



ASPECTOS OPERATIVOS DE LA COMPETITIVIDAD

- Terceros Organismos -

Setiembre 2018

ASPECTOS OPERATIVOS DE LA COMPETITIVIDAD: TERCEROS ORGANISMOS

SECRETARIA DE COMERCIO

Unidad Ejecutora de la Ventanilla Única de Comercio Exterior

- Lineamientos técnicos-procedimentales para el desarrollo de la VUCE

Subsecretaría de Comercio Exterior

- Demoras para obtener la autorización de un CTIT

Subsecretaría de Comercio Interior

- Excepciones a intervenciones de Lealtad comercial para muestras sin uso de divisas
- Plazos de aprobación de certificaciones de Lealtad Comercial
- Bienes alcanzados por la Declaración Jurada de Composición de Producto (DJCP)

Comisión Nacional de Comercio Exterior (CNCE)

- Aplicación de medidas antidumping ante prácticas desleales

SENASA

- Inconsistencias operativo-normativas en importaciones

ANMAT

- No digitalización de la Autorización de Importación de Productos Médicos
- Requerimiento del documento de transporte para la Autorización de Importación
- Requerimientos documentales para el Certificado de Libre Venta

SECRETARIA DE COMERCIO

Tema: Desarrollo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)
Área: Unidad Ejecutora de la Ventanilla Única de Comercio Exterior
Tipo de operación: Importación / Exportación
Marco Normativo: Decreto 1063/2016; Decreto 1079/2016; Decreto 416/2017
Enfoque de la mejora propuesta: Facilitación Operativa / Previsibilidad / Transparencia
Propuesta enviada al Estado: Sí (ver detalle)
- Unidad Ejecutora de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Agosto 2017)

Consideraciones

Todos los sistemas que impliquen la aplicación de nuevas tecnologías para la facilitación del comercio y de los procedimientos tienen el apoyo de CaCEC; siendo condición excluyente que los sistemas a desarrollar permitan garantizar cuatro aspectos centrales:

- Imparcialidad en su aplicación
- Simplificación efectiva de los trámites
- Soluciones rápidas y eficientes ante fallas en el sistema.
- Interfaces de usuario amigables y de fácil navegación.

Por otro lado, durante 2017, distintos organismos intervinientes en el comercio exterior (Lealtad Comercial, Senasa, Dirección de Exportaciones, Medioambiente, etc.) han incorporado a los sistemas Trámites a Distancia (TAD) y Gestión Documental Electrónica (GDE) una gran diversidad de procedimientos para su gestión electrónica por parte de los operadores.

Nuestra Entidad ha tomado conocimiento, sin embargo, de casos en los que la digitalización no ha tenido un respaldo normativo-procedimental y de gestión que permita aprovechar su potencial en su totalidad. A modo de ejemplo, se puede citar:

- Expedientes que sufrieron demoras por ausencia del funcionario que lo tenía a cargo.
- Expedientes que sufrieron demoras porque salió de licencia el funcionario que lo tenía a cargo, y el funcionario que lo relevó tenía criterios distintos de control (situación generada en la tramitación de un CTIT)
- Expedientes para los que, estando ya digitalizados en TAD, los funcionarios del organismo igualmente solicitaron presentación en papel de alguna documentación (Constancia de No Intervención Programa Ozono).
- Certificados de Libre Venta (CLV) de Anmat para productos médicos, para lo cual se debe cargar en TAD el Certificado de Buenas Prácticas de Fabricación, que es expedido por la propia Anmat.
- Autorizaciones de Libre Circulación (ALC) de Anmat, cuya autorización pasó a concentrarse en Buenos Aires a finales de 2017 y comenzó a presentar demoras, a pesar de estar digitalizado.

Propuestas

A fin de que la VUCE represente un cambio radical en la operatoria del sector, debe tenerse presente que la informatización y/o digitalización de los procedimientos asociados a exportaciones, importaciones y tránsitos es condición necesaria, pero no suficiente, para eliminar la burocracia y la discrecionalidad en el accionar de las distintas reparticiones del Estado que intervienen en el comercio exterior argentino.

