

Marca Parque Natural de Andalucía



Reglamento de *Certificación de Productos y Servicios*

ANDANATURA

www.andanatura.org



Marca Parque Natural de Andalucía

Reglamento de *Certificación de Productos y Servicios*

Revisión 12, de 18 de enero de 2022







Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
3.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	4
4.	DEFINICIONES	4
5.	SISTEMA DE CERTIFICACIÓN	5
6.	PROCESO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	5
7.	MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO	8
8.	CONTROL DE MODIFICACIONES	9
9.	REGISTRO	10
10.	COMPROMISOS	10
11.	SANCIÓNES	13
12.	RECURSOS	14
13.	RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN PRESTADO POR ANDANATURA	14
14.	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR TERCEROS EN ANDANATURA	14
15.	RENUNCIA DEL CERTIFICADO Y RESCISIÓN DEL CONTRATO	15
16.	CONFIDENCIALIDAD	15
17.	PUBLICIDAD	16
18.	DURACIÓN DE LAS AUDITORÍAS	16
19.	CONDICIONES ECONÓMICAS	17
20.	MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO	17
21.	JURISDICCION	17
	ANEXO I. PROCESO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	19
	ANEXO II. EVALUACIÓN DE LA INTEGRACIÓN PAISAJÍSTICA	23



1. INTRODUCCIÓN

ANDANATURA es una fundación privada, independiente y sin ánimo de lucro.

ANDANATURA tiene su sede social en la Avenida del Reino Unido, 1. 41012 - Sevilla.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento establece las reglas aplicadas por ANDANATURA para la concesión, mantenimiento, ampliación, suspensión y retirada del certificado de conformidad de un producto o servicio con las normas de la marca "Parque Natural de Andalucía" de la Junta de Andalucía (en adelante el Certificado), teniendo como marco de referencia la Política de Calidad y los procedimientos documentados que integran el Sistema de Calidad de ANDANATURA, redactados para cumplir con los criterios establecidos por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) y por la norma UNE EN ISO 17065.

El certificado que se otorga a un producto o servicio determinado, es un certificado de conformidad con los requisitos establecidos en las normas de la marca "Parque Natural de Andalucía" de la Junta de Andalucía. Se entiende con ello que los productos y servicios a los que les ha sido otorgado son objeto de las evaluaciones y controles descritos en el presente reglamento y en la documentación de referencia.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma UNE EN ISO 17065 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- Norma UNE-EN ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- Norma UNE-EN ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma UNE-EN ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.
- Documento de ENAC CGA-ENAC-CPR: Criterios Generales de Acreditación. Competencia técnica de las entidades de certificación de producto.
- Documento de ENAC NT-17: Independencia, Imparcialidad e Integridad de Entidades.
- Normas de la marca "Parque Natural de Andalucía" de la Junta de Andalucía.
- Política de Calidad de ANDANATURA
- Manual de Calidad de ANDANATURA
- Procedimientos del sistema de calidad de ANDANATURA
- Tarifas de certificación de ANDANATURA

4. DEFINICIONES

Para la utilización del presente Reglamento se aplican las definiciones contenidas en la norma UNE-EN 45011 "Requisitos generales para las entidades que realizan la certificación de productos".



Se utilizarán, asimismo, las siguientes definiciones:

Producto: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, constituido por un bien material tangible.

Servicio: Cualquier prestación ofrecida por una organización a sus clientes que pretende cubrir una necesidad definida y que no es satisfecha mediante un bien material tangible.

ENPA: Espacio Natural Protegido de Andalucía

Empresa: Entidad legal o grupo identificable en cualquiera de sus formas jurídicas legalmente reconocidas.

Empresa peticionaria o peticionario: Empresa que solicita la certificación de conformidad con las normas de la marca "Parque Natural de Andalucía" para algún producto o servicio que suministra.

Empresa certificada: Empresa a la que ANDANATURA, una vez superados los requisitos de certificación descritos en el presente reglamento, ha concedido el Certificado de conformidad con las normas de la marca "Parque Natural de Andalucía" para algún producto o servicio que suministra, estando en disposición de hacer uso de la marca, siempre bajo la autorización de la Junta de Andalucía.

5. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN

ANDANATURA establece un sistema de certificación de productos y servicios basado en el presente Reglamento y en la documentación de referencia establecida en el punto número 3 del mismo y que, a su vez, cumple las especificaciones establecidas por la norma UNE-EN 45011 y por los requisitos de acreditación de ENAC.

Dicho sistema de certificación tiene como objetivo fundamental la certificación de productos y servicios que cumplen los requisitos establecidos en las normas de la marca "Parque Natural de Andalucía" de la Junta de Andalucía.

Para los servicios de turismo de naturaleza, la evaluación del cumplimiento del requisito 3.3 de la norma CMA-PNA/TN de "Turismo de Naturaleza", relativo a la integración paisajística de las edificaciones con las que cuenta la empresa, se realizará mediante la aplicación del cuestionario incluido en el Anexo I del presente Reglamento.

ANDANATURA posee la infraestructura necesaria para asegurar todos los procesos necesarios para llevar a cabo la certificación de tales productos y servicios, incluyendo medios materiales y equipos humanos correctamente cualificados para poder otorgar o denegar a un producto o servicio determinado un certificado de conformidad con la norma de la marca "Parque Natural de Andalucía" que corresponda.

ANDANATURA asegura la completa confidencialidad de todas las personas que la forman y de todos sus procesos, siguiendo de esta forma las recomendaciones recogidas por ENAC y en la norma UNE EN ISO 17065.

ANDANATURA asegura también el cumplimiento de la legislación vigente en cada momento sobre protección de datos de carácter personal.

6. PROCESO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

El Anexo I "Esquema del Proceso General de Certificación" del presente Reglamento muestra el diagrama de flujo que resume los pasos que componen este proceso.



6.1 Solicitud de Certificación de Producto o Servicio

Cualquier empresa puede solicitar la certificación de uno o varios de los productos que suministra o de los servicios que presta, teniendo libre acceso al servicio de certificación prestado por ANDANATURA.

ANDANATURA facilitará a todas las empresas que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud, consistente en:

- Formularios para presentar la Solicitud de Certificación.
- Normas de la marca "Parque Natural de Andalucía" aplicables a los productos y/o servicios para los que desean obtener la certificación.
- Reglamento de Certificación de Productos y Servicios de la marca "Parque Natural de Andalucía".
- Tarifas de Certificación.

