

Jornada de formación continua:

“Evitar conflictos proveedor-cliente en proyectos tecnológicos”



El 5 de julio tuvo lugar la jornada de formación mensual titulada “Evitar conflictos proveedor-cliente en proyectos tecnológicos”, a cargo de Eduard Elias, Perito Judicial. Arbitro en el Col·legi Oficial d'Enginyeria en Informàtica de Catalunya.

La Jornada fue patrocinada por Deloitte, Auren, Innevis, Vintegris, ItAdvisory, Andornet, OptimumTIC y con el apoyo institucional de Coettc, COEINF, Consejo General de Economistas, IAITG, ISMS, itSMF, UAB, ATI, Telecoms.cat, CCJCC, CESICAT y el Instituto Municipal de Informática Hábitat Urbano - Ayuntamiento de Barcelona.

Joan Barceló, Presidente de ISACA Barcelona, introdujo la jornada comentando las actividades de la asociación, el resultado de la Asamblea Extraordinaria celebrada el pasado mes de junio donde se eligió la nueva Junta Directiva. Hizo mención de la preparación del V Congreso de ISACA Barcelona que se celebrará, en el entorno del “IoT Solutions World Congress” el próximo 26 de octubre. Seguidamente dio paso a la ponencia del Sr. Eduard Elias.

Elias, explicó cuáles son las causas más habituales que llevan los proyectos tecnológicos a su peor final: acabar en los juzgados. Detalló cómo nacen los conflictos, los puntos críticos donde aparecen, como se pueden prever y cómo se pueden gestionar las diferencias para evitar que deriven en conflictos judiciales.

El ponente expuso tres puntos básicos por los cuales se llega al desacuerdo: Previsiones equivocadas (expectativas), cambio de prioridades durante el desarrollo del proyecto e interpretaciones distintas sobre el acuerdo.



Para paliar estos puntos, el ponente comentó la necesidad de que, en los contratos, las especificaciones son un anexo al contrato y que son de obligado cumplimiento entre las partes, especificar claramente que se espera por parte de las partes y ser muy pedagógico en los procedimientos.

También se debe delimitar los tiempos de las pruebas, verificar los términos de la garantía, tiempos en la respuesta de la comprobación del funcionamiento, acordar cuando se puede suspender un contrato y en qué términos. Determinar las cláusulas de mediación, arbitraje y jurisdicción ordinaria.

Otro tema muy importante a tener en cuenta, según Elias, es establecer un protocolo para tratar los cambios de las especificaciones para que no haya dudas a la hora de realizarlos y que las partes asuman los costes que representa. Por último establecer un calendario real acordado por las partes.

En definitiva se debe tener en cuenta dos fijaciones: Establecer claramente las expectativas y delimitar las responsabilidades.

Comentó el trato que deben tener los documentos de trabajo, las actas, diferenciar entre reuniones de trabajo y reuniones donde se toman decisiones sobre el proyecto. Recalcó en la necesidad de que las actas deben estar firmadas por las dos partes.

Por último comentó las distintas posibilidades de resolver los conflictos, cuando las partes no se ponen de acuerdo, como es la mediación, el arbitraje y el juzgado, explicando las distintas características de estos entornos.

La sesión terminó con un networking, acompañado de un refrigerio, donde se siguió hablando de las distintas experiencias en proyectos fallidos y sus consecuencias, por parte del cliente y del proveedor.

Barcelona 5 de julio 2016