



---

## PRESENTACIÓN

# 1. Introducción

---

La Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, reunida en París en su 20ª reunión, el día 21 de noviembre de 1978 aprobó la **Carta Internacional de la Educación Física y el Deporte de la UNESCO**, a fin de poner el desarrollo de la educación física y el deporte al servicio del progreso humano, favorecer su desarrollo y exhortar a los gobiernos, las organizaciones no gubernamentales competentes, los educadores, las familias y los propios individuos a inspirarse en ella, difundirla y ponerla en práctica. En sus principales artículos se destaca que “la práctica de la Educación Física y el Deporte es un derecho fundamental para todos” (artículo 1), “la educación física y el deporte constituyen un elemento esencial de la educación permanente dentro del sistema global de educación” (artículo 2), “los programas de educación física y deporte deben responder a las necesidades individuales y sociales” (artículo 3) y que “la enseñanza, el encuadramiento, la administración física y el deporte, deben confiarse a un personal calificado”.

Además en el artículo 5 se dice que “para la educación física y el deporte son indispensables instalaciones y materiales adecuados:

- Deben **preverse e instalarse el equipo y los materiales apropiados** en cantidad suficiente para facilitar una participación intensiva y en toda seguridad los programas escolares y extraescolares de educación física ya deporte (5.1)
- Los gobiernos, los poderes públicos, las escuelas y los organismos privados competentes deberán aunar los esfuerzos a todos los niveles y concentrarse para planificar el establecimiento y la **utilización óptima de las instalaciones, el equipo y los materiales destinados a la educación física y el deporte** (5.2)
- En los planes de urbanismo y de ordenación rural se han de incluir las necesidades a largo plazo en **materia de instalaciones, equipo y material** (5.3)”

En España, según el último censo nacional de instalaciones deportivas de 2005, publicado por el Consejo Superior de Deportes, en España existen 79.059 instalaciones deportivas. Respecto al censo de 1975, en el que se contabilizaron 18.088, las instalaciones deportivas en España se han incrementado en un 77,18%. Estos datos reflejan el importante cambio producido en nuestro país en los últimos 30 años. Este cambio puede situar su origen en el artículo 43.3 de la Constitución Española de 1978 en el que se recoge que “los poderes públicos fomentarán la educación física y el deporte” y en el artículo 148.1.19 del texto Constitucional en el que se prevé que “las Comunidades Autónomas puedan asumir competencias en materia deportiva, de conformidad con lo establecido en sus respectivos Estatutos”. Esta fuerte intervención de los poderes públicos en el fomento de la práctica deportiva en estos últimos años se ve reflejada por el hecho de que en nuestro país el 65,50% de las instalaciones deportivas son de titularidad pública frente al 34,50% que son de titularidad privada.

Así, en estos últimos años no sólo se ha producido un incremento en el número de las instalaciones deportivas, sino que también se han producido cambios muy significativos en los hábitos deportivos de la población española. Según los datos de la última encuesta sobre hábitos deportivos (García Ferrando 2006) el carácter competitivo del modelo deportivo tradicional se han modificado hasta el punto de que el 77% de la práctica del deporte en nuestro país es una práctica recreativa relacionada con el fomento y el mantenimiento de la salud, frente a tan sólo un 11% de los practicantes del deporte de competición.

En este contexto algunos Gobiernos Autonómicos realizan planes directores sobre la planificación y construcción de infraestructuras deportivas cofinanciadas por los Ayuntamientos y cuyo principal objetivo es equilibrar la oferta deportiva en sus respectivos territorios tratando de evitar las concentraciones excesivas de instalaciones en las áreas urbanas y metropolitanas de las grandes ciudades y de cubrir las necesidades de la población de municipios situados en zonas menos favorecidas.

En suma, los actuales gestores tanto públicos como privados de las instalaciones deportivas en España se enfrentan a una gran complejidad para el desempeño de su labor, a saber; mayor diversidad de usuarios y con mayores exigencias de calidad, seguridad y accesibilidad a las instalaciones, nuevos deportes y modalidades deportivas y mayores exigencias de rentabilidad de las instalaciones. Todo ello en un marco normativo técnico y reglamentario cada día más complejo. Además actualmente es sumamente difícil para los gestores o responsables de las instalaciones deportivas el conocimiento y aplicación de la normativa técnica existente, ya que en la mayoría de los casos no es sencillo localizar la normativa técnica de aplicación debido, entre otros, a que o bien se encuentra asignada en diferentes comités técnicos de normalización o no existe normativa técnica para cubrir sus necesidades.

