

# Marca de Calidad del Puerto de Veracruz



## Manual de Servicios del Compromiso Despacho de Contenedores Prioritarios



Veracruz, Ver, a 17 de Agosto de 2015

## 1. Compromisos de Calidad del Puerto de Veracruz

---

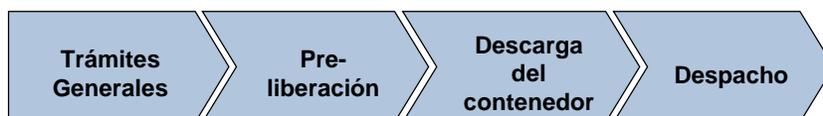
### 1.1. Compromiso de Despacho de Contenedores Prioritarios

#### 1.1.1. Compromiso

Las Operadoras adheridas a la Marca de Calidad del Puerto de Veracruz se comprometen a dar el servicio de despacho de contenedores prioritarios de la industria automotriz en un tiempo máximo de 24 horas naturales, a partir de la descarga del contenedor y hasta su salida del puerto de Veracruz.<sup>1</sup>

El despacho del contenedor podrá ser realizado las 24 horas del día los 365 días del año.

El compromiso desarrollado cubre los subprocesos y etapas críticas determinadas en el análisis del proceso, realizado después de haber entrevistado a los actores involucrados sobre su participación e interacción en el mismo.



El análisis de procesos detallado del despacho de Contenedores Prioritarios, en donde las Operadoras intervienen, considerando el orden cronológico e interacción de cada proceso se muestra a continuación. Para este primer programa de Compromisos se han definido lineamientos generales (observaciones y exclusiones generales de los Compromisos de eficiencia).

#### Observaciones Generales

- Para solicitar el servicio de despacho de contenedores prioritarios debe de tratarse de empresas certificadas por el SAT y del sector automotriz; que son las que tienen el beneficio de las facilidades administrativas en los requisitos aduanales.

---

<sup>1</sup> En el caso de que dos contenedores vayan a ser despachados en un mismo vehículo (full), el tiempo contará a partir de que se descarga el último contenedor.

- Para que se pueda iniciar con el proceso del despacho prioritario, la empresa certificada (importador) deberá tener acuerdo previo con la línea naviera para la revalidación anticipada del conocimiento embarque.
- Para que la terminal pueda dar el servicio, el Agente Aduanal debe haber cubierto al 100% la maniobra, o en su caso, tramitar previamente crédito con la misma.
- El importador deberá dar instrucción, 24 horas antes al tiempo estimado de llegada del buque al Agente Aduanal, sobre el manejo de su carga en servicio prioritario así como enviar la documentación necesaria para el trámite.
- Este compromiso aplica principalmente para material de ensamble de la industria automotriz, sin embargo, se podrá extender a empresas certificadas por el SAT que importen material de ensamble y sub ensamble de cualquier industria, siempre que no se trate de mercancía catalogada por la Aduana como mercancía sensible o de difícil identificación.
- El importador deberá haber acordado con el Agente Aduanal que no se realice posicionamiento para previo, sino que únicamente se realice un “Previo Express” una vez que el contenedor ha sido subido al transporte.
- Las mercancías deben de cumplir, en este caso, con las regulaciones y restricciones no arancelarias y contar con documentación completa al presentarse al módulo de selección de la Aduana.
- El equipo de transporte para el contenedor deberá de ser solicitado y llegar al recinto para su recolección, en un máximo de 19 horas posteriores a la descarga del contenedor.
- Las mercancías no deberán de someterse a examen previo que requiera el posicionamiento del contenedor en el patio de previos de la terminal.

### **Exclusiones Generales del Compromiso**

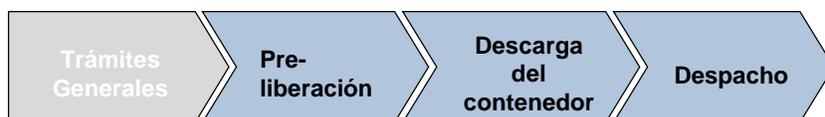
- Se excluyen los casos de contenedores bloqueados por la Aduana.
- Debido a la urgencia de la carga, en este esquema se manejan únicamente los contenedores que salen del puerto en autotransporte, excluyendo del compromiso aquellos cuyo despacho se realice por ferrocarril.