Garantizar el cumplimiento de dicho objetivo implicará llevar a cabo una revisión normativa y de procesos en forma previa a la informatización de procedimientos, trámites y documentos. Sólo así se logrará que la Ventanilla Única de este sector implique una simplificación efectiva e imparcial de las gestiones que deben realizar los operadores.

En tal sentido, CaCEC valora positivamente el actual desarrollo de la TAD, así como su funcionamiento en líneas generales —el cual ha mejorado los tiempos de tramitación de diversos expedientes—, y apoya la incorporación de nuevas gestiones de comercio exterior, en razón de que es una de las herramientas de las que la Unidad Ejecutora de la VUCE debe valerse para la implementación de la ventanilla única.

Por otro lado, un aspecto clave a destacar en el desarrollo de la VUCE es el control de gestión, a fin de conferir mayor transparencia y certidumbre a la realización de trámites ante organismos del Estado. Un caso de ejemplo para graficar lo expuesto son las disposiciones de Anmat (10088-E/2017 y 10100-E/2017) que establecen plazos perentorios para la autorización de ciertos expedientes por parte de los funcionarios.

Tema: Necesidad de mayor facilitación para obtener un CTIT
Área: Dirección de Exportaciones / D.N. Facilitación de Comercio Exterior / Subsecretaría Comex
Tipo de operación: Importación (con impacto en exportaciones)
Marco Normativo: Decreto 1330/2004 (PEN); Resolución 687/2016 (MP)
Enfoque de la mejora propuesta: Reducción de costos / Competitividad
Propuesta enviada al Estado: Sí (ver detalle)
- Unidad Ejecutora de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Agosto 2017)
- Dirección de Exportaciones (Septiembre / Octubre 2018)

Consideraciones

La importación temporaria para perfeccionamiento industrial, el drawback y la reposición de stock son valiosos instrumentos que contribuyen en gran medida a la competitividad de las exportaciones. Ambos regímenes permiten además la incorporación a menor costo de tecnología de punta en bienes nacional de alto valor agregado, favoreciendo así su posicionamiento internacional.

Durante los últimos años se han observado inconvenientes vinculados requisitos que no están relacionados con su función de certificar la relación insumo-producto, sino con demoras administrativas fuera del aspecto técnico de este régimen, siendo la Secretaría de Comercio donde más se observaron estas demoras cuando un expediente ingresa en su órbita.

Entre las principales **consecuencias**, cabe mencionar la *pérdida de interés* en usar de estos regímenes, tanto en empresas que los usarían por primera vez como en las que podrían incorporar nuevos insumos a este mecanismo. Esta situación se desprende de dos hechos observados:

- Empresas que usan estos regímenes lo hacen bajo CTIT autorizados hace no menos de 5 o 6 años, y no incorporaron nuevos insumos al conocer las demoras de la gestión de nuevos CTIT.
- Empresas que actualmente no usan estos regímenes, están interesadas en hacerlo, pero no inician los trámites por los mismos motivos que el punto anterior.

Esto tiene su explicación también en diferentes **impactos sobre el negocio** de las empresas, por las demoras en obtener la aprobación de los CTIT. Entre ellos, se relevaron los siguientes:

- Incrementos de costos: mientras el expediente está demorado, la empresa, para no interrumpir la producción, importa el insumo en forma definitiva (abonando los tributos aduaneros), con el agravante de no poder evitar el impacto de tales tributos mediante mecanismos como el drawback o la reposición de stock.
- Pérdida de negocios: a raíz de incrementos de costos muy significativos, se han relevado casos de pérdida de negocios por falta de competitividad (precios más altos que la competencia); o bien porque, ante posibles ganancias negativas, el exportador decide no avanzar con la operación.

Propuestas

El CTIT debe cumplir su papel de certificar la relación insumo-producto. La normativa debe volver a poner en vigor al INTI como principal órgano de este mecanismo, en razón de que el énfasis principal debe estar en el análisis técnico de dicha relación (producto exportado-insumos utilizados).