No obstante, a lo anterior, todas las empresas interesadas tendrán a su disposición esta documentación en la página web de la Fundación ANDANATURA: www.andanatura.org

La empresa que desee efectuar la solicitud para iniciar los trámites de certificación de alguno o varios de sus productos y/o servicios, deberá remitir a ANDANATURA el formulario para realizar la Solicitud de Certificación debidamente cumplimentado, indicando claramente los productos y/o servicios para los que desea obtener la certificación.

6.2 Recepción y tramitación de la Solicitud

ANDANATURA, una vez la solicitud ha sido presentada en sus oficinas, realizará una comprobación de la información contenida, requiriendo las aclaraciones que se consideren oportunas.

Una vez la Solicitud está completa y se considera conforme con lo establecido en el presente Reglamento, se procederá a la apertura del expediente correspondiente. Se comunicará a la empresa que la Solicitud ha sido aceptada, enviándose dos copias del contrato firmadas por la gerencia de ANDANATURA para que devuelva una copia firmada por el representante de la empresa. De igual forma, si la solicitud no es aceptada, se comunicará a la empresa exponiendo los motivos de la denegación.

Si, una vez abierto el expediente, la tramitación no progresara en un plazo máximo de un año por causas ajenas a ANDANATURA, se podrá decidir su cierre.

6.3 Auditoría Inicial

Tras la apertura del expediente y una vez firmado el contrato, ANDANATURA comenzará a proporcionar las actividades de certificación, realizando una auditoría inicial de los productos y/o servicios para los que se solicita el Certificado, asignando para ello un equipo auditor formado por auditores convenientemente cualificados.

El equipo auditor enviará al peticionario el plan de la auditoría inicial, en el que se indicará, entre otra información, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes. El peticionario podrá solicitar a ANDANATURA información sobre el equipo auditor designado.

La auditoría inicial tendrá como fin la evaluación de la conformidad de los productos y/o servicios sobre los que se solicita la certificación con los requisitos establecidos en las normas de la marca



“Parque Natural de Andalucía” que les sean de aplicación, según lo indicado en el punto 5 del presente Reglamento.

El equipo auditor, una vez efectuada la auditoría, reflejará los resultados de la misma en un informe de carácter confidencial que recogerá, en su caso, las desviaciones (no conformidades) detectadas en la misma. Los informes de auditoría son propiedad de ANDANATURA, quedando un ejemplar de los mismos en poder del peticionario.

Las no conformidades siempre habrán de ser entendidas y aclaradas con el peticionario que, en caso de estar de acuerdo con las mismas, las firmará dando evidencia de su conformidad con el proceso de auditoría llevado a cabo.

Caso de no estar de acuerdo con las no conformidades detectadas por el equipo auditor o con el proceso de auditoría realizado, el peticionario podrá presentar a ANDANATURA sus alegaciones en un plazo máximo de una semana. Si se estima conveniente, ANDANATURA podrá anular la auditoría realizada y comenzar un nuevo proceso de realización de la auditoría inicial, designando a un nuevo equipo auditor.

Si el peticionario está de acuerdo con el proceso llevado a cabo y se han documentado no conformidades durante el mismo, deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando el número máximo de pruebas que evidencien que dichas acciones se han llevado o se llevarán a cabo y en qué plazo. El plan de acciones correctivas deberán remitirlo al equipo auditor en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que se efectuó la auditoría. No obstante, este plazo puede ser prorrogado hasta un máximo de tres meses si existen causas justificadas.

6.4 Decisión sobre la concesión del certificado

ANDANATURA evaluará el informe de la auditoría inicial y, si existen no conformidades, el plan de acciones correctivas propuesto por el peticionario, además de cualquier otra documentación que fuese requerida por el mismo para aclarar posibles dudas.

ANDANATURA, comprobando el cumplimiento de las condiciones establecidas en las normas para otorgar el Certificado, emitirá una resolución de certificación con uno de los siguientes acuerdos:

- Conceder el Certificado.
- Conceder el Certificado y, tras ello, llevar a cabo una auditoría extraordinaria.
- No conceder el Certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar si lo dicta la Resolución de Certificación y en el plazo determinado por ANDANATURA, tienen como finalidad verificar la resolución de las no conformidades detectadas durante la auditoría inicial. La no realización de la auditoría extraordinaria en el plazo indicado dará lugar a la no concesión del certificado o a una de las sanciones previstas en el punto 11 del presente Reglamento. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, del análisis de las acciones correctivas propuestas por el peticionario, ANDANATURA emitirá una nueva resolución de certificación.

ANDANATURA comunicará al peticionario los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos, cabe la interposición de recurso según se establece en el punto 12 del presente Reglamento.



6.5 Certificado

ANDANATURA, una vez haya resuelto la concesión del certificado, entregará a la empresa un certificado de cumplimiento con la norma de la marca "Parque Natural de Andalucía" que le sea de aplicación a los productos y/o servicios incluidos dentro del alcance de la certificación junto con un Anexo Técnico vinculado a dicho certificado en el que se relacionarán dichos productos y/o servicios.

El Certificado detallará, entre otra información, el nombre de la empresa, la norma de la marca "Parque Natural de Andalucía" bajo la que se certifican, el número de certificado, y la fecha de entrada en vigor, indicando que mantiene la vigencia hasta notificación en contra. El Certificado no tendrá validez sin su correspondiente Anexo Técnico, cuyo número coincidirá con el del Certificado.

El Certificado y su Anexo Técnico estarán sujetos a modificaciones, suspensiones temporales y retirada. Su vigencia podrá confirmarse en la página web de Andanatura.

En el Certificado figura el logotipo de ANDANATURA. La empresa cuyos productos y/o servicios han sido certificados es invitada a exhibir el Certificado en sus instalaciones, así como en los anuncios o publicaciones que realice de tales productos y/o servicios.

Debe quedar bien claro que sólo están certificados los productos y/o servicios sometidos al alcance de la certificación; en ningún caso se pueden dar a entender, intencionadamente o no, otros usos u otros alcances que no sean los antes mencionados.

El certificado mantendrá su vigencia siempre y cuando supere las auditorías de seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el punto 7 del presente Reglamento y no se le haya retirado el Certificado por algunos de los motivos expuestos en el punto 11 del presente Reglamento.

La certificación de ANDANATURA no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que correspondan a la empresa certificada conforme a la legislación vigente. ANDANATURA no se hará responsable, en ningún caso, de cualesquiera incumplimientos de la legislación vigente de la mencionada empresa o de los derivados de sus actividades.

7. MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO

7.1 Auditorías de Seguimiento

La certificación no es el resultado de un proceso puntual. ANDANATURA evalúa regularmente a las empresas certificadas mediante la realización de auditorías de seguimiento. La periodicidad de realización de las auditorías de seguimiento será de aproximadamente cada 24 meses.

Estas auditorías tendrán como principal finalidad la investigación de los posibles cambios en los productos y/o servicios certificados y su repercusión en la conformidad de éstos con respecto a los requisitos establecidos en las normas de la marca "Parque Natural de Andalucía" sobre los que fueron evaluados en la auditoría de certificación inicial, incluyendo el uso correcto del certificado en función de lo descrito en el punto 6.5 del presente Reglamento.

El proceso de realización de la auditoría de seguimiento será el mismo que el descrito en el punto 6.3 del presente Reglamento.

Estas auditorías generarán un plan de auditoría, un informe de auditoría, un plan de acciones correctivas (si se detectasen no conformidades) y una resolución de certificación sobre el mantenimiento del Certificado conforme a lo establecido en puntos anteriores.



7.2 Decisión sobre el mantenimiento del certificado

ANDANATURA evaluará el informe de la auditoría de seguimiento y, si existen no conformidades, el plan de acciones correctivas propuesto por la empresa certificada, además de cualquier otra documentación que fuese requerida por el mismo para aclarar posibles dudas.

ANDANATURA, comprobando el cumplimiento de las condiciones establecidas en las normas para el mantenimiento del Certificado, emitirá una resolución de certificación con uno de los siguientes acuerdos:

- Se mantiene la certificación, con o sin modificación del alcance.
- Es preciso llevar a cabo una auditoría extraordinaria con el fin de comprobar la implantación de las acciones correctivas.

Esta auditoría extraordinaria, a realizar si lo dicta la Resolución de Certificación y en el plazo determinado por ANDANATURA, tiene como finalidad verificar la resolución de las no conformidades detectadas durante la auditoría de seguimiento. La no realización de la auditoría extraordinaria en el plazo indicado dará lugar a una de las sanciones previstas en el punto 11 del presente Reglamento. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, del análisis de las acciones correctivas propuestas por el peticionario, ANDANATURA emitirá una nueva resolución de certificación.

- Es preciso imponer una de las sanciones previstas en el punto 11 del presente Reglamento.

ANDANATURA comunicará al peticionario los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos, cabe la interposición de recurso según se establece en el punto 12 del presente Reglamento.

8. CONTROL DE MODIFICACIONES

Durante el período de validez del Certificado, la empresa certificada deberá informar por escrito a ANDANATURA sobre cualquier modificación que introduzca en los productos y/o servicios certificados o en los procesos y/o instalaciones con éstos relacionados.

Si ANDANATURA estima que la modificación puede afectar a la conformidad del producto y/o servicio ya certificado, establecerá la evaluación o auditoría para verificar la validez del Certificado en las nuevas condiciones.

Asimismo, durante el período de validez del Certificado, la empresa certificada puede solicitar a ANDANATURA la modificación del alcance de los certificados (ampliación del alcance con nuevos productos y/o servicios o reducción del alcance eliminando aquellos productos y/o servicios que deseen). ANDANATURA evaluará dichas solicitudes y establecerá, en cada caso, su viabilidad y la evaluación o auditoría necesaria para proceder a dicha modificación.

Estas auditorías generarán un plan de auditoría, un informe de auditoría, un plan de acciones correctivas (si se detectasen no conformidades) y una resolución de certificación sobre la concesión, mantenimiento, ampliación, suspensión o retirada del certificado conforme a lo establecido en puntos anteriores del presente reglamento.



9. REGISTRO

ANDANATURA mantiene un Registro de Productos y Servicios Certificados donde se recoge, para cada uno de ellos, el nombre de la empresa que lo produce o presta, el centro de producción o el lugar de prestación del servicio y el período de validez del Certificado correspondiente.

Esta información está puesta a disposición del público en general en la dirección electrónica de ANDANATURA www.andanatura.org

10. COMPROMISOS

10.1 Obligaciones de Andanatura

ANDANATURA se compromete a proporcionar las actividades de certificación con el personal cualificado y los medios técnicos oportunos, amén de cumplir las condiciones establecidas en la norma UNE EN ISO 17065, los criterios establecidos por ENAC, los procedimientos de gestión de ANDANATURA y el resto de la documentación referenciada en el punto 3 del presente Reglamento.

10.2 Obligaciones de la Empresa certificada

La empresa certificada garantiza la veracidad de toda la información reflejada en la documentación aportada, y se compromete ante ANDANATURA durante el tiempo de vigencia del Contrato para el uso del Certificado de producto o servicio a cumplir todos los requisitos necesarios para la emisión de dicho Certificado, incluidos los Reglamentos, Estatutos o cualquier otra disposición emitida por las autoridades estatutarias o cualesquiera otras que, siendo legalmente reconocidas, incidan en los procesos de certificación del producto o servicio en cuestión.

Asimismo, y sin que se contravengan los requisitos documentados en el contrato al que se hace referencia en el punto 6.2, la empresa está obligada a:

- Cumplir con todos los requisitos necesarios para la concesión y mantenimiento de la certificación, incluyendo los requisitos contenidos en la norma de la marca "Parque Natural de Andalucía" que le sea de aplicación a los productos y/o servicios objeto de la certificación, los requisitos establecidos en el Reglamento de Certificación de Productos y Servicios de ANDANATURA y cualesquiera otros que incidan en los procesos de certificación del producto o servicio en cuestión.
- Implementar los cambios adecuados comunicados por ANDANATURA.
- Producir los productos y/o prestar los servicios relacionados en el Anexo Técnico del Certificado de forma permanente durante el periodo de vigencia de éste cumpliendo los requisitos especificados en la norma de la marca "Parque Natural de Andalucía" que les sea de aplicación y a respetar en todo momento el Reglamento de Certificación de Productos y Servicios de ANDANATURA, en la última revisión aprobada de ambos documentos.
- Permitir al equipo auditor designado por ANDANATURA el acceso completo a los documentos, registros, instalaciones, equipos, ubicaciones, áreas, personal y subcontratistas relacionados con los productos y/o servicios objeto de la certificación, así como informar al equipo auditor de todos los hechos que se consideren relevantes para la evaluación de la conformidad de los mismos, facilitando en todo momento su trabajo. La dirección de la empresa y sus inmediatos colaboradores deberán estar a disposición del equipo auditor de ANDANATURA durante la realización de las auditorías.



- Facilitar a ANDANATURA toda la documentación, información y medios precisos para la prestación del servicio de certificación, garantizando que la documentación entregada es completa, veraz y fiable en todo momento.
- Conservar un registro de todas las quejas y reclamaciones de sus clientes sobre los productos y/o servicios objeto de la certificación y poner tales registros a disposición de ANDANATURA cuando se le solicite.
- Investigar las quejas y reclamaciones, tomando y documentando las acciones adecuadas con respecto a éstas y a las deficiencias que se encuentren en los productos y/o servicios que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación.
- Permitir que tanto el personal de entidades de acreditación, organismos o administración competentes como los auditores en formación reglada por ANDANATURA asistan como observadores a la realización de cualquier tipo de auditoría efectuada por ANDANATURA en sus instalaciones. Los gastos ocasionados por dicha asistencia no serán imputados al cliente.
- No utilizar el Certificado ni el Anexo Técnico de manera que ocasione mala reputación para ANDANATURA, y no hará ninguna declaración relacionada con su certificación de producto y/o servicio que ANDANATURA pueda considerar engañosa o no autorizada.
- Reproducir en su totalidad el Certificado y el Anexo Técnico si la empresa suministra copias a terceros.
- Devolver los originales del Certificado y del Anexo Técnico a ANDANATURA, no utilizar copias o reproducciones del Certificado y del Anexo Técnico y retirar de sus productos y/o servicios, documentación, publicidad o datos cualquier referencia al Certificado y al Anexo Técnico, en caso de suspensión, retirada, renuncia o finalización de la certificación.
- Cumplir con los requisitos de establecidos en el Reglamento de Certificación de Productos y Servicios de ANDANATURA si la empresa hace referencia a su certificación de producto y/o servicio en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, yendo siempre asociada al producto y/o servicio que alcance, y no a la empresa ni a los bienes empleados para la producción o prestación del servicio.
- Cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento de Certificación de Productos y Servicios de ANDANATURA con relación a la información relacionada con el producto y/o servicio.
- Comunicar por escrito y fehacientemente a ANDANATURA, sin retraso y nunca en un plazo máximo de un mes, el cese definitivo o temporal de la producción de los productos y/o la prestación de los servicios relacionados en el Anexo Técnico del Certificado, así como cualquier cambio que puedan afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos necesarios para la concesión y mantenimiento de la certificación, como pueden ser un cambio en la condición legal, comercial, de la organización o de la propiedad, cambios de organización y gestión, modificaciones en el producto y/o servicio o en el método de producción y/o prestación del servicio, direcciones de contacto y lugares de producción. Así mismo, se obliga a comunicar las incidencias acontecidas, incluido cualquier procedimiento administrativo o judicial, que pueden afectar a la conformidad del producto o del servicio certificado.

A la vista de esta información, ANDANATURA definirá si es preciso realizar una auditoría extraordinaria o evaluar información adicional, para mantener o modificar su Certificado o el estado del mismo. La modificación puede consistir en ampliación, reducción, suspensión voluntaria temporal u otro cambio en el alcance certificado o datos del Certificado.

- Mantener en archivo, durante un período mínimo de cuatro años, los registros que demuestren el cumplimiento de los requisitos necesarios para la concesión y mantenimiento de la certificación.



- No ceder el Certificado y el Anexo Técnico a ninguna otra empresa, centro, producto y/o servicio distinto a los indicados en éstos.
- Cumplir con la legislación vigente en todo momento, no haciéndose responsable ANDANATURA de ningún posible incumplimiento.
- Pagar todos los gastos relativos a la concesión y mantenimiento del Certificado, tales como los ocasionados por las auditorías inicial de certificación, de seguimiento y extraordinarias o cualesquiera otros que pudieran producirse por la aplicación del procedimiento establecido por ANDANATURA para la certificación de productos y servicios bajo las normas de la Marca "Parque Natural de Andalucía".
- No suministrar productos o prestar servicios no conformes con las especificaciones de calidad definidas, debiendo identificarse, controlarse y darles el tratamiento adecuado. El tratamiento de los productos o servicios no conformes consistirá en una o más de las siguientes maneras:
 - Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada. Deben someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con las especificaciones de calidad definidas. En este caso, una vez demuestren la conformidad, podrán hacer uso de la marca "Parque Natural de Andalucía".
 - Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por el cliente. En este caso, no podrá usarse la marca "Parque Natural de Andalucía".
 - Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto. En este caso, no podrá usarse la marca "Parque Natural de Andalucía".
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, manteniendo los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas. Si se detectasen incumplimientos, deberán tomar las acciones oportunas para eliminarlos o mitigar sus impactos, determinar las causas que los motivaron y tomar las acciones necesarias con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir.

ANDANATURA se reserva el derecho a emprender las acciones que estime oportunas en caso de incumplimiento por parte de las empresas certificadas de alguno de los puntos anteriormente expuestos o reflejados en el Contrato.

10.3 Derechos de las empresas certificadas

- Solicitar la certificación de sus productos y/o servicios.
- Conocer los motivos por los que ha sido rechazada dicha solicitud, en su caso.
- La empresa, una vez certificada, tendrá derecho a hacer uso del Certificado para los productos y/o servicios relacionados en su Anexo Técnico, en los términos establecidos en el Reglamento de Certificación de Productos y Servicios de ANDANATURA.
- La empresa tendrá derecho a recibir los servicios de certificación llevados a cabo por personal cualificado y con los medios técnicos oportunos.
- La empresa podrá recurrir los acuerdos y decisiones de certificación adoptados por ANDANATURA en los términos establecidos en el Reglamento de Certificación de Productos y Servicios de ANDANATURA.
- La empresa podrá presentar una reclamación sobre el servicio de certificación recibido, en los términos establecidos en el Reglamento de Certificación de Productos y Servicios de ANDANATURA.



- La empresa podrá recusar a los auditores designados siempre y cuando expongan motivos justificados y que sean aceptados por ANDANATURA.

11. SANCIONES

El incumplimiento por parte de la empresa certificada del presente Reglamento o de sus condiciones contractuales específicas, puede ser objeto de sanción, para lo cual se tendrá en cuenta la gravedad del incumplimiento y la reiteración en el mismo.

