral.

- **Evaluación de la Gestión de Riesgos**: identificar y evaluar los riesgos y controles asociados con el proceso auditado.

c) Análisis y Evaluación de la conformidad

- **Análisis de Hallazgos**: Comparar los resultados obtenidos del ejercicio de auditoría externa al Sistema de Gestión Integral con los criterios de auditoría y estándares aplicables para identificar cualquier desviación o incumplimiento.

d) Informe de Auditoría

- **Redacción del Informe**: Preparar un informe detallado que incluya los objetivos de la auditoría, el alcance, la metodología, los hallazgos encontrados, las conclusiones y oportunidades de mejora.

- **Revisión del Informe**: Revisar el informe por parte del Supervisor del contrato y realizar los ajustes a que haya lugar en caso de ser encontrados.

e) Comunicación de Resultados de Auditoría

- **Presentación del Informe**: Presentar el informe de auditoría y sus resultados el último día de la auditoría a todo el Comité Directivo de LA EMPRESA y a los Profesionales 1 responsables de mantener los Sistemas de Gestión en la reunión de cierre.

El alcance de certificación de las Auditorías es el siguiente:

- ISO 9001:2015: **Auditoría de seguimiento** con alcance al “Servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, tranvía, cable aéreo y BRT (Buses de Tránsito Rápido)”.

- ISO 14001:2015: **Auditoría de seguimiento** con alcance al "Servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, cable aéreo y tranvía".

- ISO 45001:2018: **Auditoría de seguimiento** con alcance al "Servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, cable aéreo y tranvía".

- NTC 5801:2018: **Auditoría de seguimiento** con alcance al "Servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, cable aéreo, tranvía y BRT (Buses de Tránsito Rápido)".

- ISO 55001:2024: **Auditoría de certificación** con alcance al "Servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro".

NOTA: El CONTRATISTA seleccionado en el presente proceso de contratación no podrá celebrar ni ejecutar simultáneamente otros contratos con LA EMPRESA cuyo objeto, alcance o dedicación requerida pueda generar interferencia, conflicto de interés o afectación en la disponibilidad técnica, operativa o del equipo de trabajo comprometido para la adecuada ejecución del presente contrato. En consecuencia, durante la vigencia contractual y mientras se encuentre en ejecución, EL CONTRATISTA deberá garantizar dedicación y capacidad suficiente para el cumplimiento integral de las obligaciones asumidas.

4. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se desarrollará en las instalaciones de LA EMPRESA, con actividades presenciales en las Líneas del Sistema.

5. ENTREGABLES

El CONTRATISTA, se compromete a prestar sus servicios y a cumplir con las siguientes obligaciones:

a. Entregar el Plan de Auditoría al Supervisor del contrato dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la Orden de Inicio del contrato y teniendo en cuenta:
   - Presentar un documento con el cronograma de trabajo en el cual se deben incluir los tiempos estimados para el desarrollo de las auditorías en las instalaciones de la Empresa, discriminado por las actividades a desarrollar, requisitos del estándar ISO y NTC que se evaluará la conformidad y los macroprocesos de LA EMPRESA a auditar, de acuerdo con el objeto y alcance del contrato.
b. Entregar la hoja de resultados de auditoría el último día de la auditoría que incluya: la identificación de los hallazgos (no conformidades menores y no conformidades mayores) en cada uno de los estándares ISO y NTC auditados, y la aceptación de LA EMPRESA de recibir los resultados de la auditoría.
c. Entregar Informe de auditoría dentro de los 15 días siguientes a la realización del servicio de auditorías, el cual debe contener:
   - Los objetivos de la auditoría, actividades desarrolladas, hallazgos de la auditoría, oportunidades de mejora y análisis de la eficacia y desempeño de los sistemas de gestión auditados.
d. Entregar certificado de conformidad en la norma ISO 55001:2024, el cual debe incluir el alcance de certificación al Servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro.