



**Deloitte.**



***CHILE EN LA ERA DE GEN AI***  
*CÓMO AWS Y DELOITTE ESTÁN*  
*LIDERANDO LA REVOLUCIÓN*

# INTRODUCCIÓN

*En un entorno global donde la inteligencia artificial está transformando la productividad, las interacciones y el desarrollo de productos y servicios, Chile debe capitalizar estas innovaciones para mantenerse a la vanguardia. Este documento examina cómo la inteligencia artificial generativa (GenAI) puede constituir una ventaja competitiva significativa para las empresas chilenas, presentando enfoques prácticos para su implementación basados en la experiencia y conocimientos de Deloitte y AWS.*

**GenAI se define como una forma avanzada de inteligencia artificial que utiliza modelos generativos para crear nuevos contenidos y datos variados, incluyendo texto, código, imágenes, conversaciones, historias, vídeos y música. Estos modelos, basados en extensos modelos de aprendizaje automático que se entrenan con grandes volúmenes de datos, ajustan su conocimiento para interactuar y producir resultados coherentes y útiles en función de las entradas recibidas. Además de su capacidad para generar contenido, GenAI se emplea en la mejora de la calidad de imágenes digitales, la edición de vídeos, la creación rápida de prototipos para fabricación y el aumento de datos mediante conjuntos de datos sintéticos, entre otras aplicaciones.**

Beneficios potenciales como los anteriormente mencionados, están estimulando a más empresas de todo el mundo a adoptar esta nueva tecnología. La firma de análisis Gartner [indicó](#) que en este 2024, el 40% de las aplicaciones empresariales tendrán IA conversacional integrada, frente a menos del 5% que existía en 2020, mientras que para 2026, la GenAI automatizará el 60% del esfuerzo de diseño para nuevos sitios web y aplicaciones móviles.

Aunque GenAI ofrece nuevas perspectivas, también presenta desafíos relacionados con los riesgos que conlleva su implementación. Es fundamental aplicar prácticas responsables de inteligencia artificial para garantizar que los sistemas de GenAI sean útiles e inofensivos para los clientes. Una implementación cuidadosa y acompañada, permitirá desbloquear los beneficios de esta tecnología mientras se preserva la confianza. Para asegurar una adopción ética y segura, los líderes deben evaluar estos riesgos frente a los beneficios, maximizando así el valor que la inteligencia artificial generativa puede ofrecer. Esto requiere una evaluación exhaustiva del contexto actual y el desarrollo de un plan de trabajo con enfoques prácticos que faciliten la integración exitosa de GenAI en el negocio. El compromiso con la innovación responsable es crucial para avanzar en este nuevo y poderoso paradigma informático, asegurando que el progreso sea tanto tecnológico como ético.

# ¿CÓMO UTILIZAN LAS EMPRESAS GENAI EN LA ACTUALIDAD?

A menudo resulta complejo discernir entre la exageración y la realidad en las narrativas actuales. Muchos de los casos de uso y herramientas destacados en artículos se enfocan en aplicaciones de consumo, lo que dificulta la comprensión de su aplicación en un contexto empresarial a gran escala. Explora este desafío profundizando en las implementaciones y el impacto real que algunas empresas han logrado al utilizar la inteligencia artificial generativa para impulsar la innovación, mejorar las experiencias y transformar industrias.

## **REVOLUCIÓN EN EL COMERCIO MINORISTA**

Revolución en el comercio minorista: Una plataforma líder de comercio electrónico utilizó IA generativa para crear experiencias de compra personalizadas para sus usuarios. El modelo de IA generativa generó recomendaciones de productos adaptadas a los gustos individuales mediante el análisis del comportamiento de los usuarios, sus preferencias y sus compras anteriores. ¿El resultado? Un aumento del 30 por ciento en las ventas y una mejora de la satisfacción del cliente.

## **INNOVACIÓN SANITARIA**

Una gran institución sanitaria utilizó la IA generativa para analizar conjuntos de datos masivos de registros de pacientes con el fin de predecir posibles riesgos para la salud, lo que permitió una intervención temprana y planes de tratamiento personalizados. Este enfoque proactivo dio como resultado mejores resultados para los pacientes y menores costos de atención médica.