Se establecen las siguientes sanciones:

- Apercibimiento, con o sin realización de una auditoría extraordinaria.
- Suspensión temporal del Certificado, con o sin realización de una auditoría extraordinaria para evaluar si el motivo que originó la sanción ha sido eficazmente resuelto.
- Retirada definitiva del Certificado.

En caso de incumplimiento grave, ANDANATURA podrá decidir una suspensión cautelar hasta que tome una decisión definitiva al respecto.

La suspensión o la retirada del Certificado pueden producirse, entre otras, por las siguientes razones:

- El no cumplimiento de los puntos documentados en el presente Reglamento, especialmente los descritos en el punto 10.2 del mismo.
- El no cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato al que se hace referencia en los puntos 6.1, 6.2 y 10.2 del presente Reglamento.
- No completar las Acciones Correctivas en el plazo estipulado en el punto 6.3 del presente Reglamento.
- Persistir en el incumplimiento de la norma de la marca "Parque Natural de Andalucía" bajo la cual se certifican los productos y/o servicios.
- Mal uso continuado del Certificado.
- No cumplir con las obligaciones financieras con ANDANATURA.
- Poner en riesgo el prestigio de ANDANATURA.

11.1 Comunicación de las sanciones

ANDANATURA, con carácter previo a la adopción del acuerdo, notificará la propuesta de sanción a la empresa certificada, otorgándole un plazo de quince días para que pueda realizar las alegaciones que estime oportuno al efecto.

ANDANATURA comunicará por escrito a la empresa certificada el acuerdo adoptado y las circunstancias que han llevado al mismo. Ante dichos acuerdos, cabe interposición de recurso según se establece en el punto 12 del presente Reglamento.

Cuando se produzca la suspensión temporal o la retirada del Certificado, ANDANATURA comunicará el hecho a la Junta de Andalucía.



En caso de retirada del Certificado, ANDANATURA suprimirá del Registro de Productos y Servicios Certificados y de cualquier documento público o publicitario que considere oportuno toda referencia al producto o servicio recogido en el certificado.

11.2 Condiciones económicas y acciones judiciales

ANDANATURA se reserva el derecho de comprobar, sin previo aviso, el uso que se hace del Certificado otorgado.

La suspensión temporal o retirada del Certificado no da derecho al reembolso de los pagos efectuados hasta la fecha por parte de la empresa certificada.

Cualquier uso abusivo del Certificado por parte de la empresa certificada o de un tercero, faculta a ANDANATURA a iniciar, dentro del marco de la legislación vigente, las acciones judiciales que estime convenientes.

12. RECURSOS

Los acuerdos y decisiones adoptados por ANDANATURA en aplicación del presente Reglamento podrán ser recurridas por el peticionario o la empresa certificada afectada mediante un escrito remitido a ANDANATURA en el plazo máximo de 30 días naturales a partir de la fecha de recepción de la decisión. La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación de la decisión.

ANDANATURA remitirá el recurso al Comité de Partes que, una vez recibido, lo estudiará y determinará una decisión en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la fecha de entrada en el mismo. Una vez tomada la decisión al respecto será comunicada al interesado.

13. RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN PRESTADO POR ANDANATURA

Cualquier empresa certificada por ANDANATURA o en proceso de certificación podrá presentar una reclamación sobre el servicio recibido, debiendo ser dirigida por escrito a ANDANATURA.

A la recepción de la misma, ANDANATURA evaluará y comunicará a la empresa si el motivo de la reclamación es procedente, en cuyo caso adoptará las medidas necesarias para evitar en la medida de lo posible su repetición y, según proceda, las medidas reparadoras a adoptar.

En el caso de que la empresa discrepe de la evaluación efectuada por ANDANATURA, podrá recurrir ante los organismos competentes que la legislación vigente identifique en cada caso o ante el Comité de Apelación.

14. RECLAMACIONES PRESENTADAS POR TERCEROS EN ANDANATURA

Las reclamaciones sobre productos y/o servicios certificados deben ser comunicadas previamente a la empresa certificada que los suministra o presta, la cual deberá tratarla conforme a su procedimiento de tratamiento de reclamaciones.

En el caso de que el reclamante no esté satisfecho con el tratamiento dado a su reclamación, podrá dirigirse a ANDANATURA para informarle de esta circunstancia.



Las reclamaciones de terceros sobre un producto o servicio certificado deberán dirigirse por escrito a ANDANATURA, debiendo contener entre otros:

- Una identificación completa del reclamante.
- Una explicación exhaustiva de las razones de la reclamación.

La reclamación será estudiada por ANDANATURA quien decidirá si es procedente o no. Para ello, ANDANATURA tomará las acciones oportunas para el estudio del caso incluyendo, si así se estima conveniente, solicitar a la empresa certificada que realice una investigación de la posible No Conformidad ocasionada, que habrá de quedar reflejada en un informe que será remitido a ANDANATURA para su posterior estudio.

Si, una vez realizadas las investigaciones previas oportunas, ANDANATURA estima que la reclamación ha lugar, se llevará a cabo una investigación independiente cuyos costes serán objeto de fianza por parte del reclamante y que serán cargados al reclamante o a la empresa certificada en función de los resultados obtenidos tras la mencionada investigación, que habrá dado la razón a uno u otro.

Si, finalmente se concluye que la reclamación está razonada con fundamentos objetivos, ANDANATURA solicitará a la empresa certificada la aplicación de una acción correctora apropiada o bien, en último término, adoptará las acciones oportunas conforme a lo documentado en el capítulo 11 del presente Reglamento.

15. RENUNCIA DEL CERTIFICADO Y RESCISIÓN DEL CONTRATO

A través de una solicitud escrita dirigida a ANDANATURA, la empresa certificada podrá solicitar su renuncia al Certificado otorgado a alguno de sus productos y/o servicios; de este modo, se dará por finalizado el contrato y ANDANATURA actuará en consecuencia, procediendo a la retirada del Certificado otorgado y dando de baja a dichos productos y/o servicios del Registro de Productos y Servicios Certificados al que hace referencia el punto 9 del presente Reglamento.

La renuncia al Certificado no exime a la empresa certificada de las obligaciones económicas contraídas previamente con ANDANATURA.

16. CONFIDENCIALIDAD

ANDANATURA se compromete a utilizar legalmente toda la información, documentos y datos del cliente a los que tenga acceso desde la entrada de la solicitud, durante los procesos de concesión o mantenimiento del Certificado y posteriormente a la finalización del contrato con el cliente, para los fines contemplados en el Reglamento de Certificación de Productos y Servicios de ANDANATURA, y tratará dicha información, documentos y datos de manera estrictamente confidencial.