A fin de que la emisión del CTIT sea expedita, nuestra Entidad señala la importancia de que los aspectos formales y/o administrativos exigidos por la Secretaría de Comercio sean los mínimos indispensables. Con ese objetivo, se propone, de manera no mutuamente excluyente, lo siguiente:

- Unificar criterios de control sobre la información que deben analizar los funcionarios, a fin de que las empresas puedan anticipadamente suministrarla acorde a la norma; y que dichos criterios sean uniformes entre los propios funcionarios.
- Arbitrar los medios para que el intercambio de información con otros organismos intervinientes en una importación temporal (INTI, Aduana, delegaciones del interior de esos organismos) no demore el proceso administrativo de la operación (cotización, pago, etc.)
- Incorporar la confección del CTIT a la plataforma Trámites a Distancia, a fin de unificar herramientas informáticas que los operadores deben emplear para tramitar un CTIT.

Tema: Excepciones a intervenciones de Lealtad comercial para muestras sin uso de divisas
Área: Dirección de Lealtad Comercial / D.N. de Comercio Interior / Subsecretaría Comercio Interior
Tipo de operación: Importación
Marco Normativo: Nota Externa 12/2007 (DGA); Código Aduanero (Art. 560)
Enfoque de la mejora propuesta: Facilitación Operativa
Propuesta enviada al Estado: Sí (ver detalle)
- Subsecretaría de Comercio Interior (Abril 2016)
- Unidad Ejecutora de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Agosto 2017)

Consideraciones

La Dirección de Lealtad Comercial dispuso oportunamente que las muestras debían estar exentas de su intervención. Esta decisión fue informada por la DGA en Nota Externa 12/2007. El Código Aduanero en su Art. 560 define a la muestra por la finalidad de su importación y no por el valor del producto.

La Aduana aplica la disposición de Lealtad Comercial sólo a las muestras cuyo valor resulta inferior al que se ha determinado para su eximición de tributos, confundiendo de esta manera el concepto con el tratamiento tributario dispensado, y acotando de esta manera el alcance de la decisión de la Autoridad de Aplicación.

De esta manera, la cantidad de productos que caen en la exención es exigua y se entorpece la introducción de nuevas tecnologías y el desarrollo de productos, teniendo en cuenta que el concepto de muestra abarca no sólo a bienes para demostraciones de venta, sino también modelos cuya producción local se proyecta.

Propuesta

Debe extenderse la exención de intervención a todo el universo de productos que respondan al concepto de muestras según el art. 560 del Código Aduanero, independientemente de su valor.

Tema: Plazos de aprobación de certificaciones de Lealtad Comercial
Área: Dirección de Lealtad Comercial / D.N. de Comercio Interior / Subsecretaría Comercio Interior
Tipo de operación: Importación
Enfoque de la mejora propuesta: Facilitación Operativa / Reducción de costos / Previsibilidad
Propuesta enviada al Estado: Sí (ver detalle)
- Subsecretaría de Comercio Interior (Abril 2016)
- Dirección de Lealtad Comercial (Julio 2017)
- Unidad Ejecutora de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Agosto 2017)

Consideraciones

A partir de 2015 se pudo constatar el drástico incremento en los tiempos de autorización de los expedientes de la Dirección de Lealtad Comercial. Gestiones que solían tomar no más de 2 o 3 días hábiles pasaron a tener un plazo no sólo sumamente variable, sino también de excesiva duración, llegando en algunos casos a superar el mes y medio.

Durante 2017, la Dirección de Lealtad Comercial fue incorporando diversos trámites a la plataforma Trámites a Distancia (TAD), a partir de lo cual se observaron notables mejoras en los plazos de aprobación de expedientes.

La certidumbre sobre el plazo de aprobación es clave para que el importador no quede en la disyuntiva de decidir si debe demorar la carga o tomar el riesgo de embarcar sin el trámite finalizado (sobre todo en modos de transporte de reducido tiempo de tránsito, como el terrestre y el aéreo).

Es también importante en los casos de certificaciones como Juguetes y DJCP. El expediente debe estar autorizado para poder oficializar la Licencia No Automática, por lo que las demoras en Lealtad Comercial afectan la siguiente etapa del proceso, el de la gestión de la LNA.

Posición

Es importante que se desarrollen y mantengan los medios necesarios para que todos los trámites en Lealtad Comercial vuelvan a tomar los plazos más razonables que mostraba hasta hace unos pocos años, es decir, no más de 48 / 72 horas hábiles.

