

ARTÍCULO CIENTÍFICO

TITULO

Optimización del control de acceso a una entidad gubernamental peruana mediante un sistema de registro de visitas

AUTORES

Jhonar Angel Gallardo Andrés

jgallardo@unjfsc.edu.pe

ORCID:0000-0002-9513-3126

Universidad Nacional José Faustino Sanche Carrión

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un sistema de registro de visitas con la finalidad de optimizar el registro frecuente, la consulta y el control de los ciudadanos que acceden a las sedes del Gobierno Regional de Lima con la finalidad de gestionar trámites burocráticos. Por otro lado, el grupo de estudio estuvo conformado por 14 individuos miembros del equipo de administración de seguridad del Gobierno Regional de Lima, a los que se les realizó una entrevista. Asimismo, la recolección de datos se realizó mediante un censo donde se aplicaron sondeos, entrevistas y seguimientos, utilizando técnicas estadísticas inferenciales y el software IBM SPSS Statistics 24.0 para el procesamiento de la información. Como resultado, el 100% del equipo encuestado manifestó su conformidad con relación a las mejoras del registro, la consulta y el control de acceso de los individuos que ingresan con la finalidad de llevar a cabo procedimientos burocráticos en las sedes del Gobierno Regional de Lima mediante el sistema implementado. Por último, se recomienda que la entidad gubernamental disponga del recurso humano capacitado para realizar el mantenimiento preventivo y

correctivo, así como la implementación de nuevas demandas que se puedan solicitar posteriores a incorporación del sistema de visitas.

Palabra clave: Sistema de registro de visitas, entidad gubernamental, control de acceso, trámites burocráticos

ABSTRACT

This research aims to propose a visitor management system that improves the registration, check, and control of citizens who access the Regional Government of Lima offices for administrative tasks. In addition, the study group included 14 members from the security management team of the Regional Government of Lima who were interviewed. Likewise, the data was gathered through a census that included surveys, interviews, and observations. Furthermore, statistical techniques and the IBM SPSS Statistics 24.0 software were also used for data processing. As a result, 100% of the members interviewed, expressed their agreement with the improvements made in the registration, check, and access control of individuals entering to carry out administrative procedures at the offices of the Regional Government of Lima through the newly implemented system. Finally, it should be noted that the governmental entity must have qualified staff to perform preventive and repair maintenance, as well as to implement new demands that may be requested following the implementation of the visitor management system.

Keyword: Visitor management system, governmental entity, access control, bureaucratic procedures

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades gubernamentales requieren implementar estrategias consistentes para conseguir ser innovadoras, una de ellas es desarrollar una mayor capacidad de prospectiva, es decir tener la capacidad de estar un paso adelante del futuro, a partir del análisis del panorama y una disposición proactiva. Dentro del contexto del management (gestión de gobierno), esto implicaría contar con organizaciones ambidiestras, en las cuales por un lado se actúa con rigurosidad para el cumplimiento de las normas y procesos burocráticos, mientras que por el otro se debe tener una proyección a largo plazo, contemplando los problemas que según el entorno necesitarán ser atendidos desde una perspectiva innovadora (Control.pe, 2022)[5.1].

Según la Secretaría de Gestión Pública-Presidencia del Consejo de Ministros en su reporte sobre la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, las carencias sobre gestión de tecnologías de información (TI) existen, en principio porque las áreas encargadas son consideradas sólo como personal de soporte técnico, en lugar de ser percibidos como un área con la capacidad para mejorar la gestión de la entidad pública, identificando y gestionando las necesidades tecnológicas para apoyar las funciones sustantivas de la institución y con ello, coadyuvar a la consecución de sus metas y resultados de gestión (Gobierno del Perú, 2021).[6.1]

En concordancia, la Contraloría General de la República (2023)[7.1] hace mención sobre el control interno como una herramienta de gestión que permite mejorar los procesos estratégicos, las operaciones internas, la toma de decisiones y facilita la minimización de los riesgos propios de los procesos asignados a cada entidad pública. De esta manera, se obtiene un mejor control y una atención más eficiente a los ciudadanos. Estos sistemas de control interno (SCI) son esenciales para gestionar de manera efectiva el flujo de

individuos y, al mismo tiempo, asegurar que las necesidades de los usuarios se satisfagan en un menor plazo. En este contexto, se planteó al Gobierno Regional de Lima establecer un control más riguroso sobre los ingresos a sus instalaciones para verificar la identidad de los visitantes y asegurarse de que sus interacciones con la institución sean seguras y eficientes.

