

1. Tema 47.- Inteligencia policial. Introducción a la inteligencia: El ciclo de la información. Concepto y aplicaciones del análisis criminal.

I. INTRODUCCIÓN A LA INTELIGENCIA.

1.1 CONCEPTO

Inteligencia es el producto que resulta de la evaluación, la integración, el análisis y la interpretación de la información reunida por un servicio de inteligencia. Su elaboración es objeto del proceso conocido como ciclo de inteligencia.

Es erróneo usar información como sinónimo de inteligencia, ya que la información es su materia prima. También es un error emplear espionaje como sustituto de inteligencia, ya que éste es únicamente un instrumento para obtener información.

1.2 INTELIGENCIA COMO INSTITUCIÓN

Con ella nos referimos a los servicios de inteligencia y a la comunidad de inteligencia. Los servicios de inteligencia son organismos de la administración pública a los que se encomiendan cuatro funciones fundamentales:

- Evitar las sorpresas estratégicas y, en la medida de lo posible, las tácticas. Para ello deben detectar y seguir la evolución de actores, acontecimientos y tendencias que supongan un riesgo o amenaza a la seguridad nacional, entendida en su sentido integral y acorde con las estrategias dirigidas a salvaguardarla (véase por ejemplo el índice de la última Estrategia de Seguridad Nacional española).

A este respecto conviene distinguir entre sorpresas estratégicas y tácticas. Las primeras se refieren a hechos de gran relevancia que no se contemplaban, bien porque supone una ruptura de tendencia o porque forman parte de una tendencia no detectada.

Las sorpresas tácticas son acontecimientos de mayor o menor importancia, no previstos en cuanto a tiempo y lugar, pero que se enmarcan en una tendencia conocida. Por ejemplo, el ataque japonés a Pearl Harbour en 1941 o el inicio de las revueltas árabes en 2010 fueron sorpresas estratégicas. Los atentados del 11-S, pese a su devastación, fueron sin embargo una sorpresa táctica.

- Proporcionar asesoramiento experto permanente. Comparado con las décadas que suelen durar las carreras de los analistas y gestores de los servicios de inteligencia, el periodo en el cargo de los altos responsables políticos es un tránsito fugaz. Además, muchos de esos altos cargos poseen un background limitado o inexistente en cuestiones de seguridad nacional, por lo que los servicios de inteligencia –junto con los técnicos de los Ministerios de Exteriores, Interior y Defensa– suponen una valiosa fuente de conocimientos y experiencia.

- Asesorar al proceso político. Relacionado con la función anterior, en su quehacer diario el gobierno necesita inteligencia estratégica y actual que contextualice las situaciones, ofrezca perspectiva, complemente la información de los medios de comunicación, ofrezca valoraciones, etc.

- Mantener el secreto de la inteligencia, necesidades y métodos. Otra de las funciones clave de los servicios es la Contrainteligencia. Es decir, la protección de la inteligencia en su triple acepción de institución, proceso y resultado.

Las cuatro funciones están presentes en los objetivos que atribuye al CNI la Ley 11/2002 reguladora del Centro Nacional de Inteligencia, tal como recoge su artículo 4.

Los servicios de inteligencia centran su atención en el nivel estratégico, con una perspectiva de 360º en lo que a la seguridad nacional se refiere. Se distinguen así de los organismos productores de inteligencia de otras ramas de la Administración del Estado como, por ejemplo, las Fuerzas Armadas (el CIFAS en el caso de España) o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que incluyen unidades de inteligencia en sus respectivos servicios de información, pero cuya atención se focaliza en sectores más específicos de la seguridad nacional.

Esa orientación *tous azimuts* de los servicios de inteligencia implica que su estructura orgánica deba ser particularmente flexible con el fin de atender las demandas de un entorno estratégico cambiante (así lo recoge por ejemplo el Real Decreto que estableció la estructura del CNI) y a que la formación y procedencia de sus miembros responda también a la diversidad de funciones a desempeñar y de ámbitos a analizar.