Por tal motivo, no se puede dejar de señalar que la digitalización de trámites no es suficiente para evitar demoras y discrecionalidad por parte de los funcionarios actuantes. Es de vital importancia entonces realizar una clarificación normativa y de procedimientos a fin de evitar redundancias de controles, de pedidos de información y toda otra instancia que atente contra la celeridad de los expedientes a autorizar.

Tema: Bienes alcanzados por la Declaración Jurada de Composición de Producto
Área: Dirección de Lealtad Comercial / D.N. de Comercio Interior / Subsecretaría Comercio Interior
Tipo de operación: Importación
Marco Normativo: Resolución 404/2016 (SC)
Enfoque de la mejora propuesta: Facilitación Operativa / Reducción de costos

Consideraciones

En el marco del uso de reglamentos técnicos como barrera no arancelaria para proteger determinados sectores, la Resolución SC N° 404/16 amplió el universo de productos textiles sujeto a la Declaración Jurada de Composición de Producto, y estableció que los ensayos (anteriormente facultativos) son de presentación obligatoria, por cada importación, para la mercadería que se vaya a importar. Esta medida no afecta sólo a bienes finales, sino también a telas e hilados, impactando de esta manera insumos de producción para la industria.

Cabe remarcar que la clasificación arancelaria del producto textil ya determina sus especificaciones, y la propia Aduana es quien efectúa el control al momento del ingreso, por lo que no reviste de ningún sentido realizar un ensayo para la declaración previa exigida por la normativa.

Propuesta

La entrada en vigencia que determina la obligatoriedad de los ensayos para la declaración jurada representa una preocupación importante para el sector, y en tal sentido, se solicita la exclusión de al menos los insumos de producción que emplea la industria textil, como telas, hilados, etc.

Tema: Aplicación de medidas antidumping ante prácticas desleales
Área: Comisión Nacional de Comercio Exterior
Tipo de operación: Importación
Marco normativo: Decreto 1393/2008 (PEN) y complementarias; Acuerdo relativo al Art. 6 del GATT
Enfoque de la mejora propuesta: Transparencia / Imagen internacional del país
Propuesta enviada al Estado: Sí (ver detalle)
- Unidad Ejecutora de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Agosto 2017)

Consideraciones

En el uso de medidas antidumping, se observan casos de derechos no aplicados conforme a la norma. Se calculan como porcentaje del valor declarado, cuando en realidad deben determinarse según el "margen de dumping", es decir, la diferencia entre el valor de referencia y el valor declarado. Esta problemática es bastante transversal en cuanto a los bienes involucrados y al uso de los mismos (insumos productivos, bienes de capital, bienes finales, etc.).

El Acuerdo de la OMC sobre la aplicación del Artículo 6 del GATT es muy claro al respecto: el derecho antidumping nunca puede superar el margen de dumping. Esto desemboca en situaciones inaceptables, al generarse casos en que, mientras mayor es el precio declarado, menor es el daño que causa, pero mayor es el derecho antidumping que se le aplica.

Posición

En la utilización de los mecanismos para combatir las prácticas desleales del comercio (en este caso dumping), deben respetarse los principios y lineamientos de aplicación de los acuerdos de la OMC, de la cual Argentina es Miembro; por lo que en pos de una imagen internacional positiva, debe cumplir sus disposiciones.

SENASA

Tema: Inconsistencias operativo-normativas en importaciones
Área: Senasa Córdoba / Senasa Nacional / Ministerio de Agroindustria
Tipo de operación: Importaciones
Marco normativo:
Enfoque de la mejora propuesta: Facilitación Operativa / Reducción de costos
Propuesta enviada al Estado: Sí (ver detalle)
- Centro Regional Córdoba (Senasa) – Julio 2017
- Ventanilla Única de Comercio Exterior (Secretaría de Comercio) – Agosto 2017

Consideraciones

Se observan diversas inconsistencias operativas en el accionar del Senasa en lo que concierne a operaciones de importación destinadas a una aduana del interior. Las problemáticas observadas podrían resumirse en dos grandes puntos:

