

ACUERDO No. 307-CNR/2022. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número ocho: **Aprobación del POA institucional para el año 2023;** de la sesión ordinaria número cuarenta y cinco, celebrada de forma virtual y presencial a las doce horas del meridiano, del catorce de diciembre de dos mil veintidós; punto expuesto por el director de Innovación y Proyectos Estratégicos –DIPE-, César Alberto Arriola Flores; y,

CONSIDERANDO:

- I. Que en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CNR (NTCIECNR) definen en su artículo 15 que “El Consejo Directivo, aprobará el Plan Estratégico, que deberá contener los objetivos y metas institucionales acordes a la Visión y Misión del Centro Nacional de Registros (CNR), y la Administración Superior, revisará su cumplimiento por lo menos una vez al año. La Gerencia de Planificación, en coordinación con el Nivel Ejecutivo, serán los responsables de formular el Plan Estratégico y sus reprogramaciones, serán aprobadas por el Consejo Directivo”.
- II. Que adicionalmente las referidas normas técnicas, en su artículo 16 define la Planificación Participativa, regula que “La valoración de riesgos, como componente del Sistema de Control Interno, deberá estar sustentada en una planificación participativa y de divulgación de los planes, para lograr compromiso sobre el cumplimiento de los mismos. El nivel ejecutivo formulará, divulgará, ejecutará y realizará el seguimiento del Plan Anual Operativo, el cual deberá ser aprobado por el Consejo Directivo”.
- III. Que el resultado del Plan Estratégico Institucional (actualizado según acuerdo del Consejo Directivo No. 253-CNR/2021), está compuesto por cuatro perspectivas, desde el talento humano con sus objetivos e indicadores y metas de 2019 a 2024. La perspectiva de procesos, la financiera y finalmente todo el trabajo que el CNR aplica para poder impactar en los usuarios, conforme al siguiente cuadro:

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Línea base 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	86%	87%	88%	89%	89.5%	90%
		02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	62.62%	-	-	70%	80%	90%
02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	03.- Nivel de ejecución de la inversión	75%	77%	79%	81%	83%	85%
		04.- Utilidad de operación	9%	9.5%	10%	10.5%	11%	11.50%
03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	75%	86%	87%	88%	89%	90%
		06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	0	5	10	20	22	25

VI. Que los resultados de satisfacción del cliente externo por cada una de las unidades misionales del CNR (se presenta cuadro) en la mayoría de los casos fue superada la meta establecida para el 2022 y en otros se han tomado las medidas necesarias para elevar estos niveles de satisfacción al usuario:

Proceso	Meta 2022	Resultado semestre I	Resultado semestre II	Promedio	Desempeño
Registro Inmobiliario	89%	74.62%	94.36%	84.49%	94.93%
Generación de Registros Geográficos	89%	76.56%	90.89%	83.73%	94.07%
Registro Mercantil	89%	87.24%	95.74%	91.49%	102.80%
Registro de Propiedad Intelectual	89%	84.00%	98.53%	91.27%	102.54%
Registro de Garantías Mobiliarias	91%	90.00%	97.81%	93.91%	103.19%
Meta PEI	89%	82.48%	95.47%	88.98%	99.98%

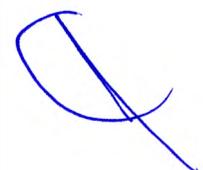
< 50%	50% - 89.99%	-	90% - 100%	-
-------	--------------	---	------------	---

VII. Que los resultados de la gestión de quejas realizada por cada una de las unidades misionales del CNR durante el presente año, en todos los casos fue superada la meta establecida para el 2022, tal y como se presenta en cuadro:

Procesos	Meta 2022	Resultado a noviembre	Desempeño
Registro Inmobiliario	70%	80%	114.29%
Generación de Registros Geográficos	70%	100%	142.86%
Registro Mercantil	70%	100%	142.86%
Registro de la Propiedad Intelectual	70%	-	-
Registro de Garantías Mobiliarias	70%	-	-
Meta PEI	70%	93.33%	133.33%

< 50%	50% - 89.99%	90% - 100%
-------	--------------	------------

VIII. Que el indicador 3 Nivel de Ejecución de la Inversión con resultado al 31 de octubre es el siguiente:





Periodo	Meta	Programado	Ejecutado	Desempeño
TRIM 1- 2022	81%	\$3,176,623.00	\$590,665.79	18.59%
TRIM 2 - 2022	81%	\$5,589,449.58	\$3,713,547.79	66.44%
TRIM 3 - 2022	81%	\$4,747,894.66	\$1,111,821.61	23.42%
Octubre	-	\$186,773.48	\$695,246.39	372.24%
Acumulado a octubre:		\$13,700,740.72	\$6,111,281.58	44.61%

- IX. Que en el indicador 4 *Utilidad de Operación* se ha mantenido por arriba de la meta durante los tres trimestres de 2022 y la perspectiva, al cierre de diciembre, continúa en el mismo nivel de crecimiento. El resultado al 30 de septiembre de 2022 es el siguiente:

Periodo	Meta	Utilidad	Patrimonio	% Utilidad de operación
TRIM 1- 2022	10.5%	\$8,239,988.58	\$60,614,139.36	13.59%
TRIM 2 - 2022	10.5%	\$19,938,405.36	\$60,614,683.36	32.89%
TRIM 3 - 2022	10.5%	\$33,514,649.51	\$60,614,683.36	55.29%

- X. Que en el indicador 5: porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta se alcanzó la meta para 4 procesos, siendo los siguientes registros: de Garantías Mobiliarias, Comercio, Propiedad Intelectual y Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas. En la única que no se logró alcanzar la meta durante el presente año fue en el proceso de Generación de Registro Geográfico, pero se han tomado las medidas necesarias en los últimos meses para aumentar los niveles de cumplimiento de los tiempos de respuesta de este proceso. Se presenta para ello, el siguiente cuadro:

PROCESO	META 2022	Resultado a noviembre 2022	DESEMPEÑO
Registro de Garantías Mobiliarias	88%	100.0%	113.64%
Registro Mercantil	88%	98.50%	111.93%
Registro de la Propiedad Intelectual	88%	98.00%	111.36%
Registro Inmobiliario	88%	94.00%	106.82
Generación de Registros Geográficos	88%	69.80%	78.50%
Promedio	88%	92.06%	104.61%

PROCESO	META 2022	RESULTADO TRIM I	RESULTADO TRIM 2	RESULTADO TRIM 3	RESULTADO OCTUBRE	RESULTADO NOVIEMBRE
DIGCN: Generación de Registros Geográficos	88%	67.9%	63.2%	70.06%	72.5%	69.80%

- XI. Que el indicador 6, Número de productos y servicios ofrecidos en línea, con la meta para el año en curso, de brindar 20 productos o servicios en línea, se han ofrecido nuevos servicios a los usuarios, con firma electrónica certificada. Los servicios que están en color azul (ver siguiente cuadro) ya que se han implementado y puesto a disposición de los usuarios, los que están en color negro se está por finalizar en diciembre de este año, por lo que se entregarán 9 servicios adicionales a nuestros usuarios por canales electrónicos o digitales, así:

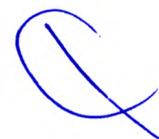
AÑO 2020	Año 2022
1) Citas en línea en las unidades misionales.	1) Presentación de escritos de trámite y anexos de Signos Distintivos
2) Presentación de la Renovación de Matrículas de Empresas en el RCO.	2) Presentación de solicitudes de servicios post-registrales de Signos Distintivos y anexos
3) Emisión de Certificaciones Extractadas del RPRH.	3) Presentación de solicitudes nuevas, post-registrales y anexos en línea de Patentes de Invención, modelos de utilidad y diseños industriales
4) Consulta en línea de Signos Distintivos del RPI.	4) Historial Registral 10 años SIRYC con FEC
5) Listado de Parcelarios y Mapa Catastral del IGCN en línea.	5) Incorporar a tienda en línea los Cuadrantes 1:50,000 Mapas municipales en la Tienda en Línea
6) Constancias y Certificaciones (literal y extractada) del RGM.	6) Venta de los Puntos Geodésicos
AÑO 2021	7) Servicios en línea de Certificaciones Literales de Balances con FEC.
1) Renovación de Matrículas de Empresas del RCO con firma electrónica certificada.	8) Servicios en línea de Constancias de Balances con FEC.
2) Certificación de Carencia de Bienes en línea del RPRH.	9) Adaptar el SRGM en dispositivos móviles.
3) Índice de Propietarios en línea del RPRH.	
4) Búsqueda Fonética Especializada del RPI en línea.	
5) Revisión de Planos del IGCN con firma electrónica certificada.	

- XII. Que en el indicador 7: *índice de satisfacción del cliente interno*, en promedio institucional superó la meta establecida para el año 2022 en 0.27%; conforme al siguiente cuadro:

Procesos	Meta 2022	Resultado 2022	Desempeño
Direccionamiento estratégico y de la calidad.	88%	91.54%	104.02%
Administración de bienes, servicios y suministros.	88.50%	91.41%	103.29%
Gestión de las comunicaciones.	89.50%	91.91%	102.69%
Gestión de las adquisiciones	84.50%	86.64%	102.53%
Gestión financiera.	89.40%	91.39%	102.22%
Gestión del talento humano.	88.50%	87.11%	98.43%
Gestión de tecnología y seguridad de la información	88%	84.44%	95.95%
Gestión de la infraestructura y su equipamiento.	88%	80.80%	91.81%
Meta PEI	88%	88.27%	100.31%

- XIII. Que en el indicador 8: *índice de actualización cartográfica*, no muestra datos debido a que su medición es anual y se realizará al cierre del mes de diciembre de 2022, quedando programada su meta así:

Meta 2022	Resultado	Desempeño
72%	-	-





XIV. Que el clima organizacional con una meta del 80%, el desempeño institucional fue del 83.40%. La formación talento humano un 99.72% y el desempeño organizacional ha superado la meta de 91% entregando un resultado del 94.88% lo que nos ha permitido superar la meta en 3.69% para el año 2022, así (resultado a noviembre de 2022):

INDICADORES	Meta 2022	Resultado 2022	Desempeño
9. Índice de clima organizacional.	80%	83.40%	104,25%
10. Índice de formación del talento humano (*)	72.00%	71.80%	99.72%
11. Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional.	91%	94.88%	103.69%



XV. Que producto de toda esta ejecución, se someterá dos solicitudes de modificación del PEI, específicamente a la meta de los indicadores 2 y 5 que se presentan así: 93.33%

Objetivo, indicador y meta actual:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META ANUAL		
				2022	2023	2024
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido.	62.62%	70%	80%	90%

Reprogramación solicitada del indicador:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META ANUAL	
				2023	2024
USUARIOS	1. Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios comprendiendo sus necesidades.	Porcentaje de quejas respondidas en el tiempo establecido.	62.62%	90%	92%

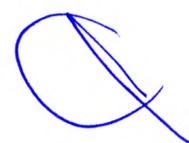
Objetivo, indicador y meta actual:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META ANUAL		
				2022	2023	2024
USUARIOS	3. Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	75%	88%	89%	90%

Reprogramación solicitada del indicador:

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META ANUAL	
				2023	2024
USUARIOS	3. Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de respuesta.	75%	90%	92%

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Línea Base 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
01.- Usuarios	01.- Brindar productos y servicios confiables a nuestros usuarios entendiendo sus necesidades.	01.- Índice de satisfacción de los usuarios externos	86%	87%	88%	89%	89.5%	90%
		02.- Porcentaje de quejas respondidas en tiempo establecido	62.62%	-	-	70%	90%	92%
02.- Financiera	02.- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante una adecuada gestión de recursos.	03.- Nivel de ejecución de la inversión	75%	77%	79%	81%	83%	85%
		04.- Utilidad de operación	9%	9.5%	10%	10.5%	11%	11.50%
03.- Procesos	03.- Volver más eficiente los procesos mediante la innovación constante.	05.- Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta	75%	86%	87%	88%	90%	92%
		06.- Número de servicios y productos ofrecidos en línea	0	5	10	20	22	25
		07.- Índice de satisfacción de cliente interno	80%	86%	87%	88%	89%	90%
		08.- Índice de actualización cartográfica	69%	70%	71%	72%	73%	74%
04.- Talento Humano	04.- Fomentar una cultura enfocada en el desempeño y el liderazgo desarrollando el potencial de nuestra gente.	09.- Índice de clima organizacional (Desempeño y Liderazgo)	50%	56%	80%	80%	80%	80%
		10.- Índice de formación del talento humano	70%	71%	72%	73%	74%	75%





Perspectiva	Objetivo Estratégico	Nombre del Indicador	Línea Base 2019	META ANUAL				
				2020	2021	2022	2023	2024
		11.- Porcentaje de cumplimiento del desempeño organizacional	90%	90.5%	91%	91.5%	92%	92.5%

XVI. Como se aprecia el tiempo de respuesta de las quejas y resultado es del 93.33% y la meta establecida actualmente para el 2023 es de 80%, siempre con la filosofía de mejora continua institucional. Se solicita elevar la meta 10 puntos y que la meta de tiempo de respuesta para las quejas sea para el 2023 de 90%, que consideramos es alcanzable y sostenible.

XVII. Que en cuanto a los tiempos de respuesta de los servicios, de igual manera la meta para 2023 es de 89%. El resultado al mes de noviembre de 2022 es de 92.06%, por lo que se solicita subir 1 un punto a la meta para 2023 y poder ofrecer el 90% como meta de los tiempos de respuesta para que los servicios sean dados a los usuarios en los tiempos ciclos establecidos. Esto se ha visto impactado en gran medida por el proyecto de tiempos de respuesta en un día que como CNR ofrecemos a los usuarios.

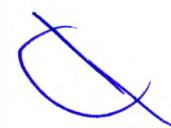


XVIII. Que como se muestra en la gráfica, los resultados durante todo el año han estado arriba del 90, siendo noviembre donde más se ha alcanzado el mayor resultado de desempeño de todos los planes operativos anuales del CNR que están formados por 18 Unidades Organizativas. Se han realizado tres modificaciones a la Planeación Operativa Anual durante el presente año: una fue en la Unidad de Inspectoría a la cual se le modificó su fórmula de cálculo del indicador del porcentaje de casos resueltos, en cuanto a no tener únicamente los casos resueltos en el mes, sino operar los casos acumulados, lo que permite realizar un mejor análisis. Esta reprogramación fue aprobada por la Dirección Ejecutiva, luego de realizar todos los análisis respectivos a la solicitud realizada por la referida unidad.

XIX. Que la otra modificación al POA corresponde a la Dirección de Desarrollo Humano y Administración (DDHA): en cuanto a gestionar la adquisición y la instalación de secadores de manos con filtro HEPA en todas las oficinas del CNR a nivel nacional, como medida de control de agentes patógenos y virales. La justificación para esta modificación es que la empresa que

presentó la oferta de secadores de mano ha indicado que no otorgan crédito en las compras, sino que se requiere un adelanto de 65%, lo cual, según manifestaron, no es negociable. Por tal razón, la compra no se pudo materializar y se eliminó de la Planeación Operativa Anual de la DDHA, según se autorizó por la Dirección Ejecutiva.