Las sedes del Gobierno Regional de Lima en Huacho reciben a diario un número significativo de visitantes que acuden para realizar trámites, consultas y diversas gestiones. Sin embargo, el proceso de control de ingreso es ineficiente. Actualmente, los visitantes deben mostrar su Documento Nacional de Identidad (DNI) y mencionar la oficina a la que se dirigen, pero no siempre se lleva un registro formal de estos datos. Algunos funcionarios de seguridad anotan la información en cuadernos, mientras que en otros casos, simplemente permiten el ingreso sin ningún tipo de registro. Esto no solo es contraproducente, sino que es una tarea demandante y que requiere mucho tiempo a comparación del rápido desarrollo de la tecnología de la información (Haron, 2013).[8.1] Lo anterior, también se aplica a los vehículos que ingresan, tanto de empleados como de proveedores, lo que complica aún más la situación. La falta de un sistema estandarizado para registrar tanto a individuos como a vehículos demuestra que el Gobierno Regional de Lima carece de un control adecuado sobre quiénes están dentro de sus instalaciones.

Asimismo, esta carencia podría significar un obstáculo en el proceso de gestión de riesgos, el cual según la Contraloría General de la República (2023)[9.1], permite tomar control de potenciales eventos perjudiciales para el desarrollo de las actividades y procesos que las entidades estatales ponen en marcha. Luego, esta falta de información de los individuos que ingresan impide a los funcionarios de seguridad realizar verificaciones sobre los antecedentes de los visitantes. Esto, se vuelve un motivo de

preocupación dado que el Gobierno Regional de Lima tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad tanto de sus empleados como de los visitantes. Según Junaida et al. (2007)[10.1], si bien las organizaciones tienen una manera particular de controlar la seguridad en sus propias instancias, estas deben tener siempre presente que la seguridad durante el ingreso de los visitantes a las sedes es uno de los aspectos más importantes en los que deben enfocarse.

Cabe destacar que estas deficiencias impactan negativamente a los empleados y a los visitantes, generando una percepción de inseguridad en el lugar e ineficiencia del monitoreo de ingreso, lo cual perjudica la experiencia del ciudadano durante sus trámites. Por ello, la falta de un registro adecuado dificulta una respuesta rápida y efectiva por parte de los trabajadores hacia los visitantes, creando desconfianza hacia la institución pública. Esto, al mismo tiempo, según Miaja (2019)[11.1] generaría una sospecha de corrupción debido al mal uso de los recursos económicos y materiales de la entidad que se traducen en una deficiente gestión pública.

A raíz de lo anterior, se implementó un sistema de control de visitas orientado a abordar las deficiencias actuales de la entidad gubernamental, mejorando el monitoreo diario de individuos y vehículos que ingresan a los espacios de la entidad pública para gestionar sus trámites, facilitando las consultas y solicitudes de antecedentes, para garantizar un entorno confiable tanto para los empleados como para los ciudadanos que visitan las instalaciones. Además como indica Aguilar (2024), el uso de un sistema de control permite el acceso monitoreado y facilita el registro de los visitantes para posteriormente realizar reportes. Es así cómo se optimiza el tiempo de los ciudadanos que ingresan a las instalaciones y también se facilita el trabajo del personal de seguridad.

Los estudios previos resaltan la necesidad de adoptar soluciones informáticas seguras con el fin de mejorar la gestión en los organismos públicos. Según Alvarado (2016), el implementar sistemas de control de gestión genera una mejor toma de decisiones y mayor satisfacción en los usuarios. Además, este autor destaca que un sistema de seguridad garantiza el control de los datos confidenciales de la empresa y, al mismo tiempo, promueve el cumplimiento adecuado de los objetivos y misión de la misma. En esta misma línea, López (2016) subraya que el conservar la información de los procesos en un solo lugar, como una base de datos, puede optimizar los tiempos de entrega en los procesos solicitados por las jefaturas de la institución.

Es por eso que, el objetivo principal que persigue este estudio es: proponer la implementación de un sistema de registro de visitas que mejore el control de ingreso de los ciudadanos que realizan trámites en las instalaciones del Gobierno Regional de Lima. Asimismo, los objetivos específicos son: plantear la implementación de un sistema de registro de visitas diario de quienes ingresen a realizar trámites en las instalaciones del Gobierno Regional de Lima, sugerir la implementación de un sistema de registro que permita mejorar el proceso de solicitud de los antecedentes policiales de los ciudadanos que ingresan a realizar trámites en las instalaciones del Gobierno Regional de Lima y finalmente, gestionar la implementación de un sistema de registro de visitas que permita mejorar el control diario de quienes ingresen a realizar diversos trámites en las sedes del Gobierno Regional de Lima. Estos objetivos permitirán un control eficiente del registro de los visitantes, brindando seguridad al momento de acceder a las sedes y facilitará la consulta de los antecedentes policiales en ambas partes.

Con relación a la ubicación donde se propone llevar a cabo la implementación del sistema de control de visitas, estas son dos sedes del Gobierno Regional de Lima: la sede central

ubicada en Av. Circunvalación S/N - Agua Dulce y la sede Túpac en Av. Túpac Amaru 403-405 – Huacho, Lima. Se incluirá al personal administrativo y al jefe de informática en el proceso de implementación, garantizando que el sistema responda a las necesidades específicas de la institución.