- Se excluyen los casos en el que el Sistema de la Aduana en el módulo de selección, determine Reconocimiento Aduanero de las mercancías.
- Se excluyen los casos en que el proceso pueda verse afectado por fallas en SICREFIS.
- Se excluyen los casos en que por cuestiones climatológicas no pueda llevarse a cabo el proceso.
- Se excluyen los casos en falle la comunicación en RED de cualquiera de las partes.
- Se excluyen los casos no pertenecientes a la industria automotriz terminal, en los cuales la solicitud de salida del contenedor en horario extraordinario sea rechazada por la Aduana Marítima.
- Se excluyen aquellos casos en los que no se cumplan las cuestiones de seguridad en los equipos o servicios contratados directamente por el cliente.

### 1.1.2. Etapas del proceso y condiciones de aplicación

A continuación, se detallan los compromisos para cada subproceso crítico del proceso de Despacho de Contenedores Prioritarios:

#### 1. Trámites Generales



El proceso inicia cuando el buque envía el plan de estiba a fin de que la Operadora pueda prever la operación del mismo en el puerto.

La Línea Naviera elabora la lista de embarque final para Veracruz y emite el Manifiesto de Carga que envía al Agente Naviero Consignatario; información necesaria para que éste de inicio a los trámites necesarios para el ingreso del buque y de la carga al puerto.

Posteriormente, el Agente Naviero Consignatario se encarga de enviar el Manifiesto de Carga a la Aduana por sistema SAM, y a la APIVER por el sistema MEDIPOINT.

La Operadora consulta en el sistema de Aduana SICREFIS, el Manifiesto de Carga que

previamente envió el Agente Naviero Consignatario y lo descarga en su sistema.

## 2. Pre-liberación



El importador deberá contactar a su Agente Aduanal a quien consignará el embarque mediante una carta de encomienda. Asimismo, debe enviarle la documentación necesaria para el trámite de importación. Cuando el Conocimiento de embarque no venga consignado al Agente Aduanal, el importador deberá endosárselo.

Con el Conocimiento de embarque endosado el Agente Aduanal debe acudir a las oficinas del Agente Naviero Consignatario para revalidar el B/L de manera anticipada, previo al arribo del buque.<sup>2</sup>

Posteriormente el Agente Aduanal deberá preparar la documentación aduanal necesaria para la importación del contenedor. En el caso de la industria automotriz terminal, se utiliza lista de empaque para la importación, realizando un pedimento a final del mes. Para los casos que se requiera se deberá proceder a generar la proforma del pedimento para la importación de las mercancías.

En estos casos, el Agente Aduanal deberá elaborar el pedimento y solicitar al importador el monto de los impuestos y derechos para el trámite de importación.

Con la información verificada y el monto de los impuestos determinados, el Agente Aduanal valida ante la Aduana la información del pedimento.

El importador traspasa los fondos para pago de impuestos al Agente Aduanal, quien a su vez pagará a la Tesorería de la Federación los impuestos de importación a nombre del importador.

---

<sup>2</sup> El importador deberá tener acuerdo previo con la Línea Naviera para que se pueda llevar a cabo la Revalidación Anticipada del Conocimiento de embarque.

El pedimento validado y pagado se imprime para la posterior lectura de su código de barras en el módulo de selección de la Aduana. Una vez pagado el pedimento, el Agente Aduanal, podrá solicitar a la Operadora la Pre-liberación del contenedor en ventanilla.<sup>3</sup>

El Agente Aduanal deberá solicitar a la Operadora el servicio de “Previo Exprés” de la mercancía para el contenedor. Tanto la Pre-Liberación como el “Previo Exprés” deberán ser solicitados por el Agente Aduanal con un máximo de 6 horas antes de la hora estimada de llegada del buque (ETA).

La Operadora envía a la Aduana un correo electrónico con la información del contenedor que se desea pre liberar, para que indique si planea hacer revisión del mismo o si se puede proceder con la Pre-liberación. En caso de que la Aduana no vaya a revisar el contenedor, el Operadora valida la información del pedimento y genera la papeleta de Pre-liberación.

El Agente Aduanal se encarga de contactar al transporte y entregar la documentación para su ingreso al puerto a cargar, el cual deberá de arribar a la terminal en un máximo de 19 horas después de haber sido descargado el contenedor.<sup>4</sup>

### 3. Descarga del contenedor



Al arribo del buque, la Operadora contrasta el plano de estiba y el Manifiesto de Carga para ver si se presentó alguna eventualidad durante la navegación que haya obligado a modificar la estiba de los contenedores.

