

	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN Y REGULARIZACIÓN DE OBLIGACIONES CON PROVEEDORES	CÓDIGO:	LN-AC -004
		APROBACIÓN:	12/08/2026
		PÁGINA:	1 de 8
		VERSIÓN:	01

1. Objetivo

Establecer una forma única, clara y trazable de atender a los proveedores de DEYFOR que consulten, tengan una diferencia, presenten una queja o reclamo, o necesiten regularizar una obligación de pago, asegurando que toda gestión se realice por los canales oficiales, con sustento documental y conforme a los controles definidos para el registro, validación, reconocimiento y programación de pagos.

2. Alcance

Aplica a los proveedores de bienes y servicios de DEYFOR que soliciten información sobre pagos, presenten saldos que consideren pendientes o requieran registrar una orden que no se visualice en el portal, así como a los colaboradores que intervienen en el registro, revisión, validación, liberación, programación y seguimiento de dichas obligaciones. Este lineamiento complementa la Política de Pago de Proveedores y el Lineamiento de Uso del Portal de Proveedores; no reemplaza sus requisitos ni autorizaciones.

3. Principios de relación con proveedores

La atención a proveedores se rige por los siguientes principios:

- Transparencia y trazabilidad: toda decisión y comunicación queda sustentada en criterios verificables y en canales oficiales.
- Igualdad de condiciones: los proveedores son evaluados con criterios consistentes.
- Calidad y cumplimiento: se consideran los requisitos técnicos, de calidad, plazos y condiciones pactadas.
- Relación de largo plazo: se busca una relación sostenible con proveedores responsables y confiables.
- Sin promesas informales: ninguna visita, llamada o conversación reemplaza el registro, la aprobación o la liberación que corresponda en el ERP.

4. Documentos de referencia

Documento	Aplicación en este lineamiento
PO-G-023 – Política de Proveedores	Principios de transparencia, igualdad de condiciones, calidad y mejora continua en la relación con proveedores.
PO-AC-001 – Política de Pago de Proveedores	Define el registro obligatorio en el ERP, el reconocimiento de obligaciones, la documentación, observaciones, programación, canales oficiales y formalización de acuerdos.

	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN Y REGULARIZACIÓN DE OBLIGACIONES CON PROVEEDORES	CÓDIGO:	LN-AC -004
		APROBACIÓN: PÁGINA: VERSIÓN:	12/08/2026 2 de 8 01

Documento	Aplicación en este lineamiento
Lineamiento de Uso del Portal de Proveedores	Define el registro y acceso al portal, la consulta en “Mis Pagos”, la gestión del expediente, la solicitud de OC/OS no visible y el registro y seguimiento de quejas/reclamos.

5. Reglas generales de atención

- Toda obligación debe estar registrada en el ERP corporativo. Lo no registrado no será considerado para programación ni pago.
- El reconocimiento de una obligación requiere flujo de aprobación concluido, documentación completa, validación de Gestión y Control Comercial y liberación por Contabilidad.
- Las observaciones o documentos pendientes impiden continuar con la programación hasta su subsanación.
- Las gestiones se realizan por el Portal de Proveedores o por el correo oficial proveedores@deyfor.net. Las llamadas, visitas o coordinaciones informales no sustituyen estos registros.
- Presentar una consulta, diferencia, queja o reclamo no implica reconocimiento automático de deuda ni compromiso de pago.
- El proveedor debe mantener sus datos actualizados, presentar información veraz y suficiente, y evitar duplicar casos que ya cuenten con código de seguimiento.

6. Gestión según la necesidad del proveedor

Necesidad	Acción del proveedor	Canal / funcionalidad
Consultar un pago	Revisar estado, monto pagado, monto pendiente e historial antes de generar otra gestión.	Portal > Mis Pagos
Completar un expediente	Cargar los documentos exigibles y marcar el expediente como completado al alcanzar el 100%.	Portal > Mis Pagos > Documentos
OC/OS no visible	Completar tipo de orden, moneda, monto, concepto, cuenta bancaria y sustentos; confirmar la orden.	Portal > Programar pago
Diferencia en monto o saldo	Revisar la solicitud e historial; si la diferencia persiste, registrar el caso y adjuntar evidencia.	Portal > Quejas / Reclamos
Presentar una queja o reclamo	Registrar rubro, situación, operación relacionada y evidencias.	Portal > Quejas / Reclamos
No puede registrar en el portal	Enviar la consulta, queja o reclamo con identificación y sustentos.	proveedores@deyfor.net

	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN Y REGULARIZACIÓN DE OBLIGACIONES CON PROVEEDORES	CÓDIGO:	LN-AC -004
		APROBACIÓN: PÁGINA: VERSIÓN:	12/08/2026 3 de 8 01

7. Procedimiento de atención y regularización

1. Verificar el registro existente: ingresar a “Mis Pagos” y revisar si la obligación, orden o solicitud ya está registrada, así como su estado, historial, montos y observaciones.

2. Definir la gestión correcta: si la solicitud existe, completarla o reclamar sobre ese registro; si la OC/OS no es visible, usar “Programar pago”; si existe una diferencia, queja o reclamo, generar el caso correspondiente.

3. Presentar información suficiente: identificar al proveedor y la operación relacionada, describir claramente la diferencia o solicitud y adjuntar los documentos y evidencias que permitan su validación.