A pesar de los beneficios proyectados, el estudio tiene ciertas limitaciones, entre ellas: la disponibilidad de recursos tecnológicos, un presupuesto limitado que podría afectar la implementación efectiva del sistema y la posibilidad de resistencia al cambio por parte del personal que antes de la implementación ha operado bajo el sistema de control de visitas tradicional. Por estos motivos, es fundamental la planificación de una capacitación adecuada, así como estrategias de comunicación para facilitar la curva de adaptación.

Por lo tanto, el artículo se estructurará en varias secciones que exploran detalladamente la metodología de implementación del sistema de registro, los resultados, la discusión y las conclusiones.

Finalmente, es relevante destacar que la implementación del sistema de control de visitas en el Gobierno Regional de Lima no solo aborda las deficiencias actuales en la gestión de ingresos, sino que también establece un precedente para la modernización de las instituciones estatales, cuya administración es llevada a cabo por el Gobierno. Por eso, al integrar las tecnologías de la información con los procesos administrativos, se logra un control más eficiente y seguro, lo cual tendrá un impacto positivo en la confianza y satisfacción de los ciudadanos. Este estudio busca ser un modelo a seguir para otras instituciones gubernamentales que enfrentan retos similares, subrayando la importancia de adoptar soluciones tecnológicas en la era moderna.

MÉTODO

Diseño Metodológico

Esta investigación emplea un enfoque explicativo, dado que la puesta en marcha del sistema de registro de visitas busca abordar la problemática identificada. Asimismo, se considera experimental a raíz de la apreciación de las condiciones previas y posteriores a su aplicación. Del mismo modo, el método empleado es de tipo deductivo y el diseño se clasifica como experimental.

Grupo de Estudio y Muestra

1. Grupo de Estudio

El grupo objeto de estudio estuvo integrado por el equipo administrativo y la dirección del departamento de informática, la cual totalizó 14 individuos entrevistados.

2. Muestra

El estudio se llevó a cabo de forma censal, lo que significó que se incluyó a todo el grupo del estudio mencionado.

Estrategias de Recolección de Información

Se llevó a cabo a través de diversas técnicas, incluyendo sondeos, entrevistas y seguimientos.

Para el tratamiento de información se utilizaron técnicas estadísticas de inferencia, mediante el uso del programa IBM SPSS Statistics 24.0.

RESULTADOS

Análisis de Resultados

Se presentan los resultados obtenidos tras aplicar la encuesta antes y después de implementar el sistema de visitas en las sedes del Gobierno Regional de Lima. El análisis fue procesado mediante el software estadístico SPSS versión 24.0. A continuación, se destacan los resultados de las principales áreas de mejora:

1. **Registro Diario de Individuos y Vehículos:** Antes de la implementación, solo el 15.4% de los encuestados podía registrar ingresos diarios. Después de implementar el sistema, el 100% indicó poder hacerlo.
2. **Consulta de Antecedentes Policiales:** Ningún encuestado tenía acceso a esta función antes del sistema. Tras la implementación, el 100% reportó poder consultar antecedentes.
3. **Control Diario de Personas:** Solo el 7.7% de los encuestados realizaba un control diario de individuos antes de la implementación, mientras que después del sistema, el 100% pudo realizarlo de manera efectiva.

Capturas de pantalla del sistema

Figura 1:
Interfaz del login del sistema de visitas - Plantilla de Almasaeed Studio

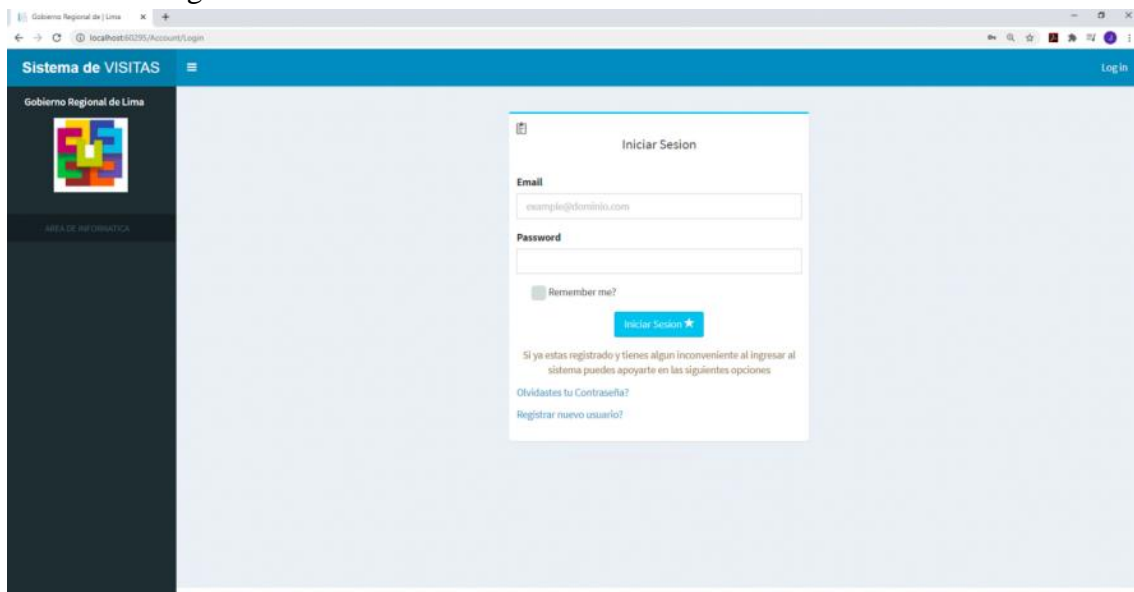


Figura 2:
Interfaz del registro de individuos del sistema de visita - Plantilla de Almsaeed Studio