Por su parte, los profesionales que intervienen en el proceso de diseño, planificación, gestión y mantenimiento de las instalaciones deportivas han puesto de manifiesto la necesidad de armonizar el marco normativo y técnico de las instalaciones deportivas en nuestro país.

## 2. GEGASDE

---

**GEGASDE** son las siglas que responden al Grupo Europeo de Gestión y Asesoramiento Deportivo. La primera andadura comienza en el año 2000, en la que un grupo de abogados se reunieron para configurar una forma peculiar de ver el deporte, ampliando lo que hasta entonces se conocía como Derecho Deportivo, que se ceñía al derecho disciplinario y aventurando la casuística de todo lo concerniente al deporte, para un estudio pormenorizado de los temas jurídicos y de gestión que afectan a esta materia. En un principio, su principal misión fue comparar el Derecho Deportivo español con el internacional y analizar la gestión de entidades deportivas, tanto en su punto de vista económico, como social.

Fue en noviembre de 2004 cuando formalmente se constituyó en Asociación, estructurando una asociación, con el fin de avanzar en la investigación y en la modernización del deporte.

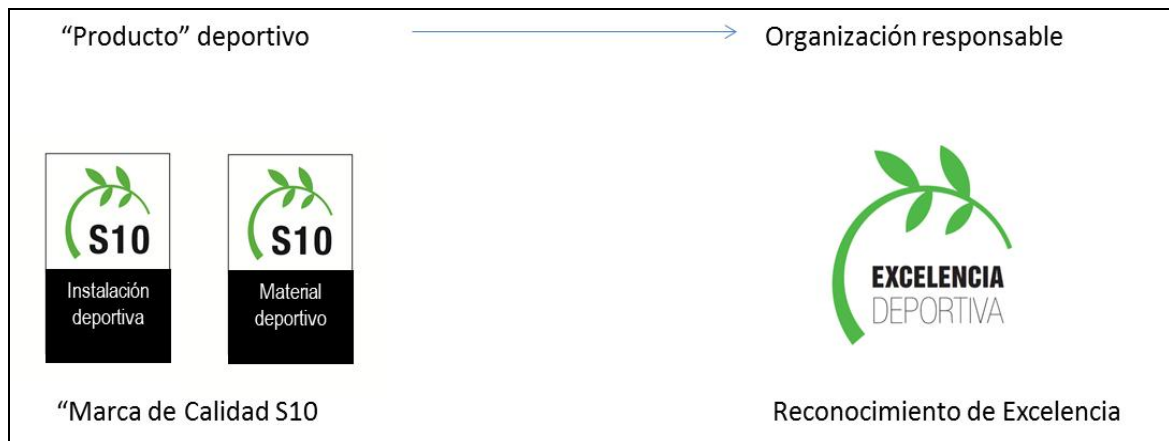
GEGASDE ha estado colaborando y se ha relacionado con todo tipo de entidades deportivas, empresas de material deportivo, despachos de abogados, consultorías, polideportivos, entidades deportivas, etc., trabajando para cumplir las necesidades de todas ellas, que se centran en las siguientes:

1. **FORMACIÓN:** La formación es una necesidad del deporte y GEGASDE ha colaborado con diferentes entidades para cumplir esta necesidad.
2. **EVENTOS DEPORTIVOS:** GEGASDE ha participado y organizado distintos eventos deportivos o relacionados con el deporte para varias entidades.
3. **DEBATES:** GEGASDE realiza debates sobre materias de actualidad, denominados “desayunos”, en los que se tratan asuntos actuales que se publican y difunden en los medios de información y comunicación.
4. **INFORMES JURÍDICOS.** GEGASDE realiza informes jurídicos para distintas entidades (Federaciones Deportivas, Clubes, empresas, Juzgados, etc.).
5. **OBRAS BENÉFICAS.** GEGASDE también ha colaborado en obras benéficas y eventos solidarios, tales como la aportación de juguetes al ICAV, celebración de Reyes en el ICAV (llevando jugadores de fútbol o baloncesto para que los vean los niños), donación de libros y material didáctico a asociaciones deportivas, gestionando como mediador la entrega de material deportivo a niños sin recursos económicos, etc.
6. **SECCIONES Y DEPARTAMENTOS.** GEGASDE dispone de Secciones y Departamentos de investigación por materias, de los cuales emite “letters” y propuestas legislativas.