## **DETECCIÓN DE FRAUDES EN SERVICIOS FINANCIEROS**

Una gran institución financiera implementó un modelo generativo basado en IA para mejorar sus mecanismos de detección de fraudes. El modelo identificó y marcó actividades sospechosas en tiempo real mediante el análisis de patrones y comportamientos de transacciones, reduciendo los incidentes de fraude en un 40 por ciento y aumentando la confianza del cliente.

## **DISEÑO Y CREACIÓN DE PROTOTIPOS EN LA FABRICACIÓN**

Un fabricante de automóviles utilizó la IA generativa para ayudar a diseñar y crear prototipos de nuevos modelos de vehículos. Basándose en las tendencias del mercado, los comentarios de los usuarios y los criterios de sostenibilidad, el modelo de IA generativa creó conceptos de diseño innovadores. Esto aceleró el proceso de diseño, acortó el tiempo de comercialización y generó diseños que atrajeron al público objetivo.

## **La IA generativa aporta valor hoy a Transbank**

“Estamos orgullosos de ser pioneros en la adopción de un caso concreto de uso de Inteligencia Artificial Generativa de forma productiva y responsable en Chile. Mediante el desarrollo de GenIA en alianza con grandes partners, hemos podido generar eficiencias en nuestros procesos, como también la exploración de nuevos desarrollos que permitan impactar positivamente la experiencia de los clientes. Todo esto, de la mano de altos estándares de seguridad y privacidad de la información”.

**transbank.**  
creciendo juntos



### **MAUREEN DOREN**

*DIVISIÓN DE PRODUCTOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS, TRANSBANK*

# CÓMO CREAR UN ENFOQUE EMPRESARIAL PARA GENAI

## **EMPIEZA CON UNA ESTRATEGIA**

Debido a la naturaleza transformadora de GenAI, para aprovechar su verdadero potencial, muchas organizaciones necesitarán realizar cambios significativos en la cultura, los procesos, las plataformas tecnológicas e incluso en sus productos y servicios.

Quienes busquen adoptar esta tecnología deben comenzar por desarrollar una estrategia integral. Esto establecerá la visión, las barreras de seguridad y la hoja de ruta para aprovechar esta tecnología transformadora.

Los componentes clave de una estrategia de GenAI incluyen el desarrollo de la capacidad organizativa, la identificación de casos de uso de alto valor, la determinación del modelo de adopción óptimo, la selección de las plataformas tecnológicas adecuadas y la comprensión y mitigación de riesgos. En el frente de la capacidad, las organizaciones deben evaluar sus habilidades y talentos actuales, e invertir en el desarrollo del capital humano necesario para implementar de manera efectiva la inteligencia artificial generativa. La estrategia debe esbozar un plan para contratar ingenieros de datos, potenciar las habilidades de los empleados y fomentar una cultura innovadora abierta a las pruebas y el aprendizaje. Otro paso crítico es evaluar rigurosamente los posibles casos de uso y priorizar aquellos que se alineen con los objetivos estratégicos centrales y puedan generar retornos claros. Enfocar GenAI en las palancas de mayor impacto permitirá a las organizaciones demostrar valor desde el principio.

Las organizaciones también deben decidir entre desarrollar capacidades internas o aprovechar los socios externos y los servicios gestionados. Esta elección del modelo de adopción tiene implicaciones para el control, el costo, la velocidad y el acceso a las principales soluciones de IA generativa. Es igualmente importante elegir las tecnologías facilitadoras adecuadas, incluidas las plataformas en la nube de IA, las bases de datos y la arquitectura de TI moderna. Al igual que evaluar y gobernar de manera proactiva los riesgos asociados con el aprovechamiento de la IA generativa.

## **DESARROLLO DE LA CAPACIDAD ORGANIZATIVA**

Para que las organizaciones adopten GenAI y la escalen para ofrecer un valor empresarial significativo, deberán desarrollar nuevas capacidades en toda su organización.



## **DESARROLLAR LA FLUIDEZ DE LA IA**

La adopción exitosa de la IA Generativa requiere un cambio cultural profundo en las organizaciones. Los ejecutivos deben liderar este proceso, promoviendo una cultura de innovación y aprendizaje continuo. Al desarrollar una comprensión sólida de la IA Generativa, los líderes pueden guiar a sus equipos en la identificación de oportunidades de negocio, la mitigación de riesgos y la optimización de procesos. Es esencial diseñar programas de capacitación personalizados que empoderen a los colaboradores para que se conviertan en agentes activos de esta transformación.