- Se observan diferencias procedimentales entre las distintas delegaciones del organismo, principalmente las de frontera. Este escenario se observa, por ejemplo, en el hecho de que en algunas delegaciones es el ATA o el Despachante el que realiza el procedimiento; mientras que en otras, se debe presentar la DDJJ, personal de Senasa la ingresa al sistema y el ATA pierde control de ingreso sobre la operación que está bajo su responsabilidad.
- Incongruencias en el esquema de validación de los certificados: actualmente, el procedimiento comienza con la generación de la DDJJ en frontera, la cual es ingresada al sistema; a partir de lo cual se genera el número de certificado. El medio de transporte sigue su curso hacia la aduana interior sólo con la DDJJ, y existiendo el número del certificado en el sistema. Cuando llega a Córdoba, el despachante entrega una copia del despacho (no presentado aún al Servicio Aduanero) a la empresa de transporte, quien la hace llegar al ATA en frontera para validarlo. Luego de todo este proceso, se podrá hacer aduana en la plaza de destino.

Propuestas

La administración nacional de este organismo debe bajar una línea clara en cuanto a procedimientos y controles en todas las delegaciones del país, a fin de estandarizar los tiempos y tareas asignadas a los agentes y operadores intervinientes, conociendo cada uno su rol y las responsabilidades que les competen.

Por otro lado, no se observan motivos para que el sistema informático de Senasa requiera asociar el certificado con el despacho de importación, cuando la intervención del organismo es sobre el medio transportador que está ingresando la mercadería al territorio aduanero. Debe modificarse el sistema para que sólo requiera asociar el certificado al manifiesto de la operación.

ANMAT

Tema: Tramitación manual de la Autorización de Importación de Productos Médicos
Áreas: Dirección Nacional de Productos Médicos / Despapelización
Tipo de operación: Importaciones
Marco normativo: Disposición 724/2007 (Anmat); Resolución 67/2017 (Modernización)
Enfoque de la mejora propuesta: Facilitación Operativa / Competitividad / Reducción de costos
Propuesta enviada al Estado: Sí (ver detalle)
- Unidad Ejecutora de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Octubre 2017)
- Dirección Nacional de Productos Médicos / Despapelización – Anmat (Enero 2018)

Consideraciones

La Autorización de Importación de Productos Médicos es la intervención previa del organismo necesaria para poder oficializar el despacho de importación de productos médicos. Este trámite no está aún incluido en la plataforma Trámites a Distancia (TAD); y en tanto el organismo ha estado trabajando en el desarrollo de su propio portal, las empresas deben realizarlo manualmente, con los costos y tiempos que ello implica.

Tras plantearse este tema a la Dirección Nacional de Productos Médicos de Anmat, el área de Despapelización de dicho organismo comentó que el sistema que están desarrollando constará de 3 módulos (Mesa de Entradas para operar a distancia, Evaluación de la Solicitud de Importación y Base de datos de la empresa y sus productos) y estará integrarlo con TAD y con el sistema GDE. Asimismo, puntualizaron las siguientes características:

- La solicitud de importación no se confeccionará en TAD, sino en el sistema de Anmat para poder usar un esquema de bases de datos (algo no disponible en TAD). Es decir, perfiles de empresa que contienen información cargada de antemano (productos, proveedores, certificado de BPF, etc.) para que no haya que cargarla en cada vez trámite.
- Al estar integrado con GDE (sistema madre del TAD) y ser el login mediante TAD, se generará el mismo tipo de número de expediente (por ejemplo, EX-2018-XXXXX-MS#DNPM) por cada solicitud, y se le podrá hacer seguimiento en TAD como a cualquier otro trámite.

Con relación al plazo de finalización del desarrollo, el área de Despapelización de Anmat estimaba en el mes de enero 2018 unos 60 días; de lo cual se concluía una puesta en marcha prevista para la segunda quincena de marzo 2018. Sin embargo, iniciado el mes de abril, empresas del sector médico confirmaron que este trámite continúa siendo tramitado en forma manual.

Posición

Nuestra Entidad celebra que el organismo esté trabajando en un sistema que aporte nuevas funcionalidades al usuario, en complemento a las ofrecidas por la plataforma TAD.

Un llamado de atención al respecto es el plazo que ya ha transcurrido con empresas teniendo que hacer este trámite vía manual. En tal sentido, es importante que los plazos previstos para la puesta en marcha del sistema no continúen excediéndose, de manera que las empresas puedan lo antes posible ahorrarse tiempos y costos con el trámite digitalizado.