No obstante, ANDANATURA podrá mostrar el contenido de sus archivos a los miembros integrantes del Comité de Partes y del Comité de Apelación de la entidad de certificación (representantes de la administración, de los consumidores, de los empresarios licenciarios de la marca y de la entidad de certificación); a entidades de acreditación y otras entidades de certificación con las que exista o se pretenda alcanzar un acuerdo de reconocimiento de los Certificados con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de dicho Reglamento; a autoridades competentes en el caso de que el Certificado presuponga conformidad con algún reglamento de obligado cumplimiento y, además, para dar respuesta a las quejas o apelaciones entre el cliente y este organismo de certificación. En cualquier caso, se notificará al cliente o persona implicada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

Andanatura pondrá a disposición del público los datos del nivel básico relacionados con la certificación de sus productos y/o servicios (razón social, dirección postal del domicilio social,



dirección postal del centro de producción, teléfono, fax, dirección de correo electrónico, dirección de la página web, nº de certificado, fecha de comienzo y fin de la vigencia del certificado, productos y/o servicios certificados) con fines publicitarios relativos a la certificación de los mismos.

Las actividades que realiza ANDANATURA para prestar el servicio de certificación no conllevan necesariamente el tratamiento simultáneo o posterior de datos personales, pero, por la naturaleza de dichos servicios, es posible que en algún momento durante las auditorías sí pueda tener acceso a este tipo de datos. En tales casos, y únicamente para la prestación del servicio de certificación, podrá acceder y tratar datos personales responsabilidad del cliente. Para la ejecución de los servicios de certificación, en principio, el solicitante no deberá facilitar ningún tipo de información con datos personales a Andanatura salvo el del representante autorizado y la persona de contacto asignada. ANDANATURA tratará la información facilitada por el cliente con el fin de prestarles el servicio solicitado. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. El cliente tiene derecho a obtener confirmación sobre si Andanatura está tratando sus datos personales, teniendo derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. Estos derechos puede ejercitarlos a través del correo electrónico fundacion@andanatura.org. El cliente será el único responsable de la veracidad de los datos facilitados a ANDANATURA, quien por tanto queda eximido de cualquier responsabilidad relacionada con los datos facilitados.

17. PUBLICIDAD

ANDANATURA, con independencia de otras acciones que pueda tomar al respecto, publicará periódicamente la relación de productos y servicios certificados con indicación de los centros de producción y lugares de prestación de los servicios y de las empresas certificadas en su página web www.andanatura.org

ANDANATURA, según lo estipulado en el punto 11 del presente Reglamento, podrá dar publicidad a las suspensiones temporales y a las retiradas de los Certificados que se produzcan.

18. DURACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

Durante la fase de planificación de una auditoría, independientemente su tipo, se determinará el tamaño de la muestra de familias de productos/servicios a auditar. De acuerdo al número de familias a auditar, se determinará la duración de la auditoría.

Nº de familias a auditar	Duración base de la auditoría (jornadas auditor)
≤ 10	1
≤ 15	1,5
≤ 20	2
≤ 25	2,5
...	...

La duración de una auditoría podrá aumentarse o reducirse según las particularidades de cada empresa y de cada proceso de auditoría: nº de productos/servicios objeto de certificación, nº de trabajadores, complejidad de los procesos productivos o de prestación del servicio, repercusión medioambiental de la actividad, grado de madurez del sistema implantado, nº de no conformidades en la auditoría anterior, dispersión geográfica, auditoría de requisitos de producción ecológica o integrada, etc.



La decisión a tomar sobre la ampliación o la reducción de la duración de una auditoría es competencia exclusiva de ANDANATURA, debiendo estar perfectamente argumentada y justificada.

19. CONDICIONES ECONOMICAS

ANDANATURA establecerá y publicará anualmente las tarifas de las actividades relativas a la concesión y mantenimiento del Certificado.

Los pagos efectuados durante el proceso de concesión y mantenimiento del Certificado no se reembolsarán al peticionario o a la empresa certificada en ningún caso.

20. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

Toda modificación del presente Reglamento supondrá una nueva edición del mismo, enviando las copias correspondientes a los afectados.

Asimismo, en la página web de ANDANATURA www.andanatura.org se encontrará la última edición del Reglamento a disposición de todas las partes interesadas.

21. JURISDICCION

Tal y como se establece en el contrato del que se habla en los puntos 6.1 y 6.2 del presente Reglamento, todos los litigios que se deriven entre ANDANATURA y las empresas certificadas o representantes legales de los mismas serán sometidos, en el marco de la legislación española, a los tribunales de la ciudad de Sevilla, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponder al cliente.