# 3. Reconocimiento de Excelencia Deportiva

Con el fin de reconocer la excelencia deportiva de empresas, instalaciones y materia deportivo, en el ámbito del artículo.5 de la Carta Internacional de la Educación Física y del Deporte de la UNESCO, GEGASDE ha creado la **Marca de Calidad S10** y el **Reconocimiento de “Excelencia Deportiva”** para diferentes ámbitos de actuación, con los objetivos de:

1. Proporcionar a los deportistas, usuarios de instalaciones deportivas, material deportivo, complejos deportivos e instalaciones deportivas escolares, así como a los organismos, empresas y personas con responsabilidad sobre los mismos la CONFIANZA necesaria en que la realización de actividades deportivas en dichas instalaciones y la utilización del material deportivo se va a realizar de forma SEGURA y cumpliendo con todos los requisitos DEPORTIVOS exigidos por la reglamentación pertinente (regional, nacional e internacional)
2. Avalar el prestigio de las instalaciones deportivas, del material deportivo, de los complejos deportivos, de las instalaciones escolares, de los eventos deportivos y reconocer el mérito de las organizaciones que los gestionan o fabrican y que realizan un esfuerzo importante para mejorar su gestión y satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus usuarios desde un punto de vista fundamentalmente deportivo y de seguridad.
3. Ayudar a dichas organizaciones a incrementar su competitividad a través de una gestión basada en la calidad, la mejora continua, la excelencia en el servicio prestado y la profesionalidad de sus empleados.



# 4. Marca de Excelencia Deportiva S10

---

## 1. S10 | INSTALACIÓN DEPORTIVA

- **OBJETIVO:** Reconocer a las instalaciones deportivas excelentes por el cumplimiento de todos los requisitos deportivos y de seguridad necesarios para la realización de las actividades deportivas que en ella se practican.
- **ENTIDAD QUE LO SOLICITA:** Organizaciones públicas o privadas responsables de instalaciones deportivas
- **PROTOCOLO DE EVALUACIÓN. ASPECTOS A EVALUAR:**
  - Requisitos definidos en el protocolo elaborado por la CATEDRA DEL DEPORTE DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA:
    - Sistema de gestión de la organización responsable de la instalación deportiva.
    - Formación del personal responsable de la instalación deportiva
  - Requisitos definidos en las normas NIDE (se tendrán en cuenta cuando proceda la legislación deportiva autonómica, nacional e internacional)
    - Cumplimiento de los requisitos deportivos
    - Cumplimiento de requisitos de seguridad
- **AUDITORES:** Personal cualificado con el curso de evaluador de excelencia deportiva.
- **TIPO DE AUDITORÍA:**
  - Autoevaluación por parte de la organización responsable de la instalación deportiva
  - Visita in situ a la instalación deportiva
  - Cliente misterioso
- **OBSERVACIONES:** Se otorga la marca S10 a la instalación que cumpla con el protocolo de evaluación establecido. La marca S10 no puede desvincularse de la instalación deportiva. La organización responsable de la misma podrá solicitar la utilización del Reconocimiento de Excelencia Deportiva indicando siempre el alcance del mismo

## 2. S10 | MATERIAL DEPORTIVO

- **OBJETIVO:** Avalar y reconocer el material deportivo por el cumplimiento de todos los requisitos deportivos y de seguridad exigibles para la realización de las actividades deportivas que en las que se utiliza.
- **ENTIDAD QUE LO SOLICITA:** Empresas fabricantes de material deportivo.
- **PROTOCOLO DE EVALUACIÓN. ASPECTOS A EVALUAR:**
  - Cumplimiento de los requisitos del cliente.
  - Cumplimiento de los requisitos legales que afectan al producto.
  - Requisitos definidos en el protocolo elaborado por la CATEDRA DEL DEPORTE DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA:
    - Sistema de gestión de la organización responsable de la instalación deportiva. Sistema de control de la calidad.
    - Formación del personal responsable de la instalación deportiva
  - Requisitos definidos en las normas NIDE (se tendrán en cuenta cuando proceda la legislación deportiva autonómica, nacional e internacional)
    - Cumplimiento de los requisitos deportivos

- Cumplimiento de requisitos de seguridad
- AUDITORES: Personal cualificado con el curso de evaluador de excelencia deportiva.
- TIPO DE AUDITORÍA:
  - Visita in situ a las instalaciones donde se fabrica el material.
  - Ensayos del material deportivo.
  - Auditoria del material deportivo en tienda
- OBSERVACIONES: Se otorga la marca S10 al material deportivo que cumpla con el protocolo establecido. La marca S10 no puede utilizarse desvinculada del material deportivo. La organización responsable de la misma podrá solicitar la utilización del Reconocimiento de Excelencia Deportiva indicando siempre el alcance del mismo.