Al mismo tiempo, los servicios de inteligencia pueden distinguirse entre internos y externos, en función de que su área de interés se focalice en lo que acontece dentro o fuera de las fronteras del Estado. Así ocurre en países como Reino Unido (MI5 y MI6), Estados Unidos (FBI y CIA) o Israel (Shin Bet y Mossad). Sin embargo, el carácter cada vez más transnacional de los riesgos y amenazas plantea dudas sobre la conveniencia de este modelo. En el caso de España no existe tal diferencia, ya que el CNI presta atención a los riesgos y amenazas, tanto internos como externos.

La comunidad de inteligencia es el conjunto de organismos públicos de un Estado que producen inteligencia. Su estructura puede estar más o menos formalizada, e integrar aun mayor o menor número de instituciones en función de cada país.

Por último, conviene destacar el concepto de reserva de inteligencia y, el más actual, de comunidad de inteligencia ampliada. Se trata de un conjunto de expertos procedentes del mundo académico, empresarial de los think-tanks, etc. que aportan conocimiento a las agencias de inteligencia sin ser miembros de ellas y que complementan la labor de análisis desde su propia especialización. Son de gran interés ante la complejidad de los temas abordados por los servicios y la sobrecarga de trabajo a la que a menudo éstos se ven sometidos.

1.3 INTELIGENCIA COMO PROCESO

La inteligencia es un proceso que se inicia a partir de unas determinadas demandas por parte de

los decisores políticos que ponen en marcha lo que se conoce como ciclo de inteligencia, concepto que trataremos de manera más detallada en el próximo documento.

La inteligencia como proceso explica que en ocasiones se confunda inteligencia con espionaje, cuando en realidad este último es una actividad que forma parte del ciclo (en la fase de obtención), y que por tanto alude a un aspecto muy puntual en el conjunto del proceso.

1.4 INTELIGENCIA COMO RESULTADO

La inteligencia también se puede entender como el producto resultante de la fase de análisis del ciclo de inteligencia. Puede ser de diversos tipos y difundirse a través de presentaciones orales o por escrito, en diversos formatos en función del tipo de inteligencia. Cuestión ésta última que abordaremos en el próximo documento sobre el ciclo de inteligencia. La inteligencia como resultado es el objeto habitual de las definiciones de inteligencia. El Glosario de Inteligencia la define como el producto que resulta de la evaluación, la integración, el análisis y la interpretación de la información reunida por un servicio de inteligencia.

Pero además de esta acepción, se pueden entender como resultados de la inteligencia las operaciones que de ella se derivan, entre ellas las acciones encubiertas (Lowenthal,2012).

1.5 DIFERENCIA ENTRE INFORMACIÓN E INTELIGENCIA

En el manual Inteligencia y Seguridad, Miguel Ángel Esteban y Andrea V. Carvalho (2012: 19-26) explican la distancia que media entre información e inteligencia a través de la pirámide informacional.

- Datos. Representaciones básicas de la realidad que por sí solos no tienen significado (por ejemplo, cifras o nombres de personas). Lo adquieren gracias a la capacidad humana de establecer relaciones.
- Información. Se genera mediante la recopilación de datos, añadiéndoles contexto, significado y propósito. Siguiendo con el ejemplo anterior: cifras, nombres de personas y detalles concretos de personas detenidas en España por su presunta vinculación con el terrorismo yihadista.
- Conocimiento. Es el resultado de una estructura de conceptos, teorías y explicaciones de la realidad que permiten comprenderla. Los conocimientos previos permiten evaluar e integrar nuevas informaciones. El conocimiento no sólo se encuentra en las personas, también está presente en las organizaciones, imbuido en sus procesos y estructuras. Cuando se combina con recursos tangibles es capaz de generar ventaja competitiva respecto a otras organizaciones, y por eso tiene un especial valor. Puede ser tácito y explícito. El tácito está formado por el capital humano (miembros) y relacional (red externa de la organización). El explícito se plasma en soportes físicos. El conocimiento es de difícil captura, y se produce y difunde mediante la espiral del conocimiento. Continuando con el ejemplo anterior: el conocimiento se generaría al poner en relación el número e identidad de los detenidos por su presunta vinculación con el terrorismo

yihadista en España en el año actual, con las funciones concretas que desempeñaban (preparación de atentados terroristas, difusión de propaganda radical en internet, reclutamiento y envío de voluntarios a Siria). Posteriormente podríamos combinarlo con la información sobre el número de detenidos en años previos, con las funciones de aquellos detenidos y con los contactos entre unos y otros, así como con las pautas del terrorismo yihadista en otros países de Europa Occidental.