Conociendo el plan de estiba, la Operadora estima el tiempo en que podrá descargar el contenedor y lo hace del conocimiento del Agente Aduanal.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Con CICE la solicitud de pre liberación se hace también vía correo electrónico.

<sup>4</sup> En caso de ser necesario, siendo que el horario y día de salida del contenedor del puerto no entre dentro del horario hábil de la Aduana, el Agente Aduanal deberá de realizar la solicitud de un servicio extraordinario.

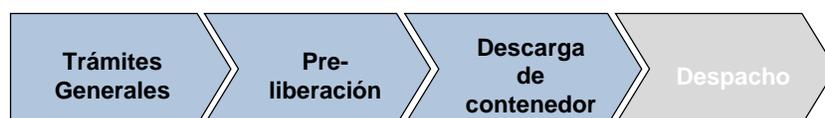
<sup>5</sup> En ocasiones la estiba no permite estimar un tiempo de respuesta, por lo que este paso no siempre aplica.

La Operadora inicia la maniobra de descarga del buque. Al momento de la descarga del contenedor con servicio prioritario, se registra su ingreso en la terminal inalámbrica.<sup>6</sup>

La Operadora traslada el contenedor hasta el patio donde podrá cargarlo en el vehículo. El contenedor es colocado en una posición que permita el acceso rápido para su carga una vez que arribe el transporte.

Cuando el contenedor se encuentra dentro de su patio, la Operadora registra el contenedor verificando número, sellos y si hubiera daños al mismo, generándose el EIR (Registro de Intercambio de Equipo).<sup>7</sup>

#### 4. Despacho



Para iniciar el proceso final del despacho del contenedor con servicio prioritario, el Agente Aduanal deberá monitorear la descarga del contenedor desde la página web de la Operadora para coordinar el servicio de transporte<sup>8</sup>.

El Agente Aduanal debe ingresar a la página de la Operadora para programar el servicio de carga al transporte.

El transportista se dirige al puerto con su papeleta de liberación y el Formato de Ingreso de Transporte (folio FITVER). Al llegar el transportista al CALT se activa la primera barrera de entrada. Esta sirve para detectar la presencia de unidad, se valida la información del folio FITVER y de la papeleta de pre liberación. La Operadora emite el aviso de acceso a la unidad y ésta se dirige a la terminal.

Cuando el transportista ingresa a la terminal, la Operadora carga el contenedor en la plana del transportista.

El Agente Aduanal realiza un “Previo Exprés”<sup>9</sup> a la mercancía ya en el vehículo de salida,

<sup>6</sup> ICAVE da de alta el EIR al momento de la descarga del contenedor del buque.

<sup>7</sup> Este punto sólo aplica para CICE.

<sup>8</sup> En el caso de CICE, el área de planeación notifica y/o confirma al cliente vía correo el ingreso de sus contenedores.

<sup>9</sup> El Agente Aduanal programa o no el Previo Exprés para el retiro de la carga en dependencia de las necesidades de su cliente.

cuando haya solicitado el servicio.<sup>10</sup>

Para que el contenedor continúe su despacho, se registran los nuevos sellos colocados después del “Previo Exprés” para actualizar la información del EIR.<sup>11</sup>

El transportista sale de la Terminal y se dirige por la ruta fiscal al módulo de selección de la Aduana donde se encuentra el equipo de revisión de rayos gama, y se posiciona en el pórtico para ser escaneado.

El transportista o Agente Aduanal entrega el pedimento a la Aduana para su modulación, donde se analiza el resultado de la revisión de los rayos gama para su desaduanamiento.

Con el semáforo fiscal en verde, el transportista sigue la ruta fiscal al módulo de selección de salida a su destino.

## 2. Requerimientos Mínimos

---

Actualmente las empresas y/o autoridades que pueden adherirse a este compromiso son aquellas que desempeñen las actividades referidas en este documento de:

- Operadora
- Operador logístico<sup>12</sup>
- Aduana Marítima

Los requerimientos mínimos para que un operador pueda participar en la Marca de Calidad son en este compromiso son:

- El Cliente debe ser empresa certificada por el SAT.
- El Cliente debe tener acuerdo previo con la línea naviera para la revalidación anticipada del conocimiento embarque.

## 3. Notas Explicativas

---

En algunos casos un Operador que sea Agente Aduanal, Operador Logístico o Agente

---

<sup>10</sup> Para el caso de contenedores con Previo Exprés habrá que adicionarle 15 minutos más al proceso; que empiezan a contar a partir de la ruptura del sello para apertura del contenedor.