## 5. Reconocimiento de Excelencia Deportiva

---

### 1. EXCELENCIA DEPORTIVA | COMPLEJO DEPORTIVO

- OBJETIVO: Reconocer el mérito y avalar el prestigio de los complejos deportivos y de las organizaciones que los gestionan y que realizan un esfuerzo importante para mejorar su gestión y satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus usuarios desde un punto de vista fundamentalmente deportivo y de seguridad. Ayudar a las organizaciones que gestionan dichos complejos deportivos a incrementar su competitividad a través de una gestión basada en la calidad, la mejora continua, la excelencia en el servicio prestado y la profesionalidad de sus empleados.
- ENTIDAD QUE LO SOLICITA: Organizaciones públicas o privadas responsables de complejos deportivos.
- PROTOCOLO DE EVALUACIÓN. ASPECTOS A EVALUAR: El complejo deportivo obtendrá el Reconocimiento de Excelencia Deportiva si **todas** sus instalaciones cumplen los requisitos de seguridad descritos en el protocolo de evaluación para instalaciones deportivas y la mayoría de ellas y las más relevantes hayan obtenido la marca de S10.
  - Requisitos definidos en el protocolo elaborado por la CATEDRA DEL DEPORTE DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA:
    - Sistema de gestión de la organización responsable de la instalación deportiva.
    - Formación del personal responsable de la instalación deportiva
  - Requisitos definidos en las normas NIDE (se tendrán en cuenta cuando proceda la legislación deportiva autonómica, nacional e internacional)
    - Cumplimiento de los requisitos deportivos
    - Cumplimiento de requisitos de seguridad
- AUDITORES: Personal cualificado con el curso de evaluador de excelencia deportiva.
- TIPO DE AUDITORÍA:
  - Autoevaluación por parte de la organización responsable del complejo deportivo
  - Visita in situ al complejo deportivo.
  - Cliente misterioso
- OBSERVACIONES: El Reconocimiento de Excelencia Deportiva puede ser utilizado por la organización en todas las actividades/documentos /instalaciones generales del

complejo. El Reconocimiento de Excelencia Deportiva incluirá en todos los casos el alcance del mismo (instalaciones deportivas que han obtenido la marca S10)

## 2. EXCELENCIA DEPORTIVA | EVENTO DEPORTIVO

- OBJETIVO: Reconocer el mérito y avalar el prestigio de los eventos deportivos, por su planificación, los resultados alcanzados, las instalaciones en el que se desarrollan y el material deportivo utilizado.
- ENTIDAD QUE LO SOLICITA: Organizaciones públicas o privadas responsables de la organización y gestión de eventos deportivos.
- PROTOCOLO DE EVALUACIÓN. ASPECTOS A EVALUAR: El evento deportivo obtendrá el Reconocimiento de Excelencia Deportiva sí cumple con el protocolo de evaluación definido por la Cátedra de Deporte de la UPV, que incluye:
  - Planificación del evento (proyecto)
  - Instalaciones en el que se desarrolla:
    - Requisitos definidos en el protocolo elaborado por la CATEDRA DEL DEPORTE DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA:
      - Sistema de gestión de la organización responsable de la instalación deportiva.
      - Formación del personal responsable de la instalación deportiva
    - Requisitos definidos en las normas NIDE (se tendrán en cuenta cuando proceda la legislación deportiva autonómica, nacional e internacional)
      - Cumplimiento de los requisitos deportivos
      - Cumplimiento de requisitos de seguridad
  - Material deportivo utilizado:
    - Cumplimiento de los requisitos del cliente.
    - Cumplimiento de los requisitos legales que afectan al producto.
    - Requisitos definidos en el protocolo elaborado por la CATEDRA DEL DEPORTE DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA:
      - Sistema de gestión de la organización responsable de la instalación deportiva. Sistema de control de la calidad.
      - Formación del personal responsable de la instalación deportiva
    - Requisitos definidos en las normas NIDE (se tendrán en cuenta cuando proceda la legislación deportiva autonómica, nacional e internacional)
      - Cumplimiento de los requisitos deportivos
      - Cumplimiento de requisitos de seguridad
  - Históricos del evento. Resultados obtenidos
  - Formación del personal responsable del evento.
- AUDITORES: Personal cualificado con el curso de evaluador de excelencia deportiva.
- TIPO DE AUDITORÍA:
  - Auditoría documental de la planificación del evento y de sus resultados.
  - Visita in situ al complejo deportivo o las instalaciones deportivas en el que se desarrolla
  - Auditoria del material deportivo.