- XX.** Que la otra modificación corresponde a la Dirección de Tecnología de la Información (DTI): en cuanto a acotar el alcance de la acción del desarrollo de aplicación de la adecuación del Sistema de Información de Registro y Catastro (SIRYC). En este caso se redujo a adecuar el SIRYC a resoluciones de la Ley de Procedimientos Administrativos – en cuanto a la caducidad- en el SIRYC. La justificación es que no se cuenta con la información completa para el desarrollo del aplicativo, por lo que se requiere limitar el alcance de la acción para el año 2022. Esta modificación fue aprobada por la Dirección Ejecutiva.
- XXI.** Que para formular el Plan Operativo Anual del año 2023, inicia el 31 de octubre al 4 de noviembre de este año, en donde todas las unidades organizativas analizan el contexto externo e interno de la institución, determinando proyectos del Gobierno, el Plan Cuscatlán, la Agenda Digital y toda la documentación externa, porque es necesario que se conozca y se analice para poder materializar luego los proyectos en la planeación operativa y que esté alineada a la dirección del Gobierno y de la Dirección Ejecutiva.
- XXII.** Que se hace realiza un análisis de riesgo por cada unidad. A partir del 7 al 11 de noviembre se pasa a formular los objetivos, indicadores, metas y proyectos en los planes operativos anuales para el próximo año, esto se realizó en la semana del 14 al 18 de noviembre, finalmente se revisa y aprueba con todas las unidades organizativas, luego con Dirección Ejecutiva y finalmente se presenta a aprobación del Consejo Directivo (materializado en esta sesión); cumpliendo el programa del 21 de noviembre al 16 de diciembre para realizar esta revisión y aprobación. Todo está en la base de las NTCIE, la normativa ISO 9001:2015 de la cual se está certificado, ISO 31000:2018 que se tomó de referencia para el tema de riesgos y el Manual del Sistema de Planificación Participativa del CNR.
- XXIII.** Que toda la planificación se construye bajo 4 perspectivas: usuarios, finanzas, procesos y talento humano.
- XXIV.** Que desde la perspectiva de atención al usuario se tiene: la implementaremos del protocolo de atención al usuario a nivel nacional; 5 servicios de inscripción del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas con el estándar de entrega a los usuario de un día hábil a nivel nacional; alertas en el SIRYC sobre el arancel cancelado para verificar que sea según la ley; se realizarán mejoras al Sistema de Búsqueda de Índice de Propietarios, así como notificaciones en SMS (servicio de mensajes cortos) en el proceso de inscripción de documentos; se implementará la notificación de las observaciones y denegatorias de documentos mercantiles, matrículas y estados financieros. Se implementará el expediente electrónico y firma electrónica en todas las resoluciones jurídicas, avisos, certificados de registro y actas de notificación en signos distintivos, patentes, derechos de autor; se emitirán certificaciones, copias simples y constancias de signos distintivos, patentes y derechos de autor en línea, con firma electrónica certificada; se implementará la certificación literal con modalidad de solicitud presencial y modalidad de entrega con firma electrónica certificada; se implementará el procedimiento acelerado de patentes; se digitalizarán libros y expedientes del Registro de Comercio y fichas del Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas; se mejorará la infraestructura institucional por medio de la remodelación del Registro de Comercio en San Salvador, de la adecuación de inmueble para oficinas del CNR en el departamento de La Unión; la ampliación, mejoramiento y equipamiento de las oficinas del CNR en el módulo 1 del



municipio y departamento de San Salvador del Registro de la Propiedad y el Instituto Geográfico y del Catastro Nacional; se construirá la fachada de la nueva oficina del CNR en el departamento de La Paz y se levantarán los diseños para la construcción de oficinas CNR en los departamentos de La Libertad, Sonsonate y Chalatenango; se brindará el Servicio de Certificaciones de Denominación Catastral e informes en línea y se incorporará cuadrantes 1:50,000 para la venta en tienda en línea.