Al estructurar esas informaciones con conocimientos y explicaciones previas convertimos los datos y las informaciones obtenidas sobre la actividad antiterrorista en el año presente en nuevos conocimientos sobre las redes yihadistas en España.

- Inteligencia. Es el resultado de la aplicación del conocimiento tácito y explícito para integrar, interpretar, analizar y evaluar información relevante sobre un determinado asunto que representa una amenaza o una oportunidad para una organización o un Estado. Con él se atiende a una demanda específica por parte del consumidor de inteligencia orientada a la toma de decisiones y a la acción. La inteligencia permite comprender el entorno con más profundidad y por ello sitúa en una posición ventajosa ala hora de interactuar con él. En el ejemplo que hemos venido tratando sobre el terrorismo yihadista en España, la inteligencia resultante de la elaboración de las informaciones y conocimientos sobre esta amenaza permite tomar decisiones más inteligentes en materia de política antiterrorista, de política exterior y de defensa.

Como señalan Miguel Ángel Esteban y Andrea V. Carvalho (2012: 1926), la imagen de la pirámide informacional expresa de manera gráfica la abundancia cuantitativa de los niveles más bajos frente a los más altos, la importancia cualitativa de los más elevados respecto a los inferiores, así como la necesidad de disponer de estratos de base sobre los que asentar los escalones superiores.

1.6 REDUCIR LA INCERTIDUMBRE

La finalidad de la inteligencia consiste en reducir la incertidumbre del decisor político. Disminuir, no despejar por completo. La incertidumbre es una circunstancia asociada a la condición humana y a la complejidad del mundo que nos rodea. Por ello, la frase ‘toma de decisiones en situaciones de incertidumbre’ no añade un significado especial si se interpreta literalmente, pues la incertidumbre existe siempre, aunque es verdad que a veces puede ser particularmente aguda.

Ello se debe a tres razones relacionadas entre sí:

- Información incompleta. Carencias de información, similares a piezas ausentes de un rompecabezas que impiden contemplar la figura completa. La carencia de información se agrava

cuando el objetivo de la inteligencia se esfuerza en ser opaco o secreto.

- Intenciones futuras. Si muchas veces uno mismo no sabe con certeza qué hará en las próximas cuarenta y ocho horas, más difícil resulta conocer las intenciones futuras de otros actores.

- Complejidad. El mundo está repleto de sistemas complejos, compuestos por múltiples elementos que interactúan siguiendo una lógica no lineal, y en los que una ínfima alteración de partida puede producir resultados muy diferentes entre un caso y otro. Es en este tipo de sistemas donde se produce el efecto mariposa, el cual no entraña que una acción menor tenga efectos de gran magnitud, sino que una acción menor puede tener –o no– dichas consecuencias.

II. EL CICLO DE LA INFORMACIÓN.

Una información relacionada con un traficante de droga, una observación realizada por un grupo de vigilancia, una constatación de un equipo uniformado, son todos ellos datos libres. Al hacer un análisis aparecen las conexiones entre las informaciones que puede dar lugar a un informe. Este informe se obtiene del análisis de los datos y afecta a todo lo que se debe conocer antes de iniciar una acción que podrá dar en el futuro sus frutos.

Distinguiremos dos clases de informes:

- El informe operativo: es el informe para una acción concreta a corto plazo.
- El informe estratégico: es el informe necesario para poder llevar a cabo una política policial o judicial a medio o largo plazo.

El informe es el resultado del ciclo de la información, transformando la información (conocimiento o noticia susceptible de ser trasladado a un sujeto individual o colectivo) en inteligencia (capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas).

Definiciones del ciclo de la información:

- Orienta las acciones de recolección y procesamiento de información con el propósito de integrarlas en productos de inteligencia para los procesos de toma de decisiones.
- Secuencia mediante la cual se obtiene información, se transforma en inteligencia y se pone a disposición de los usuarios.
- Pasos imaginarios por medio de los cuales se reúne la información, se convierte en inteligencia y se pone a la disposición de los usuarios.

Modelos del ciclo de la información.

Fruto de los avances en la materia, su evolución y especialización, surgen y coexisten diferentes

modelos de ciclo de la información, más o menos desarrollados, adaptables en todo caso a los diferentes ámbitos de aplicación.