### 3. EXCELENCIA DEPORTIVA | INSTALACIÓN DEPORTIVA ESCOLAR

- OBJETIVO: Reconocer el mérito y avalar el prestigio de las instalaciones deportivas escolares desde un punto de vista fundamentalmente de seguridad y de las organizaciones que las gestionan y que realizan un esfuerzo importante para mejorar su gestión basada en la calidad, la mejora continua, la excelencia en el servicio prestado y la profesionalidad del personal con responsabilidad sobre las instalaciones.
- ENTIDAD QUE LO SOLICITA: Centro escolar público, concertado o privado.
- PROTOCOLO DE EVALUACIÓN. ASPECTOS A EVALUAR:
  - Sistema de gestión del centro escolar
  - Formación del personal con responsabilidad en las instalaciones del centro
  - Para todas las instalaciones deportivas que forman parte del centro:
    - ✓ Cumplimiento de requisitos de seguridad en cada instalación para la práctica de actividades deportivas escolares
- AUDITORES: Personal cualificado con el curso de evaluador de excelencia deportiva.
- TIPO DE AUDITORÍA:
  - Autoevaluación por parte del centro docente
  - Visita in situ al centro docente.
  - Cliente misterioso
- OBSERVACIONES: El reconocimiento se otorga al centro en su totalidad siempre y cuando todas sus instalaciones deportivas cumplan con los requisitos de seguridad establecidos en el protocolo. Los centros que quieran evaluar sus instalaciones desde un punto de vista deportivo deberán solicitar la obtención de la marca S10.



## 6. Niveles de Excelencia Deportiva

Se han definido 4 niveles de Excelencia Deportiva para la marca S10 en función de la capacidad de la instalación para realizar eventos/campeonatos oficiales a nivel regional, nacional e internacional.

Marca S10	Niveles
	Nivel Oro: La instalación o el material deportivo cumplen con los requisitos definidos en las normas NIDE y las federaciones deportivas para la realización de competiciones INTERNACIONALES.
	Nivel Plata: La instalación o el material deportivo cumplen con los requisitos definidos en las normas NIDE y las federaciones deportivas para la realización de competiciones NACIONALES
	Nivel Bronce La instalación o el material deportivo cumplen con los requisitos definidos en las normas NIDE y las federaciones deportivas para la realización de competiciones REGIONALES.
	Nivel estándar La instalación o el material deportivo cumplen con los requisitos definidos en las normas NIDE y las federaciones deportivas aunque no se pueden realizar competiciones oficiales



Reconocimiento de Excelencia Deportiva	Niveles
	Evento no oficial
	Evento oficial INTERNACIONAL Evento oficial INTERNACIONAL

 <b>EXCELENCIA DEPORTIVA</b>   <b>EVENTO DEPORTIVO</b>	Evento oficial NACIONAL
 <b>EXCELENCIA DEPORTIVA</b>   <b>EVENTO DEPORTIVO</b>	Evento oficial REGIONAL
 <b>EXCELENCIA DEPORTIVA</b>   <b>COMPLEJO DEPORTIVO</b>	Complejo deportivo en el que todas sus instalaciones cumplen los requisitos de seguridad descritos en el protocolo de evaluación y la mayoría de sus instalaciones y las más relevantes han obtenido la marca S10 aunque en ninguna de ellas se pueden realizar competiciones oficiales
 <b>EXCELENCIA DEPORTIVA</b>   <b>COMPLEJO DEPORTIVO</b>	instalaciones cumplen los requisitos de seguridad descritos en el protocolo de evaluación y la mayoría de sus instalaciones y las más relevantes han obtenido la marca S10 y en alguna de ellas se pueden realizar competiciones oficiales de carácter INTERNACIONAL
 <b>EXCELENCIA DEPORTIVA</b>   <b>COMPLEJO DEPORTIVO</b>	Complejo deportivo en el que todas sus instalaciones cumplen los requisitos de seguridad descritos en el protocolo de evaluación y la mayoría de sus instalaciones y las más relevantes han obtenido la marca S10 y en alguna de ellas se pueden realizar competiciones oficiales de carácter NACIONAL
 <b>EXCELENCIA DEPORTIVA</b>   <b>COMPLEJO DEPORTIVO</b>	Complejo deportivo en el que todas sus instalaciones cumplen los requisitos de seguridad descritos en el protocolo de evaluación y la mayoría de sus instalaciones y las más relevantes han obtenido la marca S10 y en alguna de ellas se pueden realizar competiciones oficiales de carácter REGIONAL
 <b>EXCELENCIA DEPORTIVA</b>   <b>INSTALACIÓN ESCOLAR SEGURA</b>	Centro escolar en el que todas sus instalaciones cumplen los requisitos de seguridad definidos en el protocolo de evaluación para la realización de actividades deportivas escolares