## **ADOPTAR EL APRENDIZAJE CONTINUO**

El ritmo de cambio que rodea a GenAI hoy en día es dramático. Cada mes se lanzan nuevos modelos y cada día se identifican nuevos casos de uso. Incluso para los profesionales de la IA más experimentados, mantenerse al día con las últimas capacidades puede ser un desafío. Para las organizaciones que buscan desarrollar la fluidez de la IA en su negocio, no pueden tratar la capacitación de sus empleados como un ejercicio "único". Las organizaciones exitosas requerirán que los líderes establezcan una cultura de aprendizaje continuo, en la que busquen crear herramientas y procesos que permitan a su personal recibir educación continua en los últimos casos de uso y técnicas de IA generativa. A partir de ahí, también pueden desarrollar una mentalidad de experimentación que puede ayudar a impulsar más mejoras y eficiencias mediante la implementación de GenAI en una variedad de nuevos casos de uso.

## **FOMENTAR UNA CULTURA DE LA EXPERIMENTACIÓN**

Una cultura de experimentación y mejora continuas significa alentar a los líderes a ir más allá de las expectativas establecidas por los proyectos de software tradicionales para comprender cómo es un proyecto típico de IA generativa, qué tasas de éxito esperar y cómo tomar decisiones de inversión en torno a ciertos casos de uso. También significa establecer la seguridad psicológica para que los equipos experimenten y equilibren el riesgo frente a la recompensa. Una vez que los equipos y las personas generan ideas para nuevas soluciones, estas se pueden pasar a un equipo que puede crear prototipos rápidamente. Si los equipos no adoptan este enfoque, la empresa puede acabar demasiado centrada en mejorar los procesos y perder la oportunidad de desarrollar nuevas soluciones innovadoras que podrían transformar la forma en que trabajan.

## **ADOPTAR LA COMUNICACIÓN ABIERTA**

Otro elemento importante en la adopción exitosa de la IA generativa en cualquier organización es la comunicación. Los empleados a menudo se preocupan cuando las empresas comienzan a adoptar soluciones de IA, temiendo que pueda afectar negativamente su función. Las organizaciones que buscan adoptar la IA generativa deben tratar de comunicarse con sus empleados sobre por qué la organización está adoptando esta nueva tecnología y cómo pueden participar para desarrollar nuevas habilidades y, como resultado, asumir roles nuevos y mejorados.

## **ELECCIÓN DE LOS CASOS DE USO ADECUADOS**

Cuando las organizaciones se plantean cómo navegar por su viaje hacia la IA generativa, a menudo les resulta difícil identificar los casos de uso adecuados. Si bien los casos de uso específicos pueden variar según la organización y la industria, es imperativo que las organizaciones se centren en casos de uso con valor comercial real y en las partes interesadas senior que patrocinarán los proyectos para llevarlos a cabo. Con demasiada frecuencia, las organizaciones comienzan con casos de uso que son pruebas técnicas de concepto y ofrecen poco valor comercial.

Por lo general, estos proyectos no tienen el caso de negocio para avanzar hacia la producción. Sugerimos que los casos de uso se prioricen equilibrando: el valor entregado y la complejidad para entregar, asegurándose de comenzar con casos de uso que sean valiosos pero alcanzables.

Las formas en que las empresas pueden lograr valor con la IA generativa suelen dividirse en dos categorías: aumentar la productividad y eficiencia en los procesos existentes y, por otro lado, crear nuevos productos y servicios. Hoy en día, la mayoría de las organizaciones se centran en el primer escenario, ya que aumentar la eficiencia en sus procesos y equipos existentes suele ser una forma más fácil de comenzar, con menor riesgo, mientras aprenden a producir estas soluciones con éxito.



“En un mundo cada vez más digital y competitivo, la Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) se posiciona como un catalizador de transformación para las empresas chilenas. En Deloitte, estamos convencidos de que el éxito va más allá de la tecnología; se fundamenta en las personas y los resultados. Por esto, colaboramos estrechamente con nuestra alianza AWS, para desbloquear el potencial de la GenAI y generar valor real para nuestros clientes.

Nuestra experiencia en transformación digital, junto con el sólido conocimiento técnico y las innovadoras tecnologías de AWS, nos permite ofrecer soluciones personalizadas que no solo impulsan la innovación, sino que también optimizan la eficiencia operativa. Juntos, creamos un ecosistema donde la vanguardia tecnológica y el conocimiento especializado se entrelazan, garantizando que nuestros clientes no solo se adapten a los cambios del mercado, sino que lideren en sus respectivos sectores. Nuestro enfoque se centra en identificar y aprovechar el punto donde la innovación y el impacto se encuentran, asegurando que cada paso que damos genere un valor tangible y duradero”.