Tema: Requerimiento del documento de transporte para la Autorización de Importación
Área: Dirección Nacional de Productos Médicos / Comercio Exterior Anmat
Tipo de operación: Importaciones
Marco normativo: Disposición 724/2007 (Anmat)
Enfoque de la mejora propuesta: Facilitación Operativa / Competitividad
Propuesta enviada al Estado: Sí (ver detalle)
- Unidad Ejecutora de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (Octubre 2017)
- Dirección Nacional de Productos Médicos / Comercio Exterior – Anmat (Enero 2018)

Consideraciones

La Autorización de Importación de Productos Médicos es la intervención previa del organismo necesaria para poder oficializar el despacho de importación de productos médicos.

Se requiere para su presentación el número del documento de transporte, tal como se constata en el formulario de la Solicitud de Autorización de Importación aprobado por la Disposición 724/2007 de Anmat.

Este requisito implica que la carga ya deba estar en curso, reduce la posibilidad de iniciar el trámite con mayor antelación, y se corre el riesgo de que la mercadería llegue y la autorización aún no esté disponible. En última instancia, este escenario puede generar gastos de almacenaje en destino hasta que la solicitud sea aprobada.

Tras plantearse el tema al área de comercio exterior de Anmat, los funcionarios explicaron que el citado formulario es el documento con el que Aduana coteja la carga en la inspección visual, junto con toda la documentación presentada por el importador, y permite o deniega el ingreso de la mercadería. La guía de transporte, según lo explicado por los funcionarios, es la única forma de hacer referencia a un despacho en particular.

Propuesta

Se propone eliminar el requerimiento del documento de transporte para tramitar la Autorización de Importación. La necesidad de vincular el despacho aduanero y la solicitud de importación puede ser lograda mediante medios informáticos, sobre todo en el actual contexto de desarrollo de la VUCE.

Asimismo, tener presente que actualmente, cuando un despachante carga la declaración aduanera para oficializar el despacho, en el campo "Documentación a presentar", incluye el número de la autorización de importación de Anmat; por lo que la citada "vinculación" a la que hace referencia Anmat ya está cumplimentada.

Tema: Requerimientos documentales para el Certificado de Libre Venta
Área(s): Dirección Nacional de Prod. Médicos / Dirección de Vigilancia de Productos para la Salud
Tipo de operación: Exportaciones
Marco normativo:
Enfoque de la mejora propuesta: Facilitación Operativa
Propuesta enviada al Estado: Sí (ver detalle)
- Ventanilla Única de Comercio Exterior (Secretaría de Comercio) – Octubre 2017
- Dirección de Vigilancia de Productos para la Salud (Anmat) – Enero 2018

Consideraciones

El Certificado de Libre Venta (CLV) es emitido por Anmat localmente, y lo solicitan los distribuidores en destino para poder registrar los productos que van a importar.

De acuerdo a lo manifestado por empresas del sector y por lo que se constata en la plataforma Trámites a Distancia (TAD), para otorgar un CLV, el organismo solicita, dentro de la documentación a presentar, que se incluya:

- El certificado de Buenas Prácticas (BPF) de Manufactura (el cual es emitido por la propia Anmat)
- El certificado de autorización de funcionamiento de la empresa (el cual debería estar siempre en posesión del organismo).

Tras plantearse el tema a funcionarios de Anmat, los mismos expresaron que estos requisitos son fundamentales para la emisión del CLV y para la verificación de que los datos allí vertidos son correctos; argumento que es absolutamente entendible. No obstante, desde el entender de nuestra Entidad, un documento emitido por una autoridad de control (en favor de un privado) no debería ser solicitado cuando el privado desee realizar un trámite ante ese mismo organismo.

Propuesta

A fin de agilizar la tramitación de estos expedientes, se propone eliminar el requerimiento de Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura y de Autorización de Funcionamiento de la Empresa para tramitar un Certificado de Libre Venta, dado que ambos deberían estar en poder del propio organismo de control.

Asimismo, en favor de un funcionamiento sustentablemente eficiente de la plataforma TAD, es importante evitar toda forma de redundancia en la información a cargar al sistema. En grandes escalas, ello genera una sobrecarga de datos que menoscaba el funcionamiento de servidores e infraestructura de soporte.