<sup>11</sup> Sólo en el caso de CICE se registran los sellos después del Previo Exprés

<sup>12</sup> Realiza las actividades de agente aduanal y coordinación del transporte para el despacho del contenedor.

Naviero, puede realizar actividades que en los compromisos han sido asignadas a otro operador como responsable. En la ejecución de los compromisos se considerará que cada operador se responsabiliza de las operaciones que realiza, independientemente que en el texto del compromiso hubieran sido asignadas a otro operador.

Se excluirán los casos en los cuales se incumpla alguno de los compromisos por causas de fuerza mayor.

#### 4. Estructura de los Requisitos de Cumplimiento de Compromisos

---

Los requisitos específicos se estructuran de la siguiente manera:

- **Proceso:** Es una agrupación general de tareas a realizar dentro de un compromiso concreto;
- **Subproceso:** Es una tarea o agrupación de tareas más específico de la etapa del proceso;
- **Actividad:** Es la tarea concreta a realizar por el responsable mencionado en la tabla;
- **Responsable:** Es el colectivo de empresas o Autoridades que tiene que realizar una tarea. En algunas ocasiones otro operador diferente del indicado puede realizar la mencionada tarea. Tal como se indica en el apartado de Notas Explicativas, se considerará que cada operador se responsabiliza de las operaciones que efectivamente realiza, independientemente del responsable que aparece indicado en el texto del presente documento;
- **Tiempos actividades:** Es la duración máxima u horarios destinados para realizar la actividad dentro de los días y horarios mencionados en el apartado de Notas Explicativas;
- **Descripción:** Es la descripción detallada de la actividad, describiendo el modo de hacer la operación y el compromiso específico;
- **Registro:** Es el documento o evidencia, bien sea un mensaje telemático, e-mail, fax, etc. que se utilizará para comprobar que la actividad ha sido realizada

correctamente según el indicado en las condiciones de cumplimiento. Los registros tienen que ser documentos auditables. El operador responsable de la mencionada actividad tiene que mantener y disponer de todos los registros de las operaciones en que ha participado durante un periodo mínimo de 6 meses desde la realización de la mencionada actividad. En caso de que sea requerido por cualquiera de los órganos/equipos responsables de la gestión de la Marca de Calidad, para la comprobación de procesos o compromisos o la realización de auditorías, el operador tendrá que entregar los registros que se le requieran.

## GLOSARIO

- **A.P.I.V.E.R.:** Administración Portuaria Integral de Veracruz
- **B/L:** Conocimiento Marítimo de Embarque
- **C.A.L.T.:** Centro de Atención Logística del Transporte
- **E.I.R.:** Registro de Intercambio de Equipo
- **MEDIPORT:** Sistema informático de tramites electrónicos de la Administración Portuaria Integral de Veracruz
- **Pre-Liberación:** Liberación del Contenedor por parte de la terminal previo al ingreso del mismo su almacén
- **Previo Exprés:** Revisión superficial que efectúa el Agente Aduanal a la mercancía sobre el medio de transporte de salida
- **Folio FITVER:** Formato de Ingreso de Transporte, folio alfanumérico significativo para el Recinto Fiscalizado o Terminal mediante el cual autoriza en el sistema Scott el ingreso de un autotransporte para una operación de tráfico o servicio
- **S.A.T.:** Servicio de Administración Tributaria
- **S.A.M.:** Sistema Automatizado de Manifiestos
- **S.I.C.R.E.F.I.S.:** Sistema de Control de Recintos Fiscalizados

## 5. Condiciones de Cumplimiento por Compromiso

### 5.1. Despacho de Contenedores Prioritarios

	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos de Actividades	Descripción	Registro
1. Trámites Generales	1.1 Trámites Generales	1. Elaboración Manifiesto de carga	Naviera	48 horas antes del zarpe	La naviera elabora la lista de embarque final para Veracruz.  Emite el Manifiesto de carga y se lo envía al Agente Consignatario	Fecha y hora de recepción de correo electrónico
		2. Envío de Manifiesto de Importación	Agente Consignatario		El agente naviero consignatario se encarga de enviar el Manifiesto de Importación a la Aduana por sistema SAM, y a API por el sistema MEDIPOINT	SAM MEDIPOINT
		3. Consulta de Manifiesto	Operadora	48 horas antes del tiempo estimado de llegada	La operadora consulta el manifiesto de importación que envía el Agente Naviero a través del sistema de Aduana SICREFIS. La operadora carga en su sistema la información del manifiesto proporcionada por el SICREFIS	SICREFIS
2.- Pre - Liberación	2.1 Revalidación Anticipada	4. Carta de Encomienda	Importador	24 horas antes del tiempo estimado de llegada	El Importador consigna al Agente Aduanal el embarque mediante una carta de encomienda	Fecha y hora de recepción de correo Electrónico
		5. Envío de	Importador		El importador o directamente el embarcador debe enviar al Agente Aduanal la documentación necesaria para el	Fecha y hora de recepción