**GABRIELA ÁLVAREZ**  
SOCIA LÍDER ALIANZA AWS

*Cuando consideramos los tipos de casos de uso de GenAI que son más comunes hoy en día, estos generalmente se dividen en cuatro grandes categorías:*

**1.** La primera categoría incluye casos de uso clásicos de generación de contenido. Estos casos de uso son aquellos en los que se utiliza la IA generativa para acelerar la creación de nuevos contenidos, como textos de marketing, correos electrónicos o código de software. Este enfoque suele ser utilizado por un usuario experto para generar un primer borrador de documento mucho más rápido de lo que se podría hacer manualmente. Este enfoque utiliza la solución de IA para hacer el trabajo pesado indiferenciado, lo que permite al usuario experto refinar en algo más diferenciador para la organización.

**2.** La segunda categoría de casos de uso no es la que recibe mucha atención, sino que el uso de estos modelos se produce entre bastidores, donde es posible que no sepa que está trabajando con un modelo generativo. Estos modelos son ahora muy eficaces para impulsar mejoras en la búsqueda, la personalización y el resumen, por lo que en los casos en que las partes internas y externas buscan datos, hacen recomendaciones o incluso proporcionan resúmenes simplificados de datos extensos, estos modelos pueden mejorar la eficiencia y la eficacia de estos procesos.

**3.** La tercera área se refiere a permitir la exploración de nuevas áreas de dominio. Esta es la situación en la que tiene un cliente o empleado que quiere aprender sobre un producto o proceso "chateando" con el sistema.

**4.** La cuarta área se refiere a la toma de decisiones experta, donde los LLM se utilizan para proporcionar información a los usuarios expertos que les permite tomar decisiones mejores y más rápidas. Un gran ejemplo de esto es el centro de contacto con el cliente, donde la IA generativa puede ayudar a los agentes durante las llamadas de los clientes analizando las transcripciones de las llamadas en tiempo real para hacer sugerencias al agente sobre cómo abordar las preguntas sin poner al cliente en espera para buscar respuestas.

"La inteligencia artificial generativa está transformando las organizaciones a un ritmo más acelerado de lo que se había anticipado. El sector de servicios financieros se encuentra a la vanguardia de la adopción de esta innovadora tecnología, permitiendo la automatización de tareas, la mejora en la toma de decisiones y la personalización de la experiencia del cliente.

Por ejemplo, una empresa chilena de seguros buscaba mejorar la experiencia digital de sus clientes y las capacidades de venta de sus productos de seguros de automóvil. Para ello, se asoció con AWS, utilizando servicios de inteligencia artificial generativa para desarrollar un agente de ventas digital. La solución incorporó tecnologías como Amazon Bedrock, con modelos de lenguaje de Anthropic. Con la implementación de este agente digital avanzado, la empresa tiene como objetivo mejorar significativamente sus tasas de conversión digital y escalar sus operaciones de ventas.

AWS desempeña un papel fundamental al proporcionar a las instituciones de servicios financieros los servicios, capacidades de inteligencia artificial, infraestructura y seguridad necesarias para implementar y escalar con éxito los casos de uso de inteligencia artificial generativa en toda su organización".



**RODRIGO ALARCÓN**

PRINCIPAL ML STRATEGY SOLUTIONS  
ARCHITECT, AWS

# DETERMINACIÓN DE SU ENFOQUE PARA APROVECHAR GENAI

Decidir cómo implementar la inteligencia artificial generativa requiere que los clientes evalúen sus necesidades y recursos. Las organizaciones deben determinar si es mejor crear soluciones personalizadas internamente o aprovechar las soluciones de los proveedores.

Para aquellos que buscan desarrollar sus propias soluciones de GenAI, herramientas como Amazon Bedrock ofrece opciones para que los clientes consuman un modelo fundacional existente o para que ajusten un modelo fundacional con los datos corporativos. Como alternativa, los clientes pueden optar por aprovechar herramientas como Amazon SageMaker para crear su propio modelo fundacional desde cero. Independientemente del enfoque, los clientes deben sopesar las compensaciones de velocidad, costo, complejidad y rendimiento a la hora de determinar la mejor estrategia para introducir GenAI en su organización.