Tomando como referencia un ejemplo de modelo básico de ciclo de la información, nos encontramos con cinco fases primarias que, como pasos elementales, componen ese ciclo y que se estudiarán a continuación:

- La Recopilación. - La Evaluación. - El Tratamiento. - El Análisis. - La Difusión.

Las cinco fases forman una cadena continua que empieza con la investigación de los datos y termina con la difusión de la información. Durante la fase de análisis se vuelve a la fase de recopilación de la información. Es un ciclo, y el análisis nos muestra que siempre faltan ciertos datos. Se trata de un proceso continuo.

EL CICLO DE LA INFORMACIÓN NO ES LINEAL, SE RETROALIMENTA CONTINUAMENTE.

a. RECOPIACIÓN

En la base del ciclo de la información se encuentra el plan de recopilación. En este plan se especificarán los datos que se deberán recoger durante la investigación. En el desarrollo de la misma este plan puede adaptarse según las necesidades informativas.

La redacción de un plan de recogida es fundamental porque:

- Sirve para determinar los datos específicos que se necesitan.
- Evita la pérdida de tiempo y energía que conlleva la búsqueda de datos innecesarios.
- Aumenta la eficacia.
- Simplifica la coordinación.
- Conduce a una investigación completa. La recopilación de datos debe hacerse en relación con el plan de recogida. De esta manera las pistas falsas pueden abandonarse rápidamente.

b. EVALUACIÓN

La segunda fase del proceso es la evaluación. Todos los datos que son recogidos según el plan de recopilación, deben ser evaluados. Esto es muy importante porque es en este estadio cuando se puede atribuir un valor a los datos recogidos.

Durante la evaluación debemos distinguir siempre entre lo que es la información en sí como conjunto de datos y lo que es la fuente que la facilita. Se trata de evaluar el contenido de la información. Es una apreciación profesional sin estimación subjetiva. La evaluación del dato se realiza con independencia de la evaluación de la fuente. Los datos recogidos deben ser evaluados de la manera más objetiva posible por quien recibe la información, para hacer esto deberá existir

un sistema de valoración que sea simple pero eficaz. Ello tiene la ventaja de que todos los interesados hablen el mismo lenguaje de manera que todos los usuarios sabrían interpretarla. En este sistema, la evaluación de la fuente es completamente independiente de la evaluación del dato. Es necesaria, porque una persona de completa confianza puede difundir una información que no sea exacta o al contrario.

o Valorar el origen y la fiabilidad (Sistema europeo de valoración 4x4)

Los códigos de evaluación se basan en el sistema 4x4 utilizado en los Estados miembros para valorar la autenticidad y la exactitud de la información proporcionada.

El uso del sistema de evaluación de 4x4 se plasma en las normas de análisis así como en los convenios operativos que Europol ha firmado con terceros.

Se utilizan los siguientes códigos aplicables a la FUENTE:

A

Cuando no exista ninguna duda sobre la autenticidad, la fiabilidad y la competencia de la fuente, o cuando la información sea aportada por una fuente que, en el pasado, hay demostrado ser fiable en todos los casos.

B

Fuente de la que la información recibida haya resultado ser fiable en casi todos los casos.

C

Fuente de la que la información recibida haya resultado no ser fiable en casi todos los casos.

X

No se puede valorar el grado de fiabilidad de la fuente.

Códigos aplicables a la INFORMACIÓN

1 Información de cuya exactitud no quepa duda.

2 Información conocida personalmente por la fuente pero no personalmente por el funcionario que la transmite.

3 Información no conocida personalmente por la fuente pero corroborada mediante otra información ya registrada.

4 Información que ni es conocida personalmente por la fuente ni puede ser corroborada.

c. TRATAMIENTO

Resulta imprescindible que los datos de carácter criminal o cualesquiera otros sean tratados de forma exacta. Cada sistema de tratamiento debe ser estructurado inmediatamente, de manera que los datos puedan ser accesibles desde distintos puntos. Posteriormente los datos serán introducidos en sistemas de tratamiento administrativo, bien sean de tipo manual o informatizado. Antes de que los datos puedan ser tratados deberán haber sido leídos y concentrados. Estas dos etapas se desarrollan a continuación.