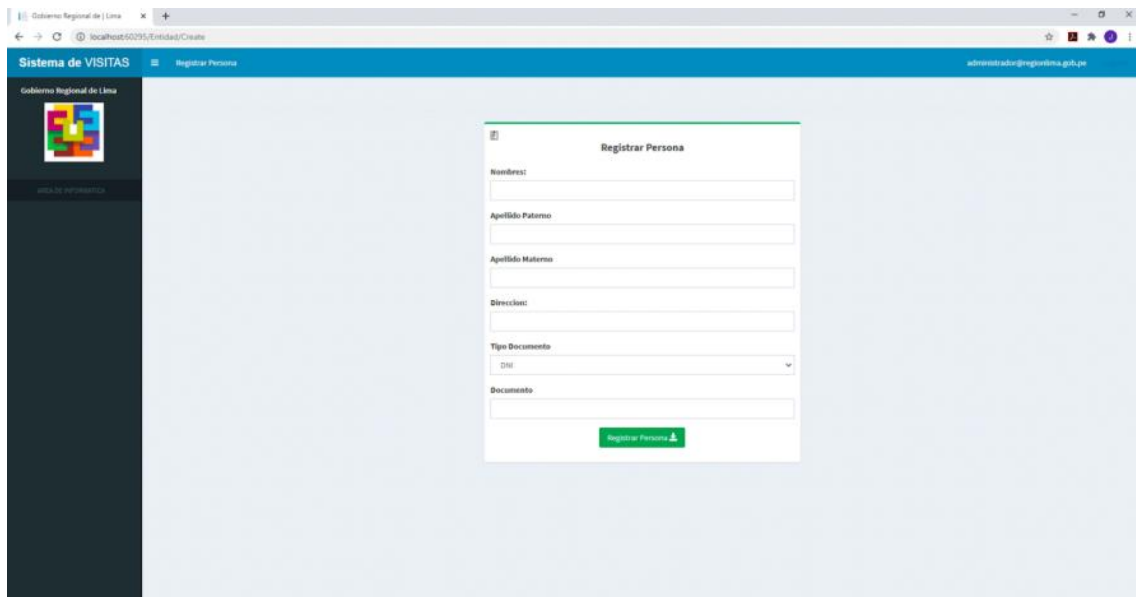


Figura 3:
Interfaz del registro de vehículos del sistema de visitas - Plantilla de Almsaeed Studio

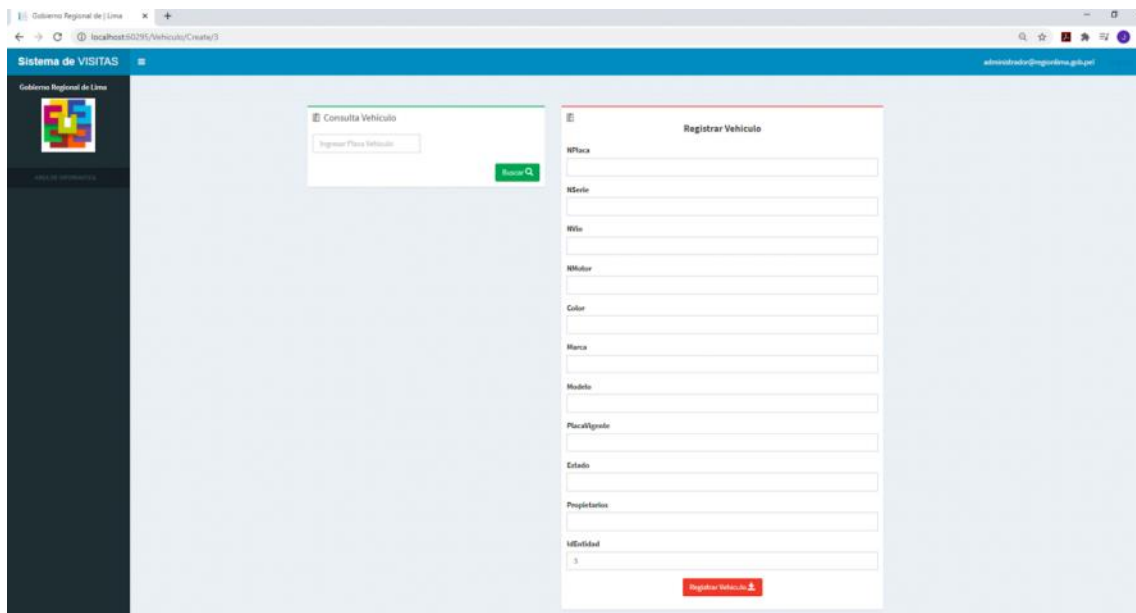


Figura 4:
Interfaz del listado de individuos registrados - Plantilla de Almsaeed Studio