## 8. Resumen

Reconocimiento/marca	Perfil del solicitante	Descripción	Niveles	Auditores	Tipo de auditoría	
	Instalación deportiva	Organizaciones que gestionen una instalación deportiva	Se trata de un reconocimiento de producto. La marca S10 se otorga a la instalación deportiva (puede otorgarse a una o varias instalaciones de un complejo) o al material deportivo que cumplan con el protocolo de evaluación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas NIDE (requisitos deportivos y de seguridad)</li> <li>• Protocolo Cátedra del Deporte UPV (Sistema de Gestión y formación)</li> </ul>	La instalación o el material deportivo cumplen con los requisitos definidos en las normas NIDE y las federaciones deportivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel Oro: para la realización de competiciones INTERNACIONALES.</li> <li>- Nivel Plata: para la realización de competiciones NACIONALES</li> <li>- Nivel Bronce: para la realización de competiciones REGIONALES.</li> <li>- Nivel estándar: no se pueden realizar competiciones oficiales</li> </ul>	Curso de evaluador de excelencia deportiva.	- Autoevaluación por parte de la organización responsable - Visita in situ a la instalación - Cliente misterioso
	Material deportivo	Empresas fabricantes de material deportivo	La marca S10 aparece en la entrada de la instalación o en el propio material deportivo. La organización responsable puede solicitar el reconocimiento de excelencia deportiva (incluye el alcance del mismo)			- Ensayos del material - Visita in situ a la empresa - Auditoría del material deportivo en tienda
	Complejo deportivo	Organizaciones que gestionen un complejo deportivo (varias instalaciones)	El Reconocimiento de Excelencia Deportiva se otorga al complejo deportivo en su totalidad, siempre que todas sus instalaciones cumplan los requisitos de seguridad y la mayoría de ellas y las más relevantes hayan obtenido la marca de S10.  El Reconocimiento de Excelencia Deportiva puede ser utilizado por la organización en todas las actividades/documentos /instalaciones generales del complejo.	- El Reconocimiento de Excelencia Deportiva recibirá el mismo nivel que su instalación con un nivel más elevado.		- Autoevaluación por parte de la organización responsable del complejo deportivo - Visita in situ al complejo - Cliente misterioso
	Evento deportivo	Organizaciones que organicen eventos deportivos	El Reconocimiento de Excelencia Deportiva se otorga a la empresa que organiza el evento deportivo, siempre que dicho evento cumpla con el protocolo de evaluación establecido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación (proyecto) del evento.</li> <li>• Instalaciones en el que se desarrolla y material deportivo utilizado: cumplimiento de los requisitos (deportivos y de seguridad) descritos en las normas NIDE y, si las hubiese con los requisitos de las federaciones responsables del evento.</li> <li>• Históricos del evento. Resultados obtenidos</li> <li>• Formación del personal responsable del evento.</li> </ul>	- Nivel Oro: evento de carácter internacional. - Nivel Plata: evento de carácter nacional. - Nivel Bronce: evento de carácter regional. - Nivel Estándar: evento no oficial	- Auditoría del proyecto del evento (planificación) - Auditoría in situ de las instalaciones. - Auditoría del material deportivo. - Históricos del evento	
	Instalación escolar segura	Centros de formación no universitarios (educación infantil y primaria, secundaria y bachillerato)	El reconocimiento se otorga al centro escolar. Se alcanza si todas las instalaciones deportivas del centro cumplen con los requisitos de seguridad del protocolo de evaluación para la realización de actividades deportivas escolares. Los centros que deseen reconocer la parte deportiva de sus instalaciones deberán solicitar la marca S10.	No existen niveles	- Autoevaluación por parte del centro - Visita in situ al centro - Cliente misterioso	

