



## PR-AFI-012 Disputas con el proveedor

### Responsables

<b>Elaboró:</b>	Líder de Contabilidad
<b>Revisó:</b>	Control documental
<b>Aprobó:</b>	Dirección General

### Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	01/11/2021	Cambio de responsable de área, se modifica clave de PR-ALI-004 a PR-AFI-012
3	21/09/2022	Cambio de formato y revisión general

**Clave del formato de procedimiento:** F-SGI-002 v3  
**Comentarios o dudas:** [sgi@silent4business.com](mailto:sgi@silent4business.com)

## Contenido

1. Objetivo del procedimiento .....	3
2. Alcance .....	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades.....	3
5. Descripción de actividades.....	3
6. Documentos relacionados .....	5
7. Anexos.....	5

## 1. Objetivo del procedimiento

Establecer los lineamientos para el manejo de disputas generadas por incumplimiento de los acuerdos o términos contractuales de los proveedores de Silent4business.

## 2. Alcance

El presente procedimiento cubre las actividades para dar solución a las disputas que se presenten en la entrega de productos y/o servicios.

## 3. Definiciones

**Disputa:** Desacuerdo u obligación contractual no cubierta por tercero que suministra algún producto o servicio, incluidos los acuerdos contraídos y condiciones en órdenes de compra, propuestas técnicas y económicas que no se cumplan por parte del proveedor.

## 4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidades y/o funciones
Responsable del proceso de Gestión de Proveedores	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar y comunicar al proveedor las inconformidades en la entrega de productos o servicios que generen disputas de acuerdo con contratos legales.</li><li>Recopilar evidencia de incumplimiento de contrato.</li><li>Dar seguimiento a acciones para resolver disputa.</li><li>Involucrar a asesor legal de Silent4Business cuando sea necesario.</li></ul>
Contacto del proveedor	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos establecidos en el contrato</li><li>Notificar de manera oportuna al Responsable de Gestión de Proveedores alguna situación o problemática con el proveedor que de manera interna no fue posible solucionarla.</li></ul>
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisar en los términos legales para determinar si existe incumplimiento del contrato.</li><li>Establecer acciones para solucionar disputa.</li><li>Dar seguimiento a las acciones hasta solucionar la disputa.</li><li></li></ul>

## 5. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Reportar el incumplimiento contractual con el proveedor	Contacto del proveedor	Reportar al Líder de Contabilidad mediante correo electrónico el incumplimiento contractual presentado con el proveedor.	Correo electrónico
2.	Presentar disputa con el proveedor correspondiente	Líder de Contabilidad	Presentar disputa con el proveedor correspondiente para dar a conocer la situación de incumplimiento.	Correo electrónico
3.	Revisar términos del contrato legal, orden de compra o propuesta técnica y económica	Líder de Contabilidad	<p>Revisar en conjunto con el asesor legal los términos y condiciones del contrato, orden de compra o propuesta técnica y económica para evaluar si procede la disputa con el proveedor</p> <p>¿Procede disputa?</p> <p>Si: Negociar con el proveedor para llegar a un acuerdo.</p> <p>¿Se llega a un acuerdo?</p> <p>Si: Acordar plan para la solución de las disputas (continuar con la actividad 7).</p> <p>No: Involucrar al asesor legal (continuar con la actividad 5).</p> <p>No: Finalizar el proceso.</p>	Contrato, orden de compra o propuesta técnica y económica
4.	Revisar términos del contrato legal	Asesor legal	Revisar en conjunto con la Líder de Contabilidad los términos y condiciones del contrato para evaluar si procede la disputa con el proveedor.	Contrato, orden de compra o propuesta técnica y económica
5.	Analizar la situación y asesorar	Asesor legal	Analizar la situación presentada con el proveedor y asesorar en las soluciones viables para dar la mejor alternativa de solución.	N/A
6.	Gestionar las acciones necesarias	Asesor legal	Gestionar las acciones necesarias para solucionar de la manera adecuada la situación de disputa presentada con el proveedor.	Plan de acción

7.	Dar seguimiento al plan	Líder de Contabilidad	Dar seguimiento al plan establecido hasta su cierre, con la finalidad de asegurar que se solviente la disputa.  ¿Disputa solventada? No: Continuar con la atención del plan de acción hasta que se solviente la situación. Si: Cerrar la disputa.  Finalizar el procedimiento	Plan de acción
Fin del procedimiento				

## 6. Documentos relacionados

- P-SGI-008 Gestión de Proveedores.

## 7. Anexos

No aplica.