- XXV.** Que la perspectiva financiera conllevará: se continuará con la gestión de los recursos financieros para el cumplimiento de las obligaciones legalmente exigibles y adquiridas por el CNR; se apoyará a las unidades en sus necesidades financieras aprobadas; se realizará el seguimiento y evaluación del presupuesto, a nivel operativo institucional; se dará seguimiento a la ejecución del Plan de Compras del año 2023 (se realizarán acciones encaminadas a mejorar su ejecución); se realizará evento de capacitación sobre control presupuestario con apoyo de la Escuela de Formación del Talento (ESFORT), así como la remodelación de inmueble para el Archivo General del CNR en San Salvador y el diseño de remodelación de inmueble para oficinas administrativas del CNR San Salvador (inmueble comprado donde operó Urbano Expres).
- XXVI.** Que desde la perspectiva de los procesos: se continuará con la adecuación del SIRyC para el control de plazos según la LPA; se mejorará el proceso de las certificaciones y constancias de documentos mercantiles y matrículas, desde su presentación en línea, elaboración en sistema y su emisión con firma electrónica certificada; se adecuará el Sistema Administrativo para el Control de Transacciones del IGCN para notificaciones de advertencia de caducidad y caducidad con la mínima intervención humana; se vinculará a la Red Geodésica Básica Nacional (RGN) SIRGAS-ES2007 la red geodésica horizontal de los departamentos de Cabañas y Ahuachapán (Red Urbana y Rural); se dará mantenimiento a hitos fronterizos El Salvador, Honduras y Guatemala; se desarrollarán aplicativos solicitados por las unidades misionales y de apoyo; se ejecutarán pruebas de recuperación de aplicaciones desde la Dirección de Tecnología. De igual manera el mantenimiento preventivo y correctivo a servidores y equipos informáticos; se implementará en la flota vehicular GPS para su geolocalización; se implementarán servicios integrales para los salones de uso múltiple en San Salvador, se creará un salón de uso múltiple en la zona occidental; se elaborará y ejecutará programa de mantenimientos preventivos por cada una de las oficinas registrales, se continuará con el rediseño de procesos bajo el estándar BPMN 2.0 de procesos de apoyo como la gestión de las comunicaciones, seguridad de los bienes y de las personas, entre otros.
- XXVII.** Que desde la perspectiva del talento humano se fortalecerá las capacidades del personal de la institución a través de la formación; se actualizarán las funciones, perfiles de contratación y mejora de indicadores de desempeño de los descriptores de puestos funcionales del CNR, se elaborará propuesta de ampliación prestaciones o beneficios nuevos o existentes para el personal institucional; se mejorarán los controles de prevención de riesgos en la parte de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.

De acuerdo a todos estos elementos planteados, se solicita al Consejo Directivo: 1. Darse por enterado de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2022; 2. Autorizar la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas presentados. 3. Darse por enterado a las modificaciones efectuadas al POA 2022 en el segundo semestre de las unidades: de Inspectoría, Dirección de Desarrollo Humano y Administración y Dirección de Tecnología de la Información. 4. Aprobar la Planeación Operativa Anual 2023 (POA 2023). 5. Autorizar al Director Ejecutivo, para aprobar modificaciones del POA 2023, las cuales se informarán semestralmente al Consejo Directivo.

Por tanto, el Consejo Directivo, con base a lo expuesto:

ACUERDA: I) Darse por enterado de los resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 y del Plan Operativo Anual al 2022; **II) Autorizar** la modificación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en cuanto a los indicadores y metas presentados. **III) Darse por enterado** a las modificaciones efectuadas al POA 2022 en el segundo semestre de las unidades: de Inspectoría, Dirección de Desarrollo Humano y Administración y Dirección de Tecnología de la Información. **IV) Aprobar** la Planeación Operativa Anual 2023 (POA 2023). **V) Autorizar** al Director Ejecutivo, para aprobar modificaciones del POA 2023, las cuales se informarán semestralmente al Consejo Directivo. **VI) Comuníquese.** Expedido en San Salvador, diecinueve de diciembre de dos mil veintidós.



Jorge Camilo Frigueros Guevara
Secretario del Consejo Directivo

