

# El proceso de suministro: mejores prácticas y resolución de problemas

Proveedores de South32 – proveedores de bienes y servicios

## ¿Es este el documento adecuado para usted?

Esta guía es para **proveedores de bienes y servicios** que trabajan con **South32**. Proporciona listas de verificación de mejores prácticas para ayudar a los **proveedores de South32** a gestionar órdenes de compra, entregar bienes y servicios, enviar facturas y resolver problemas comunes.

Utilice esta guía si:

- Usted **suministra bienes y/o servicios**, y
- Es uno de los siguientes tipos de proveedores:
  - **Proveedor estándar:** recibe órdenes de compra y envía facturas por correo electrónico.
  - **Proveedor estándar con ERS\*** : recibe órdenes de compra por correo electrónico y sus facturas se procesan automáticamente con base en la recepción de mercancías (ERS: autofacturación) o la aprobación de reclamos SES (servicios).

Si proporciona **servicios**, por favor consulte **la QRG (por sus siglas en inglés) – El proceso de suministro – servicios**.

Esta guía **no se aplica** a los **proveedores de Ariba Network**. Si es un proveedor de Ariba Network, por favor consulte la guía adecuada [AQUÍ](#).

**Nota:** un *proveedor de Ariba Network* recibe órdenes de compra y envía facturas a través de la **plataforma de Ariba Network**, no por correo electrónico.

Para los proveedores estándar bajo un acuerdo ERS (autofacturación), la generación automática de facturas está sujeta a la regulación específica de cada país. Este proceso sólo aplica donde se permiten tales acuerdos. Por ejemplo, Australia permite facturas generadas automáticamente bajo el proceso ERS.

## ¿Qué cubre esta QRG?

- |                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ▶ <b>Mejores prácticas</b>                                              | <b>03</b> |
| Asegure la entrega oportuna y adecuada de bienes y servicios.           |           |
| ▶ <b>Guía de solución de problemas (problemas comunes y soluciones)</b> | <b>06</b> |
| Resuelva problemas comunes con pedidos, entregas y facturas.            |           |
| ▶ <b>Soporte y contactos</b>                                            | <b>08</b> |
| Encuentre ayuda para órdenes de compra, reclamaciones y pagos.          |           |

# El proceso de suministro: mejores prácticas y resolución de problemas

Proveedores de South32 – proveedores de bienes y servicios

## Notas importantes

### Por favor, lea cuidadosamente.

Para asegurar el cumplimiento con el proceso de adquisición de South32 y evitar retrasos en la recepción de bienes y/o servicios o en el pago, se deben seguir estrictamente los siguientes requisitos:

- **No acepte instrucciones verbales** de ningún empleado de South32 para suministrar bienes o prestar servicios sin una orden de compra válida.
- Solo entregue bienes o comience servicios después de recibir una **orden de compra (PO, por sus siglas en inglés) válida**.
- Los bienes y servicios deben entregarse **en o antes de** la fecha indicada en la orden de compra. Si no se puede cumplir con la fecha límite, los proveedores deben contactar al equipo de compras relevante/local para solicitar una actualización de la PO.
- La **prueba de entrega (POD) es obligatoria** para todos los bienes entregados a South32. *El POD permite a South32 verificar el estado y cuantificar la entrega contra el PO.*
- Todos los servicios deben estar respaldados por una **hoja de entrada de servicio (SES)** como prueba de finalización. El SES debe ser **presentado y aprobado** antes de la facturación.
- **Todas las facturas deben referenciar el nombre de la entidad de South32 exactamente** como se muestra en la orden de compra.
- **Las facturas presentadas sin hacer referencia a una orden de compra válida serán rechazadas.**
- **Cada factura debe referenciar solo un número de orden de compra.**

### Comprendiendo la importancia de la orden de compra (PO)

Una orden de compra (PO) válida de South32 es la base de todas las transacciones. Los proveedores deben alinear sus reclamaciones SES, facturas y pagos con la orden de compra para evitar retrasos y rechazos.

#### Puntos clave a recordar:

- **Siga cuidadosamente las instrucciones de la PO:** cada PO incluye detalles específicos de cada proveedor, como los requisitos de SES, el formato de la factura y el método de envío. Asegúrese de seguir estas instrucciones a la perfección.
- **Asegúrese de que haya consistencia:** los datos del SES y la factura deben coincidir **exactamente** con la orden de compra, incluyendo descripciones de artículos, cantidades, precios y períodos de servicio.
- **Conozca su tipo de proveedor:**
  - **Los proveedores estándar** deben enviar las facturas por correo electrónico a: [GBSinvoices@south32.net](mailto:GBSinvoices@south32.net)
  - Los **proveedores de ERS** no envían facturas; South32 las genera automáticamente al recibir los bienes o al aprobar el SES.
  - Los **proveedores de Ariba Network** deben enviar facturas a través de la plataforma Ariba Network.