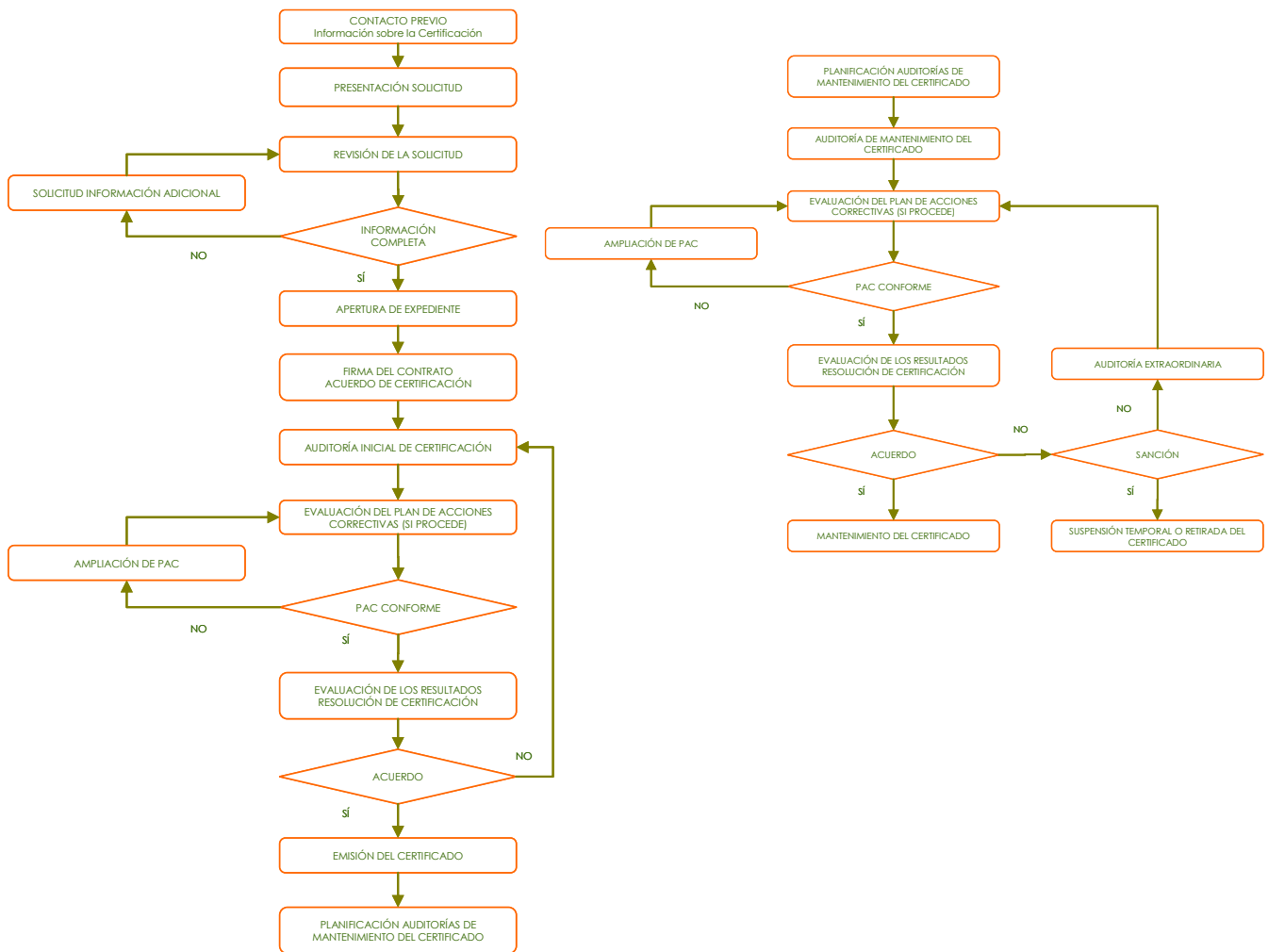


ANEXO I. PROCESO GENERAL DE CERTIFICACIÓN





PROCESO GENERAL DE CERTIFICACIÓN







ANEXO II. EVALUACIÓN DE LA INTEGRACIÓN PAISAJÍSTICA





Se realizará la Evaluación de la Integración Paisajística a toda edificación que cumpla los siguientes criterios:

Criterio	S/N
<ul style="list-style-type: none"> No se ha realizado nunca la evaluación de la integración paisajística, o La última evaluación de la integración paisajística se realizó hace 6 años, o Se ha realizado una modificación sustancial después de la última evaluación de la integración paisajística realizada. <p><i>La periodicidad en la realización de la evaluación de la integración paisajística es cada 6 años.</i> <i>Se considera modificación sustancial aquella que implique la redacción de un Proyecto Básico para su construcción.</i></p>	
<p>Se presta el servicio en la edificación (alojamiento, restauración, visitas guiadas a instalaciones propias de la empresa -bodega, museo...-).</p> <p><i>Se excluyen las edificaciones asociadas a la prestación de servicios de turismo activo, rutas turísticas, vistas organizadas a bodegas, museos... que no sean propiedad de la empresa, etc.</i></p>	
<p>La edificación se encuentra ubicada dentro de los límites del Espacio Natural Protegido que se trate.</p> <p><i>Si la edificación se encuentra en la zona no incluida dentro de los límites del Espacio Natural Protegido, no se realizará la evaluación.</i></p>	
<p>La antigüedad de la construcción es inferior a 50 años.</p> <p><i>Se considerará para el cómputo de la antigüedad de la edificación el año de su construcción o el año de ejecución de la última modificación sustancial, si esta se ha realizado.</i></p>	
<p>Se trata de una edificación aislada.</p> <p><i>Se considerará edificación aislada aquella que se encuentra a una distancia superior a 200 m de la edificación más cercana.</i></p>	

EVALUACIÓN DE LA INTEGRACIÓN PAISAJÍSTICA		
Aspecto a valorar	Criterio de puntuación	Puntuación
Localización		
Se trata de una rehabilitación de edificación existente o de nueva planta sobre emplazamientos de antiguas edificaciones.	0: No se cumple 1: Se cumple	
Elementos preexistentes		
Se respetan los elementos naturales singulares preexistentes (ejemplares arbóreos de gran porte, cursos de corrientes de agua, rocas...).	0: Existen y no se respetan 1: Si existen y se respetan, o no existen	
Se respetan las instalaciones tradicionales presentes, sean construcciones o infraestructuras agrícola/ganaderas, siendo su reutilización respetuosa con su tipología, dejando reconocible su uso original.	0: Existen y no se respetan 1: Existen y se respetan, o no existen	
Desmontes, terraplenes y obras de contención asociadas		
La altura, anchura y profundidad máxima de los desmontes será inferior a la altura, anchura y profundidad medias de la edificación principal.	0: No se respeta en ningún caso 1: Se respeta en más de 1/3 de los desmontes 2: Se respeta en todos los casos 3: No hay desmontes	
La altura, anchura y profundidad máxima de los terraplenes será inferior a la mitad de la altura, anchura y profundidad media de la edificación principal.	0: No se respeta en ningún caso 1: Se respeta en más de 1/3 de los desmontes 2: Se respeta en todos los casos 3: No hay terraplenes	
Los desmontes y terraplenes presentan un ligero aterramiento con plantación en los bancos de especies vegetales presentes en el entorno.	0: No se respeta en ningún caso 1: Se respeta en más de 1/3 de los desmontes 2: Se respeta en todos los casos 3: No hay terraplenes	

Agregaciones (p.e.: adosados) y módulos exentos (p.e.: bungalows)