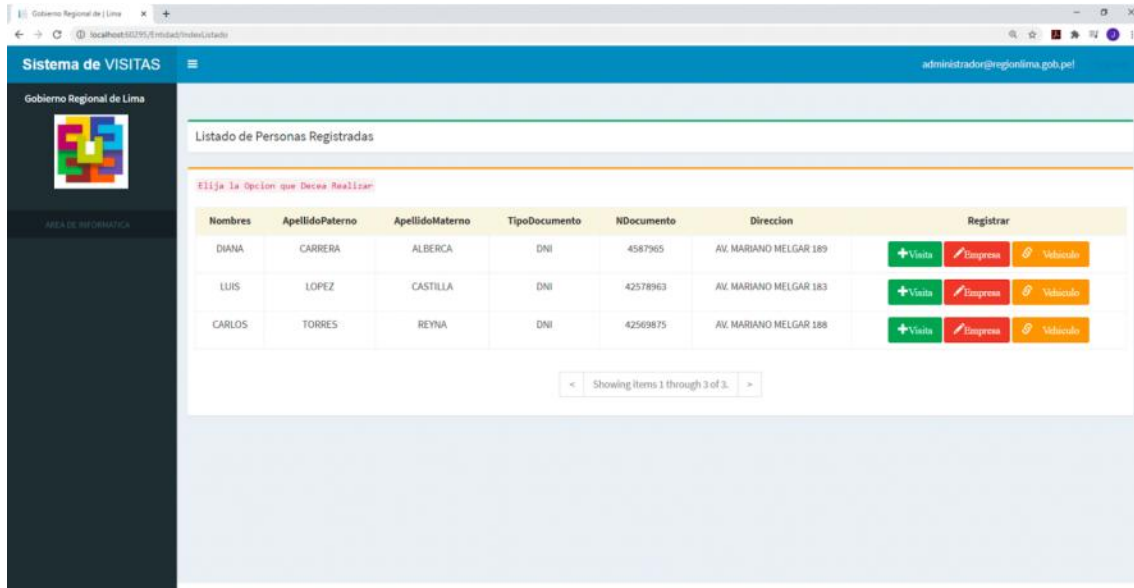


Figura 5:
Interfaz consultas de estado policial del sistema de visitas - Plantilla de Almsaeed Studio