d. ANÁLISIS

o Definición

Por análisis se entiende: formar un todo con los distintos datos que se han recibido de las diversas fuentes, con la finalidad de poder dar un sentido a los mismos y realizar un informe.

o Doble finalidad

1ª. Redactar y someter a prueba las hipótesis (quién, qué, dónde, cuándo, cómo, por qué) relativas a actividades criminales actuales o futuras y describir el tipo de importancia de los grupos y de las organizaciones afectadas. 2ª. Facilitar al jefe de la investigación informaciones operativas y estratégicas claras para que: - Se pueda dar prioridad a las acciones que se tengan que ejecutar. - Se pueda contar de forma eficaz con medios materiales y personal adecuado.

o Importancia

Durante el desarrollo de un proyecto de análisis o de investigaciones de gran importancia (crimen organizado, grupos terroristas, tráfico de drogas, investigaciones patrimoniales, delitos económicos, fraudes fiscales, etc.) el análisis tiene una importancia capital. En tales investigaciones es difícil hacerse una idea de conjunto, ya que los datos son numerosos y complejos. El análisis hace que sea posible esta visión de conjunto. Asimismo, el análisis permite sacar el máximo provecho de los datos disponibles, permite dar una dirección a la investigación, ya que está orientado a determinar los datos que faltan (que deberán ser recopilados). Es una manera de trabajar de manera más eficaz y eficiente.

e. DIFUSIÓN

La difusión o comunicación se lleva a cabo mediante la distribución de la información previamente analizada, de manera oportuna y por los procedimientos adecuados. Durante la comunicación de la información tiene gran importancia la presentación. La experiencia nos demuestra que los expedientes voluminosos se leen con dificultad, mientras que una información presentada verbalmente con ayudas técnicas de representación de imágenes puede ser transmitida con

mayor facilidad.

Dentro de esta fase hay que tener en cuenta las condiciones siguientes:

Oportunidad: Es esencial que la información difundida sea oportuna, especialmente la referida a información sensible o de delitos graves, debido a la necesidad de reaccionarlo antes posible ante situaciones de esta naturaleza. Hay que evitar que cualquier persona ajena a los servicios policiales tenga acceso a esta información, que haría peligrar el trabajo de los órganos y unidades que la utilizan. Es conveniente que los servicios de análisis posean toda la información existente sobre un asunto determinado, en el menor espacio de tiempo posible para ganar en eficacia y seguridad operativa.

Procedimientos apropiados: La información debe ser plasmada en un soporte que posibilite su transmisión (podrá ser verbal o escrita). Durante la comunicación de la información, como ya se ha dicho, tiene una gran importancia la presentación. Siempre que sea posible, se recomienda la presentación verbal, puesto que permite un trato directo con el auditorio y la posibilidad de establecer un coloquio entre profesionales.

III. CONCEPTO Y APLICACIONES DEL ANÁLISIS CRIMINAL.

El análisis criminal ha existido siempre con formas muy variadas y frecuentemente de forma empírica. ¿Qué investigador no ha recurrido a un pequeño esquema para aclararse? ¿No se utilizan estadísticas policiales en casi todos los países para orientar los servicios?

Lo que aquí se propone es un enfoque especializado, metódico y uniforme del análisis criminal.

Enfoque especializado: El análisis criminal debe ser un apoyo a la operativa policial. La materia es compleja y exige especialización al analista para ejercer su función de forma óptima. Lo ideal para el analista es poder ejercer su función con dedicación exclusiva.

El binomio: analista – investigador, ha venido resultando en todos los foros internacionales cuanto menos polémico, si bien parece cada vez más mayoritaria la defensa de la idoneidad de separación entre las dos funciones.

Enfoque metódico: el éxito del análisis depende en gran medida del método de trabajo utilizado. Ante situaciones diversas pueden aplicarse diferentes formas de análisis que examinaremos con posterioridad. Es preciso emplear estas formas de análisis metódicamente y utilizar en el momento oportuno las diferentes técnicas de esquematización de los datos. Cuando estas técnicas no sean suficientes, el analista debe demostrar una creatividad razonable con el fin de

ayudar de la mejor forma posible a los servicios policiales que le han demandado su análisis.