	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos de Actividades	Descripción	Registro
		documentación			trámite de importación Cuando el conocimiento de embarque no viene consignado al Agente Aduanal el importador debe endosar el BL	de documentos por rastreo de paquetería
		6. Revalidación de BL	Agente Aduanal	24 horas antes del tiempo estimado de llegada.	El Agente Aduanal acude a las oficinas del agente naviero para revalidar el B/L de manera anticipada	
	2.2 Elaboración y pago de pedimento <sup>13</sup>	1. Elaboración de Pedimento	Agente Aduanal		El Agente Aduanal genera la proforma del pedimento para la importación de las mercancías.	SAAI
		2. Validación de Pedimento	Agente Aduanal		El Agente Aduanal valida ante la Aduana la información del pedimento.	SAAI
		3. Solicitud de Impuestos al Importador	Agente Aduanal		Elaborado el pedimento, el Agente Aduanal solicita al importador el monto de los impuestos y derechos para el trámite de importación de las mercancías.	Fecha y hora de recepción de correo de solicitud
		4. Pago de Pedimento	Agente Aduanal		El Agente Aduanal pagará a la tesorería de la federación los impuestos de importación a nombre del importador mediante transferencia electrónica	Fecha y hora de Transferencia Bancaria o pago en

<sup>13</sup> En los casos en los cuales no se requiera pedimento se deberá de cumplir con la documentación aduanal. Tal es el caso para la industria automotriz terminal en los cuales se utiliza la lista de empaque en lugar de pedimento.

	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos de Actividades	Descripción	Registro
						ventanilla
		5. Impresión de Pedimento	Agente Aduanal		Con el pedimento validado y pagado se imprime con el código de barras para la lectura en el módulo de selección de la Aduana.	
	2.3 Solicitud de Pre Liberación	1. Solicitud de Pre liberación	Agente Aduanal	6 horas antes del tiempo estimado de llegada	El Agente Aduanal solicita a la operadora la pre liberación de su contenedor prioritario en ventanilla.	Fecha y hora de solicitud de pre-liberación
		2. Solicitud de Previo Express	Agente Aduanal		El Agente Aduanal solicita a la operadora el servicio de previo exprés para su contenedor prioritario	Fecha y hora de solicitud de maniobras
		3. Confirmar con la Aduana la pre liberación	Operadora		La operadora informa a la Aduana mediante correo electrónico la información del contenedor que se desea pre liberar, para que indique si planea hacer revisión del mismo o si se puede proceder con la pre liberación.	Fecha y Hora de recepción Correo electrónico
		4. Validación de Pedimento	Operadora		La operadora valida el pedimento y genera la papeleta de liberación	Fecha y Hora de autorización de pre-liberación
		5. Solicitud de	Agente		-	El Agente Aduanal contacta al transporte y entrega la

	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos de Actividades	Descripción	Registro
		transporte	Aduanal		documentación para su ingreso al puerto a cargar	
3. Descarga de Contenedor Prioritario	3.1 Arribo y Descarga de buque	1. Modificación de planeación	Operadora	Al arribo del buque	Al arribo del buque, se contrasta el plano de estiba y el manifiesto de carga, para ver si se presentó alguna eventualidad durante la navegación que haya obligado a modificar la estiba de los contenedores.	
		2. Estimación de tiempo de descarga	Operadora	Al arribo del buque	Conociendo el plan de estiba la operadora estima el tiempo en que podrá descargar el contenedor y lo hace del conocimiento del Agente Aduanal <sup>14</sup> .	Fecha y hora de envío de correo electrónico
		3. Operación de descarga	Operadora	Según la ubicación del contenedor	La operadora realiza la maniobra de descarga del buque.	
		4. Descarga del contenedor	Operadora	-	Al momento de la descarga del contenedor se registra su ingreso en la terminal inalámbrica. <sup>15</sup>	Fecha y hora de Registro de en sistema
		5. Traslado de contendor	Operadora	30 minutos	La operadora traslada el contenedor hasta el patio donde podrá cargarlo en el vehículo.	
4.	4.1 Ingreso	1. Monitoreo	Agente	-	El Agente Aduanal monitorea la descarga del contenedor	

<sup>14</sup> En ocasiones la estiba no permite estimar un tiempo de respuesta, por lo que este paso no siempre aplica.