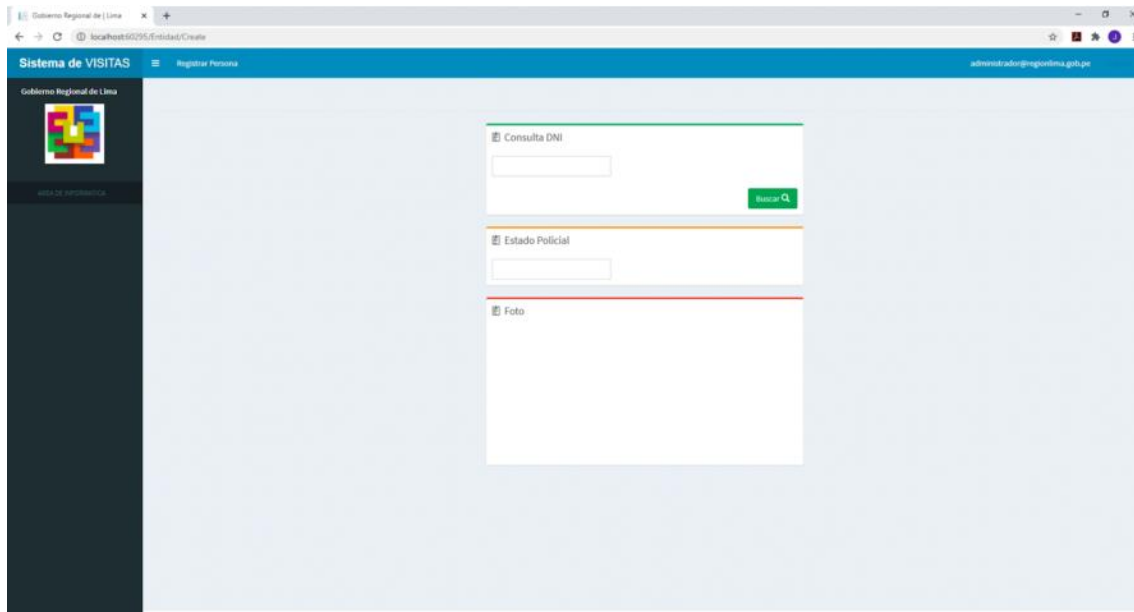


Figura 6:
Interfaz del registro de visitas - Plantilla de Almsaeed Studio

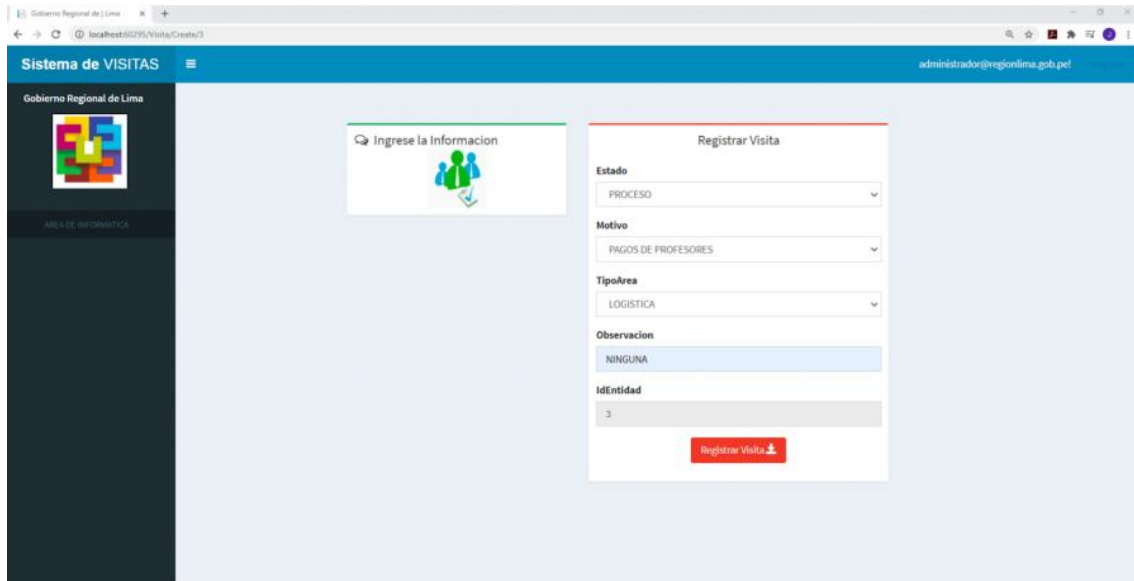
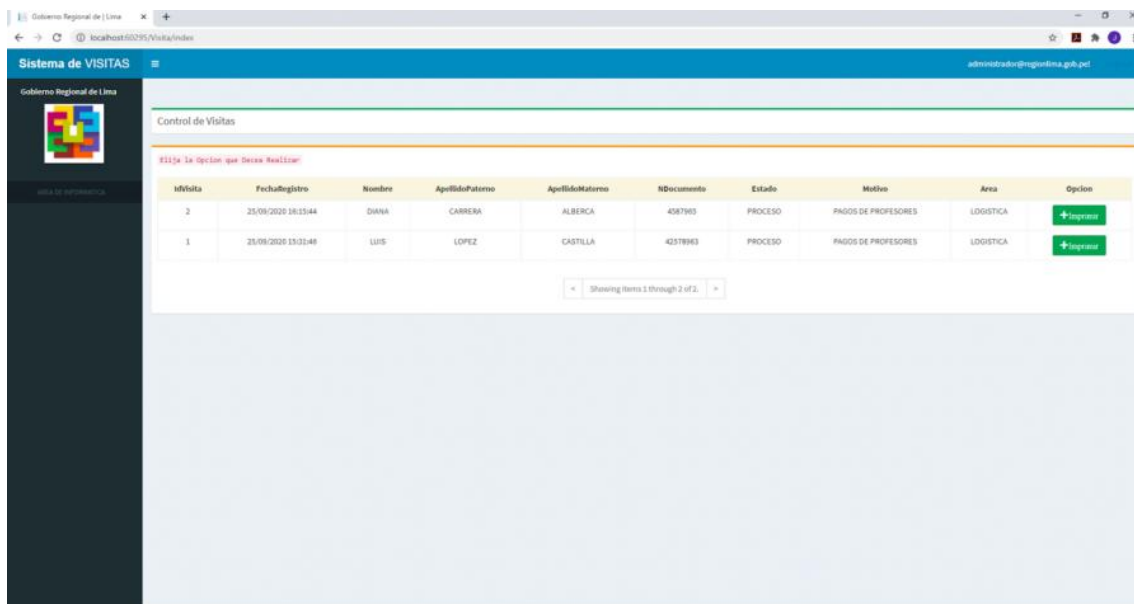


Figura 7:
Interfaz del control de visitas - Plantilla de Almsaeed Studio



Contrastación de Hipótesis

Para analizar las hipótesis planteadas, se utilizó el programa SPSS aplicando la prueba de McNemar, adecuada para variables dicotómicas. Los hallazgos por hipótesis son los siguientes:

1. **Hipótesis 1:** La puesta en marcha de un sistema de registro mejora el control diario de las individuos y los vehículos que ingresan a las sedes del Gobierno Regional.

Resultado: Con un valor de $p = 0.001$ ($\alpha = 0.05$), se acepta la hipótesis alterna (H1), indicando una mejora significativa en el registro diario.