## ► Mejores prácticas

### Para proveedores de bienes – antes de la entrega y facturación



**Confirmar la validez de la orden de compra:** no envíe mercancías sin una orden de compra válida de South32.



**Verificar fecha y lugar de entrega:** asegúrese de que los bienes se entreguen en o antes de la fecha y en el lugar especificado en la orden de compra.



**Incluya la lista de empaque y los documentos de respaldo:** use el etiquetado correcto y adjunte todos los documentos de envío necesarios.



**Obtenga su prueba de entrega (POD):** el receptor debe firmar un recibo de mercancías en el sistema para confirmar la entrega.



**Espere la confirmación de recepción de mercancías:** las mercancías deben ser confirmadas como recibidas antes de enviar una factura.



**Envíe la factura con la referencia correcta de la orden de compra y el recibo de mercancías:** sólo envíe las facturas una vez que se confirme la entrega.

## ► Mejores prácticas - continuación...

### Para proveedores de servicios – antes de enviar un SES y factura

-  **Revise el SES contra la PO:** asegúrese de que la descripción, cantidad y precios del SES coincidan **exactamente** con la orden de compra.
-  **Incluya documentos de respaldo:** adjunte documentos relevantes como registros de trabajo, hojas de tiempo firmadas o certificados de finalización si es necesario.
-  **Confirme el periodo de servicio:** verifique que las fechas de servicio en el SES coincidan con las indicadas en la PO.
-  **Verifique los elementos de línea de la orden de compra:** las reclamaciones de SES deben hacer referencia al número correcto de elemento de línea de servicio de la orden de compra.
-  **Espere la aprobación del SES antes** de facturar: No envíe una factura hasta que el SES haya sido aprobado.
-  **Verifique que no haya envíos duplicados:** asegúrese de que el SES no haya sido enviado previamente.

## Antes de enviar una factura – lista de verificación

---



**Utilice el formato correcto de factura:** asegúrese de que la factura siga el formato requerido por South32 (PDF), incluyendo los conceptos correctos y la referencia adecuada de la orden de compra (PO).



**Referencie la PO y el número de recibo de mercancías / SES correctos:**

- Para **las facturas de servicio**, incluya el **número SES**.
- Para **las facturas de bienes**, haga referencia **al número de recepción de mercancías**.



**Verifique el tipo de proveedor:**

- **Los proveedores estándar** envían facturas **por correo electrónico**.
- **Los proveedores** de ERP no envían facturas manualmente; estas son generadas automáticamente por South32.
- **Los proveedores de Ariba Network** deben enviar facturas a través **de la plataforma Ariba Network**.



**Envíe a través del canal correcto:** asegúrese de que la factura se envíe mediante el método correcto según el tipo de proveedor.



**Asegúrese de que los impuestos y precios coincidan con la orden de compra:** todos los valores de la factura (excluyendo impuestos) deben alinearse con la orden de compra. Las discrepancias pueden resultar en retrasos o rechazos.



**Verifique envíos anteriores:** evite enviar facturas duplicadas, ya que esto puede retrasar el procesamiento de pagos.

**► Guía de solución de problemas (problemas comunes y soluciones)**

**Principales problemas de reclamaciones SES**

Problema	Causa	Resolución
Fondos insuficientes en la orden de compra	La PO no tiene suficientes fondos asignados antes de que se realice el trabajo.	Los proveedores deben solicitar una actualización de la orden de compra antes de realizar trabajo adicional, asegurándose de que cubra el valor requerido antes de enviar un SES.
Reclamación/solicitud duplicada	Ya se ha enviado el mismo SES.	Verifique el historial de envíos antes de presentar otra reclamación de SES.
Los valores o cantidades no coinciden	La cantidad o valor por unidad de SES no coincide con la orden de compra.	Algunas órdenes de compra utilizan el monto total como la cantidad y establecen la tarifa unitaria en 1 para pagos por hitos o parciales. Siempre siga la estructura exacta de la PO.
Orden de compra de bienes	SES presentado contra una orden de compra de bienes (no requerido).	SES solo se requiere para servicios. Los proveedores de bienes siguen el proceso de recepción de bienes.
Orden de compra cerrada	La PO ha sido completamente consumida o cerrada.	Contacte al departamento de adquisiciones de South32 para verificar si se requiere una nueva orden de compra o una modificación.
Sin documentos de respaldo	Falta la documentación requerida (hojas de tiempo, aprobaciones).	Adjunte todos los documentos de respaldo necesarios antes de enviar el SES.
La información no coincide	Los detalles del SES (por ejemplo, fechas de servicio, descripciones) no coinciden con la PO.	Verifique los detalles del SES contra la PO antes de la presentación.
Error de envío del proveedor de Ariba	Los proveedores de Ariba enviaron SES manualmente en lugar de a través de Ariba Network.	Los proveedores de Ariba deben enviar las reclamaciones SES a través del portal de Ariba, no mediante métodos manuales.
Orden de compra Incorrecta	El número de orden de compra referenciado es incorrecto.	Verifique y utilice el número de orden de compra correcto según lo indicado en el sistema de South32.