El enfoque que elija para adoptar esta tecnología puede tener un impacto significativo en el costo de la solución. Al consumir modelos fundacionales existentes, el proveedor del modelo incurre en el costo de crear y entrenar el modelo. Los clientes que usan ese modelo generalmente pagarán un cargo que se basa en un precio por token. (Con Amazon Bedrock, un token se compone de unos pocos caracteres y se refiere a la unidad básica que un modelo aprende a comprender las entradas del usuario y las indicaciones para generar resultados. En el caso de los modelos de generación de imágenes, se le cobra por cada imagen generada). Con este enfoque, el coste de utilizar GenAI depende de la cantidad de texto o de la cantidad de imágenes que se pongan en el modelo y de la cantidad que se genere. Este modelo de precios es particularmente atractivo para casos de uso de bajo volumen o de naturaleza esporádica.

“La IA Generativa está transformando la forma en la cual creamos soluciones tecnológicas. El entendimiento de lenguaje natural que ofrecen los modelos generativos está habilitando la creación de experiencias conversacionales que eran impensadas hace tan solo 2 años atrás. Adicionalmente, las capacidades multimodal que ofrecen modelos como Claude 3.5 de Anthropic, permiten la creación de agentes generativos que no solo entienden lenguaje natural, sino también son capaces de procesar imágenes, video y audio, haciendo que la forma de interactuar con las aplicaciones sea cada vez más rica e intuitiva. En Amazon Bedrock, los desarrolladores encontrarán todo lo necesario para comenzar a crear esta nueva generación de aplicaciones potenciadas por GenAI”.



**MARTÍN CABRERA**

SOCIO TECHNOLOGY & TRANSFORMATION  
ENGINEERING, AI & DATA





# LA SINERGIA DE LA INNOVACIÓN: GENAI IMPULSANDO EL CAMBIO EN SECTORES CLAVE

## MINERÍA INTELIGENTE

Un nuevo horizonte en Chile En el sector minero chileno, los avances tecnológicos como la automatización, la digitalización y el uso de dispositivos inteligentes están impulsando una transformación significativa.

“Estas innovaciones están revolucionando las prácticas tradicionales de planificación, gestión y operación, abriendo nuevas oportunidades para optimizar la eficiencia operativa, reducir costos y mejorar la seguridad de los colaboradores. El sector está experimentando un cambio de paradigma en su forma de operar, al integrar el conocimiento y las capacidades de los equipos humanos con el potencial de la información disponible en los ámbitos estratégico, táctico y operacional. La digitalización y los dispositivos inteligentes facilitan una gestión más precisa de los procesos mineros y permiten la toma de decisiones basada en datos en tiempo real.

La automatización y la inteligencia artificial generativa se han convertido en pilares fundamentales de esta revolución tecnológica. Estos elementos, en un contexto operacional continuo, están elevando la productividad y reduciendo los costos operativos. Además, este progreso contribuye a mitigar el impacto ambiental al optimizar el consumo de recursos y minimizar la intervención humana en entornos de alto riesgo. Para mantenerse competitivas y satisfacer las crecientes demandas del mercado, las empresas mineras en Chile deben adoptar estas tecnologías emergentes y evolucionar sus modelos operacionales en consecuencia”.



**EDUARDO ROJAS**

SOCIO TECHNOLOGY & TRANSFORMATION  
ENERGY, RESOURCES & INDUSTRIALS



# LA REVOLUCIÓN DE GEN AI: EL IMPACTO TRANSFORMADOR EN LA INDUSTRIA FINANCIERA EN CHILE

La inteligencia artificial, especialmente la inteligencia artificial generativa, está revolucionando el sector financiero en Chile. Al analizar diversos conjuntos de datos en tiempo real, estas tecnologías permiten optimizar procesos, una mayor personalización de la experiencia, productos y servicios, fortalecer la detección de fraudes, apoyar la toma de decisiones de riesgo, entre otros beneficios.

“En la industria bancaria, hay un gran potencial para aprovechar la inteligencia artificial generativa, especialmente en áreas de operaciones, gestión de riesgos y atención y experiencia de cliente. Estas tecnologías pueden agilizar procesos, por ejemplo, la aprobación de créditos al analizar rápidamente la información financiera de los solicitantes y evaluar su capacidad de pago. Por otro lado, pueden ayudar a las instituciones financieras a identificar y mitigar riesgos al analizar grandes volúmenes de datos para detectar patrones y anomalías.