Figura 8:

Resumen de prueba de hipótesis permite mejorar el registro de individuos y vehículos

Estadísticos de prueba ^a	
	Registro de Personas y Vehículos & Registro de Personas y Vehículos - Sistema de Visitas
N	13
Significación exacta (bilateral)	,001 ^{b,c}
Significación exacta (bilateral)	,000 ^b
Probabilidad en el punto	,000 ^b
a. Prueba de Mc Neymar.	
b. Para esta prueba se proporcionan resultados exactos en lugar de Monte Carlo.	
c. Distribución binomial utilizada.	

2. **Hipótesis 2:** La incorporación del sistema facilita las consultas de antecedentes policiales de individuos que ingresan a las sedes.

Resultado: Con un valor de $p = 0.000$ ($\alpha = 0.05$), se acepta la hipótesis alterna (H1), mostrando una mejora relevante en las consultas de antecedentes.

Figura 9:

Resumen de Prueba de Hipótesis Permite Mejorar Consultas de Antecedentes Policiales de Personas

Estadísticos de prueba ^a	
	Consulta de Antecedentes Policiales & Consulta de Antecedentes Policiales - Sistemas de Visitas
N	13
Significación exacta (bilateral)	,000 ^{b,c}
Significación exacta (bilateral)	,000 ^b
Probabilidad en el punto	,000 ^b
<p>d. Prueba de Mc Neymar. e. Para esta prueba se proporcionan resultados exactos en lugar de Monte Carlo. f. Distribución binomial utilizada.</p>	

3. **Hipótesis 3:** La puesta en marcha del sistema de registro de visitas mejora el control frecuente de individuos en las sedes.

Resultado: Con un valor de $p = 0.000$ ($\alpha = 0.05$), se confirma la hipótesis alterna (H1), que respalda una mejora significativa en el control de ingreso.

Figura 10:

Resumen de Prueba de Hipótesis Permite Mejorar el Control Diario de las Personas

Estadísticos de prueba ^a	
	Control Diario Personas & Control Diario Personas - Sistema de Visitas
N	13
Significación exacta (bilateral)	,000 ^{b,c}
Significación exacta (bilateral)	,000 ^b
Probabilidad en el punto	,000 ^b
<p>g. Prueba de Mc Neymar. h. Para esta prueba se proporcionan resultados exactos en lugar de Monte Carlo. i. Distribución binomial utilizada.</p>	

Estos resultados demuestran que el sistema propuesto es efectivo para mejorar el registro, las consultas de antecedentes y la relación diaria de los ciudadanos en las sedes del Gobierno Regional.

DISCUSIÓN

Los datos favorables adquiridos del primer resultado respaldan la hipótesis de que la incorporación de un sistema de visitas puede optimizar significativamente el proceso de registro tanto de los individuos como de los vehículos que acuden a las sedes del Gobierno Regional de Lima para gestionar procedimientos burocráticos. Asimismo, los sujetos a los que se les aplicó las entrevistas recibieron una inducción previa sobre el uso del sistema de visitas. Esto además, coincide con Huimán (2022), quien indica que gracias a cursos y talleres, se puede establecer el compromiso de los servidores y funcionarios para garantizar el cumplimiento de normas establecidas para el control interno. Por otro lado, al igual que en la investigación de Gutierrez (2016), se pudo comprobar que los individuos consideran que la puesta en marcha de un sistema de visitas puede optimizar el registro de los datos de los ciudadanos.

Por otro lado, a partir de los hallazgos favorables obtenidos en el segundo resultado de la investigación, se concluye que la propuesta de implementación del sistema de visitas favorece la mejora con respecto a la consulta de los antecedentes policiales de los ciudadanos que se apersonan para gestionar requerimientos en las sedes del Gobierno Regional de Lima. Esto, de igual manera, contribuye al fortalecimiento del control interno de las entidades, el cual según Gamboa et al. (2016), tiene la función de contribuir con la promoción de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia. Asimismo, un hallazgo clave con respecto a este resultado es que los usuarios confirmaron la mejoría de los procesos gracias a la implementación del sistema.

Luego, el tercer resultado indica que la instauración del sistema de visitas optimiza la relación diaria de individuos que ingresan a las sedes del Gobierno Regional de Lima con la finalidad de realizar trámites. Esto es respaldado con los resultados favorables de la

investigación y por Manejan (2024), que señala que este sistema representa una herramienta efectiva que permite abordar las inquietudes y desafíos que el personal de los gobiernos locales deben enfrentar a la hora de registrar y almacenar los datos de visitantes en las instalaciones de la entidad.

Por último, vale la pena mencionar que estos esfuerzos de implementación estarían alineados con el marco de gestión de identidad de gobierno electrónico que según Corradini et al. (2006), está compuesto por servicios compartidos y estandarizados que proveen mecanismos específicos de autenticación orientados a la promoción de la ciudadanía e identidad digital.