► **Guía de solución de problemas (problemas comunes y soluciones) - continuación...**

## Principales problemas de reclamaciones SES

Problema	Causa	Resolución
Duplicado en espera de pago	La factura ya ha sido enviada y está pendiente de pago.	Verifique el estado de la factura antes de volver a enviarla. Si tiene dudas, contacte con el departamento de consultas a proveedores de GBS.
Estado de cuenta en lugar de una factura presentada	Se envió un estado de cuenta en lugar de una factura real.	Asegúrese de que se envíe una factura adecuada en el formato requerido (PDF, referencia de PO correcta, partidas, etc.).
No se creó la hoja de entrada de servicio (SES)	Factura de servicio presentada sin un SES aprobado.	Envíe el SES y espere la aprobación antes de facturar. Asegúrese de que el número SES esté referenciado en la factura.
Proveedor de facturación automatizada de SAP	Los proveedores ERS no deben enviar facturas manualmente, ya que los pagos se generan automáticamente.	No se requiere envío manual de facturas. Confirme el estado ERS antes de facturar.
Orden de compra (PO) incorrecta/faltante	La factura no hace referencia a una orden de compra válida, o la orden de compra es incorrecta.	Verifique el número de orden de compra contra la orden emitida. Si es incorrecto, solicite una actualización antes de facturar.
No se cumplen los requisitos del documento	Faltan los anexos requeridos (por ejemplo, documentos fiscales, registros de respaldo).	Adjunte todos los documentos de respaldo necesarios según los requisitos de facturación de South32.
Error del proveedor de factura electrónica	El proveedor presentó una factura manual en lugar de usar la plataforma Ariba.	Asegúrese de que las facturas se envíen a través del canal correcto (por ejemplo, Ariba Network para proveedores de Ariba).
Duplicado - ya fue pagado	La factura ya fue procesada y pagada.	Verifique los registros de pago antes de volver a enviar una factura. Evite envíos duplicados.
Discrepancia de información entre la orden de compra y la factura	Los detalles de la factura (por ejemplo, precios, cantidad, descripciones) no coinciden con la orden de compra.	Asegúrese de que todos los detalles de la factura coincidan exactamente con la orden de compra. Revise que la descripción, precios y unidades sean correctos.
Duplicado - retenido/estacionado/bloqueado	La factura está en espera debido a problemas de procesamiento del sistema o retrasos en la aprobación.	Contacte a South32 para verificar el estado. Evite volver a enviarlo a menos que se le indique.

## ► Contactos clave e información de soporte

Tipo de acción	Descripción	Acción
<b>Envío y procesamiento de reclamaciones SES</b>	Sólo para la presentación de reclamaciones de servicio.	Complete el formulario de reclamo de servicio de South32: <a href="https://gbsversasrs.south32.net/serviceclaimform/">https://gbsversasrs.south32.net/serviceclaimform/</a>
<b>Envío y procesamiento de facturas</b>	Sólo para la presentación de facturas. Nota: sólo envíe cada factura una vez. Las facturas duplicadas serán rechazadas.	Correo electrónico: <a href="mailto:GBSinvoices@south32.net">GBSinvoices@south32.net</a>
<b>Cambios en órdenes de compra y consultas generales de adquisiciones</b>	Consultas relacionadas con órdenes de compra o contratos.	Póngase en contacto con South32 utilizando la dirección de correo electrónico que aparece en su PO.
<b>Consultas de facturación y pago</b>	Consultas sobre facturas o pagos.	<a href="mailto:GBSvendorqueries@south32.net">GBSvendorqueries@south32.net</a> (para consultas generales)
<b>Actualizaciones de información de la empresa</b>	Actualizaciones de datos bancarios, direcciones de correo electrónico, direcciones físicas o números de teléfono.	Correo electrónico: <a href="mailto:GBSvendorcreation@south32.net">GBSvendorcreation@south32.net</a> Incluya su número de proveedor y los documentos de respaldo relevantes.