En el ámbito de la banca de inversión, la inteligencia artificial generativa emerge como un game-changer. Según un estudio de Deloitte, los bancos globales podrían incrementar su productividad hasta en un 35% gracias a esta tecnología. La inteligencia artificial generativa puede generar informes financieros personalizados, analizar escenarios de inversión complejos y optimizar la toma de decisiones. En Chile, la integración de esta tecnología en la banca de inversión permitiría a las instituciones financieras ofrecer servicios más sofisticados, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer su posición competitiva en un mercado cada vez más dinámico.

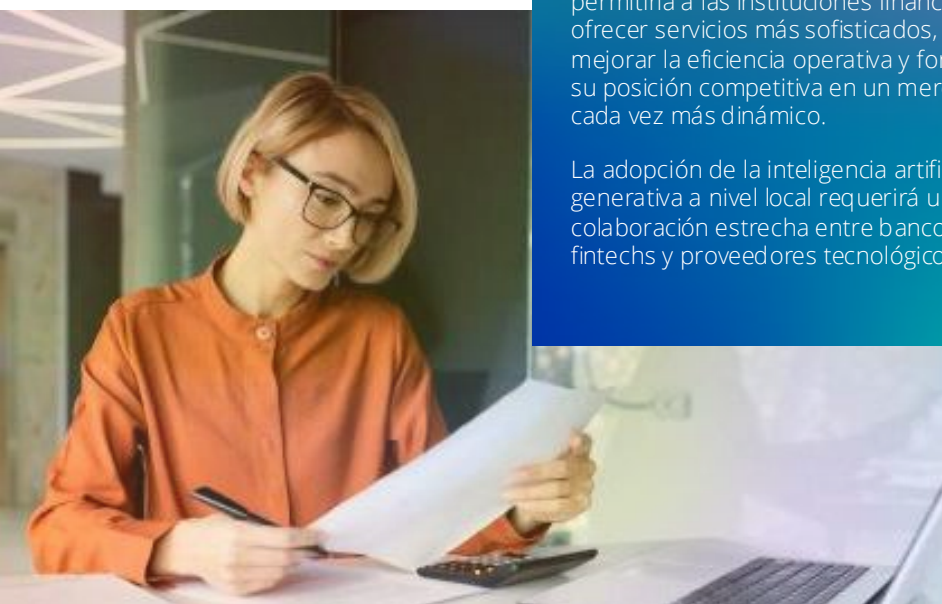
La adopción de la inteligencia artificial generativa a nivel local requerirá una colaboración estrecha entre bancos, fintechs y proveedores tecnológicos.

Esta cooperación será clave para desarrollar soluciones innovadoras y escalables que maximicen el potencial de esta tecnología. La banca chilena tiene una oportunidad única para liderar la innovación financiera en la región al adoptar proactivamente la inteligencia artificial generativa.

No obstante, es crucial considerar que, aunque esta tecnología ofrece numerosos beneficios, también plantea nuevos riesgos, desafíos y consideraciones éticas. Es esencial garantizar que los algoritmos sean transparentes, justos y éticos, y que se cumplan las regulaciones pertinentes. Asimismo, se debe asegurar la privacidad y seguridad de los datos para mantener la confianza de los clientes. La inteligencia artificial generativa tiene el potencial de transformar el sector financiero en Chile. Su adopción proactiva puede situar a la banca chilena en la vanguardia de la innovación financiera regional. Al aprovechar esta tecnología, las instituciones financieras pueden revolucionar sus modelos de atención, mejorar su oferta de valor para los clientes, aumentar la eficiencia operativa, mitigar riesgos y reforzar su posición competitiva. Para lograr esto, será necesario desarrollar nuevas capacidades y fomentar una colaboración estrecha con el ecosistema para crear soluciones innovadoras y escalables”.