□ Enfoque uniforme: el análisis criminal y sus diferentes formas han sido ya definidas de una manera uniforme a nivel de la Unión Europea. Las diferentes técnicas de esquematización son también idénticas entre los diferentes países precursores de este enfoque del análisis criminal. Es evidente que esta uniformidad facilita los necesarios intercambios de informaciones en el marco de la lucha eficaz contra la criminalidad organizada. También se ha adoptado estas mismas técnicas en el marco de INTERPOL como consecuencia de la primera conferencia internacional sobre el análisis criminal celebrada en 1995.

a. CONCEPTO DE ANÁLISIS

La definición ya clásica de análisis nos dice que se trata del descubrimiento y la constatación metódica de relaciones, de una parte entre los propios datos de la criminalidad y otros datos significativos posibles, con el fin de servir a la práctica policial.

b. ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y ANÁLISIS OPERATIVO

Se distinguen dos grandes categorías de análisis criminal:

- El análisis estratégico
- El análisis operativo.

El **análisis estratégico** tiene su fuente en datos generales y su finalidad es la de orientar las políticas policiales o judiciales, lo que implica resultados a medio o largo plazo.

El **análisis operativo** se fundamenta en datos concretos y tiende a la comprensión de un asunto, marcando una dirección a la investigación y extrayendo conclusiones.

Atendiendo al objeto del análisis, distinguiremos tres grupos principales sobre los que versarán los trabajos analíticos:

- Los delitos.
- Los autores.
- El método de control de la criminalidad.

Formas de análisis estratégicos:

1. Análisis de fenómenos de la criminalidad.

- Definición: El análisis del fenómeno de la criminalidad es el análisis de la naturaleza, de la extensión y de la evolución de la criminalidad en una región geográfica y en un período dado.

- Objetivos:

- Establecer prioridades en la investigación.
- Definir una política preventiva.
- Repartir los medios personales y materiales.

2. Análisis del perfil general.

- Definición: El análisis del perfil general es la búsqueda de características-tipo de los autores (o de las víctimas) de infracciones análogas.

- Objetivos:

- Aportar indicaciones sobre el modo de vida, las costumbres y otras posibles características asociadas a la personalidad de los autores o de las víctimas (edad, sexo,...) con el fin de orientar las investigaciones.
- Determinar grupos-objetivo para orientar los proyectos de prevención, tanto en el plano social como en el plano policial.

3. Análisis del caso.

- Definición: El análisis del caso es el estudio de un delito grave (asesinato, violación, atraco, rapto, etc.) orientado a localizar y comparar en el tiempo las acciones de las principales personas del asunto.

- Objetivos:

- Destacar las contradicciones entre las declaraciones o las constataciones.
- Descubrir las lagunas de la investigación.
- Impulsar ciertos deberes judiciales (nuevos interrogatorios, careos, intervenciones, entradas y registros...)

4. Análisis comparativo del caso

- Definición: El análisis comparativo del caso es la comparación de un determinado número de delitos análogos.

- Objetivos:

- Descubrir si se trata de delitos eventualmente cometidos por el mismo autor o por el mismo grupo de autores.

5. Análisis del grupo de autores

- Definición: El análisis del grupo de autores es el estudio de la estructura de un grupo de autores

conocido y de las relaciones que existen entre los miembros de este grupo.

- Objetivos:

- Determinar el papel y la participación de cada individuo.
- Convencer a una autoridad para que se inicie una investigación o para que se continúe.
- Dar una dirección a la investigación.

Otros objetivos podrían ser:

- Descubrir personas importantes y sugerir consejos sobre las medidas policiales que se podrían adoptar.
- Destacar elementos débiles del grupo.
- Descubrir flujos de mercancías y dinero.
- Detectar y confirmar la eficacia de los informadores.

6. Análisis del perfil específico

- Definición: El análisis del perfil específico es la descripción del autor de uno o varios delitos basada en las pistas descubiertas en el lugar y en las informaciones relacionadas con ellas.

- Objetivo:

- Orientar la investigación de acuerdo con el perfil descubierto.

7. Análisis de investigación:

- Definición: El análisis de investigación es el estudio y la evaluación de las actividades ejecutadas en el marco de una investigación concreta.

- Objetivos:

- Completar las actividades de investigación.
- Examinar los errores cometidos.
- Utilizar la experiencia para el futuro.