En las agregaciones y en las repeticiones modulares externas, se evitan las ordenaciones geométricas (circulares, radiales, etc.). Se utilizan patrones irregulares.	0: Se trata de ordenaciones geométricas 1: Sigue ordenaciones mixtas o la ordenación geométrica no es perceptible 2: Se usan patrones irregulares 3: No existen agregaciones o módulos exentos	
En las agregaciones y en las repeticiones modulares externas, se deberán adaptar a la topografía del terreno y se dispondrán, en líneas generales, de forma paralela al plano de visión.	0: No se adapta a la topografía existente 1: Se adapta moderadamente a la topografía existente 2: Se adapta a la topografía existente 3: No existen agregaciones o módulos exentos	
Tratamiento de infraestructuras		
Las acometidas deberán ser preferentemente subterráneas, evitando postes, tendidos y cableados en las fachadas.	0: Acometidas con postes, tendidos y cableados 1: Acometidas con postes, tendidos y cableados, pero mimetizadas con las fachadas 2: Acometidas subterráneas	
Las instalaciones exentas (antenas, equipos de aire acondicionado, placas solares, depósitos, etc.) deben situarse preferentemente fuera de la fachada principal y de la fachada o puntos con mayor incidencia visual.	0: Situadas en la fachada principal o con mayor incidencia visual 1: Ocurre en una sola instalación o se han tomado medidas de integración o no existe otra alternativa 2: Se sitúan fuera de la fachada principal o con mayor incidencia visual	
Iluminación exterior y rótulos luminosos		
Se utilizan lámparas de baja intensidad lumínica homologadas, evitando el uso del neón y, en general, de materiales de tradición urbana.	0: No se cumple 1: Se cumple	
En los viales, se recomienda el uso de luces de baja altura y sin emisión cenital.	0: No se cumple 1: Se cumple 2: No se emplea iluminación propia de viales de acceso o no tiene viales de acceso propios	
Señalización y rotulación		
En la señalización y rotulación, se utilizarán materiales tradicionales (madera o piedra) así como colores tradicionales (marrón o verde oscuro).	0: No se cumple 1: Se cumple	
Las señales y rótulos tendrán un tamaño moderado y una ubicación funcional, pero visualmente no dominante.	0: No se cumple 1: Se cumple	
Viales		
Los viales deberán ser preferentemente terrizos o utilizando materiales de color y textura semejantes al terreno circundante.	0: No se cumple 1: Se cumple 2: Se aprovecha el vial preexistente, sin modificaciones o no tiene viales propios	
El trazado de los viales se adapta a la topografía existente, siguiendo las curvas de nivel.	0: No se cumple 1: Se cumple 2: Se aprovecha el vial preexistente, sin modificaciones o no tiene viales propios	
Los taludes y terraplenes deben reducirse al mínimo. La altura no deberá superar en un tercio la anchura media del vial.	0: Si no se respeta en ningún caso 1: Si se respeta en todos los casos 2: Se aprovecha el vial preexistente, sin modificaciones o no tiene viales propios	
La anchura media de los viales no debe superar en ningún caso los 4 metros de anchura.	0: No se cumple 1: Se cumple 2: Se aprovecha el vial preexistente, sin modificaciones o no tiene viales propios	



Aparcamientos superficiales externos		
Los aparcamientos se localizarán en la parte menos visible del complejo.	0: No se cumple 1: Se cumple 2: No existen aparcamientos superficiales externos	
Son preferibles las superficies de aparcamiento fraccionadas y la superficie de cada explanada es inferior a la superficie de construcción.	0: El aparcamiento no es fraccionado 1: El aparcamiento es fraccionado y la superficie se respeta al menos en un 50% de los casos 2: No existen aparcamientos superficiales externos	
Las superficies se ajustan a la topografía existente.	0: No se cumple 1: Se cumple 2: No existen aparcamientos superficiales externos	
Los firmes deberán ser preferentemente terrizos o utilizando materiales de color y textura semejantes al terreno circundante.	0: No se cumple 1: Se cumple 2: No existen aparcamientos superficiales externos	
Los parasoles serán árboles de especies presentes en el entorno o contruidos con madera en la estructura y la cubierta vegetal.	0: No se cumple 1: Se cumple en al menos el 50% de los casos 2: No existen parasoles	
Otras instalaciones		
En otras instalaciones, se emplearan materiales tradicionales (piedra, hierro forjado, madera, etc.) con colores tradicionales.	0: No se cumple 1: Se cumple en al menos el 50% de los casos 2: No existen otras instalaciones	
Se recomienda utilizar diseños de instalaciones tradicionales (p.e.: piscina como una alberca).	0: No se cumple 1: Se cumple en al menos el 50% de los casos 2: No existen otras instalaciones	
Volumetría		
Se recomienda no exceder de dos alturas.	0: No se cumple 1: Si existe tercera planta, pero está semienterrada para adaptación a pendiente o se trata de un aprovechamiento bajo cubierta 2: Se cumple en todos los casos	
La superficie de cada construcción no debe ser superior a 350 m2.	0: No se cumple 1: Se cumple	
Se aconseja predominio de líneas horizontales (paralelas al plano de visión), admitiéndose otro tipo de líneas si son habituales en el paisaje donde se insertan. Evitar, en cualquier caso, bruscos contrastes geométricos.	0: No se cumple 1: Se cumple en algunos casos 2: Se cumple en todos los casos	
Fachadas y cubiertas		
Se emplean colores y texturas semejantes a las dominantes alrededor de la construcción desde una distancia de 100-200 metros.	0: No se cumple 1: Se cumple en algunos casos 2: Se cumple en todos los casos	
Pantallas vegetales		
Se recomienda el uso de pantallas vegetales arbóreas, especialmente si las fachadas y cubiertas no emplean colores y texturas semejantes a las dominantes alrededor.	0: No existe pantalla vegetal, siendo necesaria, o existe pantalla vegetal pero las especies empleadas resaltan visualmente de forma destacada 1: Se emplea pantalla vegetal, siendo necesaria, con especies no abundantes en el entorno pero que no resaltan en la imagen; o no incluyen pantallas vegetales y en su entorno está ausente la vegetación arbórea 2: Se emplea pantalla vegetal, siendo necesaria, con especies abundantes en el entorno	



Muros y vallas exteriores

Se aprovecha el trazado de líneas preexistentes (sendas, pequeños cauces, etc.) y se mimetiza con el paisaje circundante en forma, color y textura.

0: No se cumple
1: Se cumple en algunos casos
2: La construcción no incluye muros o vallas exteriores

**PUNTUACIÓN
OBTENIDA**

**PUNTUACIÓN
MÍNIMA**

25

Se considerará que una edificación está integrada paisajísticamente con el entorno si iguala o supera la puntuación mínima de 25 puntos. En caso contrario, se redactará la correspondiente no conformidad por incumplimiento del requisito 3.3 de la norma CMA-PNA/TN.

No se considerarán incumplimientos, y por tanto no conformidades, aquellos aspectos a valorar que obtengan una puntuación "0".