**SERGIO DUBÓ**  
SOCIO TECHNOLOGY &  
TRANSFORMATION INDUSTRIA  
FINANCIERA



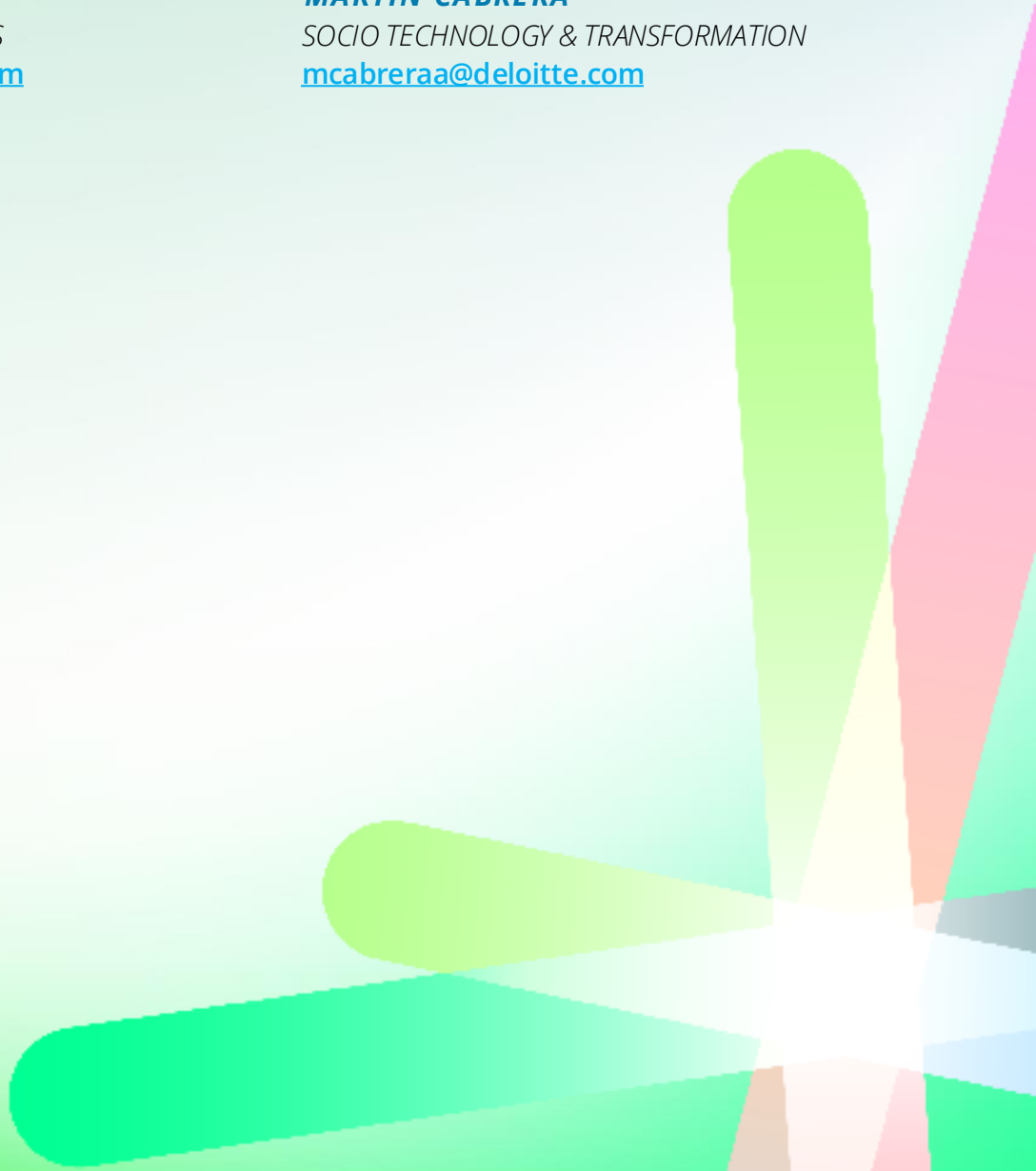
# **CONTACTA A NUESTROS EXPERTOS**



**GABRIELA ÁLVAREZ**  
SOCIA LÍDER ALIANZA AWS  
[galvarezal@deloitte.com](mailto:galvarezal@deloitte.com)



**MARTÍN CABRERA**  
SOCIO TECHNOLOGY & TRANSFORMATION  
[mcabreraa@deloitte.com](mailto:mcabreraa@deloitte.com)





[www.deloitte.com](http://www.deloitte.com)

Ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni ninguna de sus firmas miembro será responsable por alguna pérdida sufrida por alguna persona que utilice esta publicación. Deloitte © se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en [www.deloitte.com/cl/acercade](http://www.deloitte.com/cl/acercade) la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

© 2024 Deloitte. Todos los derechos reservados.

**Deloitte.**