CONCLUSIONES

El estudio demostró la viabilidad y efectividad de implementar un sistema de registro de visitas en las sedes del Gobierno Regional de Lima para optimizar el control de acceso de los ciudadanos que ingresan a realizar trámites. Los resultados obtenidos reflejan que el 100% del equipo de administración de seguridad manifestó su conformidad con el sistema propuesto, destacando la mejora en el registro, consulta y control de los visitantes. El sistema de registro de visitas contó con la aprobación tanto del encargado del área de informática como del equipo de administración para su aplicación en la resolución de problemas del estudio. Asimismo, se cumplió con el plazo establecido en un principio para la consecución de las tareas propuestas. Este avance tecnológico no solo permite un monitoreo más riguroso, sino que además contribuye a la seguridad de la institución y de los individuos que ingresan.

Los hallazgos de esta investigación subrayan la importancia de contar con una infraestructura tecnológica que soporte el control de acceso en instituciones públicas. La implementación del sistema permite almacenar y consultar información en tiempo real,

lo que agiliza la toma de decisiones y mejora la experiencia de los visitantes, quienes ahora encuentran procesos más seguros y organizados. La interconexión y confidencialidad de los datos también ofrecen un nivel adicional de seguridad, alineándose con las mejores prácticas de gestión pública.

A pesar de los beneficios observados, el proyecto enfrenta desafíos que deben ser abordados en el futuro, tales como la disponibilidad de recursos tecnológicos, el presupuesto para la actualización continua del sistema y la posible resistencia al cambio del personal. Estos factores deberán considerarse en la planificación de futuras fases de implementación, especialmente en lo que respecta a la capacitación del equipo y a la incorporación de estrategias de comunicación que faciliten la transición hacia este nuevo sistema.

En conclusión, este estudio sugiere que la adopción de sistemas de registro de visitas en entidades gubernamentales puede ser un modelo eficaz para otras instituciones del Estado que buscan optimizar el control de acceso y mejorar la seguridad en sus instalaciones. Además, este enfoque contribuye a la modernización de los procesos administrativos y establece un precedente en la adopción de tecnologías de información en el sector público. Se recomienda que el Gobierno Regional de Lima mantenga un equipo capacitado para el mantenimiento del sistema y esté preparado para implementar mejoras en función de nuevas necesidades que puedan surgir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Sierra, A. (2024). Sistema para el registro y control de visitas y estancias académicas. Cuadernos Técnicos Universitarios de la DGTIC.
<https://www.semanticscholar.org/paper/Sistema-para-el-registro-y-control-de-visitas-y-Sierra/1bdc5803994d44a95c5b30d2cb7876a0ac5be152>
- Aruna, T. N., & Kalaiselvi, C. (2018). Visitor management system using Laravel PHP. International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET), 5(8), 994-996.
<https://www.irjet.net/volume5-issue08>
- Corradini, F., Paganelli, E., Polzonetti, A. (2006). Smart card distribution for E-government Digital Identity Promotion: Problems and Solutions. IEEE Xplore, 315-320. <https://doi.org/10.1109/ITI.2006.1708499>
- Gamboa Poveda, J. E., Puente Tituaña, S. P. y Vera Franco, P. Y. (2016). Importancia del control interno en el sector público. Revista Publicando, 3(8), 487-502.
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316>
- Gutierrez, D. C. (2016). Sistema de informacion para el registro de visitantes y movimientos de entrada y salida de equipos de computo a la sede alterna de dirección general del sena. [Tesis de Licenciatura, Universidad Libre].
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10906/Proyecto%20de%20Grado.pdf?sequence=1>
- Huiman Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 2316-2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Junaida, S., & Khor, H.C. (2007). Development of Visitor Management System Using Smart Card: UMP Case Study.
http://umpir.ump.edu.my/id/eprint/976/1/NaCSES-2007-122_Development_of_Visitor_Management.pdf
- López, C. M. (2016). Desarrollo e implementacion de un sistema de informacion para el control del proceso de capacitacion de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el peru. Tesis de Título Profesional, Universidad Catolica Sedes Sapientiae, Lima, Lima. Recuperado el 20 de 07 de 2019, de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/85/Gonz%C3%A1les_Carlos_tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maejan, M. J. (2024). V-Protect: Digital Logbook and Feedback Management System for Visitors' of Lgu Dupax Del Sur, Nueva Vizcaya. Nueva Vizcaya. SSRN.
<https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4954045>
- Miaja, M. (2019). Presente y futuro del Control Interno en las Administraciones Públicas. Auditoría y Gestión de los Fondos Públicos, (74),85-98.
<https://asocex.es/wp-content/uploads/2019/12/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-74.-pag-85-a-98.pdf>

N. Z. Haron, Muhammad Bukhari Mohter, S. A. M. J. Yunus, M. S. M. Isa and Y. A. Rahim, "SAFe: A Secure and Fast Auto Filling Form System," 2013 IEEE Symposium on Industrial Electronics & Applications, Kuching, Malaysia, 2013, pp. 206-209. <https://doi.org/10.1109/ISIEA.2013.6738995>