<sup>15</sup> ICAVE da de alta el EIR al momento de la descarga del contenedor del buque.

	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos de Actividades	Descripción	Registro
Despacho.	Transportista	de descarga	Aduanal		desde la página web de la operadora, en base a los tiempos estimados de descarga hechos por la terminal, en cuanto aparece el registro del contenedor, avisan al transportista el momento en que deben ingresar.	
		2.Programacion de Servicio	Agente Aduanal	-	El agente aduanal debe ingresar a la página de la terminal para concertar programar el servicio de carga al transporte.	Fecha y hora de registro de programación
		3. Ingreso al CALT	Transportista	Máximo de 19.5 horas después de haber sido descargado el contenedor.	El transportista se dirige al puerto con su papeleta de liberación y con el folio FITVER. Al llegar el transportista al puerto se activa la primera barrera de entrada. Esta sirve para detectar la presencia de unidad, y lo permite pasar.	Fecha y hora de ingreso al CALT
		4. Validación de papeleta en el CALT	Transportista		En el módulo de la operadora del CALT se valida la información de la papeleta de pre liberación.	
		5. Autorización de entrada del transportista	Operadora		La operadora emite el aviso de acceso a la unidad y ésta se dirige a la terminal.	Fecha y Hora de autorización de entrada
	4.2 Carga de	1. Generación	Operadora		Estando dentro de su terminal, la operadora registra el contenedor verificando número, sellos y si hubiera daños	Fecha y hora de generación

	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos de Actividades	Descripción	Registro
	contenedor	de EIR		60 minutos	al mismo.	de EIR
		2. Carga a Transporte	Operadora		La operadora carga el contenedor en la plana del transportista.	
		3. Previo Express	Agente Aduanal		El Agente Aduanal realiza un "Previo Exprés" a la mercancía ya en el vehículo de salida, cuando haya solicitado el servicio. <sup>16</sup>	
		4. Actualización de EIR	Operadora		Se registran los nuevos sellos colocados después del Previo Exprés y se actualiza la información del EIR.	Fecha y hora actualización
		Salida del contenedor en el vehículo	Transportista		El transportista sale de la Terminal y se dirige por la ruta fiscal al módulo de selección de la Aduana	Fecha y hora de salida del transportista de la Terminal
	4.3 Despacho de contenedor prioritario	Vehículo se dirige a la Ruta Fiscal	Transportista	180 minutos	Sale el vehículo del Recinto Fiscalizado para dirigirse a la Aduana a través de la ruta fiscal.	

<sup>16</sup> Para el caso de contenedores con previo exprés habrá que adicionarle 15 minutos más al proceso; que empiezan a contar a partir de la ruptura del sello para apertura del contenedor.

	Subproceso	Actividad	Actor	Tiempos de Actividades	Descripción	Registro
		2. Scan de Rayos Gama	Aduana		El transportista se posiciona en el pórtico de rayos gama para ser escaneado.	Fecha y hora de toma de rayos gama
		3. Modulación del pedimento en módulo de selección de la Aduana	Aduana		El transportista o Agente Aduanal entrega el pedimento a la Aduana para su modulación, donde analizan el resultado del scan de rayos gama para su desaduanamiento.	Fecha y hora de modulación de pedimento
		4. Traslado a caseta de salida	Transportista		El transportista sigue la ruta fiscal al módulo de selección de salida hacia su destino.	

## 6. Seguimiento de incumplimientos a los compromisos de calidad

---

El equipo de la Marca de Calidad investigará la causa de los incumplimientos para dar al cliente una explicación del motivo de la falla. Como resultado del análisis se identificará si la causa representa un caso atípico o constituye una falla en el proceso que pueda repetirse en un futuro, de ser así se buscará trabajar con los actores para erradicar posibles incidencias futuras.

El compromiso generado por los actores involucrados en la Marca de Calidad, refleja la voluntad de mejora de sus procesos, por lo que en este momento no existirá un sistema de compensaciones por incumplimientos.