4. Validación interna: DEYFOR revisará, según corresponda, el registro en el ERP, el flujo de aprobación, la documentación, la validación de Gestión y Control Comercial, la liberación contable y el historial de pagos.

5. Comunicar el resultado: la respuesta, observación, rechazo o cierre queda registrada en el canal oficial utilizado, con la evidencia que sustenta la decisión.

7.1 Información mínima para una regularización

- RUC y razón social del proveedor, nombre y medio de contacto.
- Número de OC, OS, RQF, solicitud, comprobante o referencia que identifique la obligación, cuando corresponda.
- Concepto, moneda, monto reclamado y referencia del monto pagado o pendiente mostrado en el portal, cuando aplique.
- Documentos o evidencias que sustenten la obligación o la diferencia reportada.
- Explicación concreta de la discrepancia entre los registros del proveedor y la información visible en el portal.

8. Resultado de la revisión

Resultado	Criterio	Acción
Procede	La obligación cumple los controles y cuenta con sustento suficiente.	Continúa el flujo de programación de pago conforme a la PO-AC-001, sujeto a condiciones comerciales, prioridad operativa y disponibilidad financiera.
Requiere subsanación	Existen documentos, datos u observaciones pendientes.	Se comunica lo pendiente al proveedor. La programación queda detenida hasta su atención.
No procede / Rechazado	La solicitud no acredita la obligación, no corresponde, está duplicada o existe sustento de cancelación.	Se comunica el motivo y se conserva el sustento documental del rechazo.

	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN Y REGULARIZACIÓN DE OBLIGACIONES CON PROVEEDORES	CÓDIGO:	LN-AC -004
		APROBACIÓN: PÁGINA: VERSIÓN:	12/08/2026 4 de 8 01

Resultado	Criterio	Acción
Genera compromiso formal	La atención concluye con condiciones o compromisos aceptados entre DEYFOR y el proveedor.	Se formaliza mediante Carta de Acuerdo Comercial, con codificación vigente y firma física o electrónica de ambas partes.

9. Procedimiento de atención de quejas y reclamos

Las quejas o reclamos se registran mediante el Portal de Proveedores o, cuando el proveedor no pueda hacerlo directamente, mediante el correo oficial. El portal genera un código único de seguimiento y asigna el caso según el rubro. El proveedor debe utilizar dicho código para consultar el estado y evitar registros duplicados.

Estado	Interpretación
En revisión	El caso fue recibido y se encuentra en evaluación.
Atendido	Existe una respuesta, solución o cierre registrado.
Rechazado	El caso no procede y el rechazo cuenta con sustento documental.

Las respuestas, documentos y evidencias del caso deben permanecer en los canales oficiales para preservar la trazabilidad.

9.1 Modalidades de atención

La atención de una queja o reclamo se desarrolla en dos modalidades, según el respaldo documental del proveedor:

- **Con sustento contable y tributario:** el proveedor adjunta la documentación que respalda cada obligación (comprobantes, cotizaciones, órdenes, guías, valorizaciones).
- **Sin sustento contable y tributario:** el proveedor no cuenta con dicha documentación; la obligación se reconoce bajo el principio de buena fe, con la evidencia disponible de la ejecución (conversaciones, fotografías u otros).

En ambas modalidades, Gestión y Control Comercial contrasta lo reportado por el proveedor contra el ERP (montos, fechas y documento de referencia) y emite un reporte cruzado, revisado línea por línea.

9.2 Fases del procedimiento

El procedimiento se organiza en seis fases; las dos primeras difieren según la modalidad y, a partir de la tercera, el flujo es común:

- **Solicitud:** el proveedor registra la queja o reclamo por el Portal de Proveedores o el correo oficial, adjuntando un listado de detalle de la deuda (documento de referencia, monto, moneda y fecha de atención o del servicio).
- **Aceptación:** Gestión y Control Comercial cruza la información contra el ERP, asigna el estado del RQF a cada línea y define el reconocimiento de la deuda.

	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN Y REGULARIZACIÓN DE OBLIGACIONES CON PROVEEDORES	CÓDIGO:	LN-AC -004
		APROBACIÓN: PÁGINA: VERSIÓN:	12/08/2026 5 de 8 01

- **Programación:** se consolida un cronograma de pagos preliminar con las obligaciones reconocidas y pendientes de pago.
- **Conciliación:** Finanzas valida o ajusta las fechas del cronograma y el acuerdo se formaliza mediante la Carta de Acuerdo Comercial.
- **Ejecución:** Gestión y Control Comercial ejecuta los pagos conforme al cronograma validado; ante desviaciones, se reprograma y se emite una Carta de Acuerdo Comercial actualizada.
- **Cierre:** cumplido el cronograma, el proveedor emite la Constancia de No Adeudo y el caso se cierra con la evidencia registrada.

9.3 Estados del RQF

Cada obligación reportada recibe uno de los siguientes estados, que permiten al proveedor identificar la situación de su deuda:

Estado	Significado	Acción
Sin RQF	La obligación no está registrada.	Se genera un Acta de Compromiso y el proveedor la registra en el Portal (Programar pago) con sus sustentos.
RQF observado	El expediente tiene un documento faltante u observado (p. ej., cotización sin firma o falta de valorización).	El proveedor revisa la observación y subsana el documento.
RQF rechazado	La obligación fue rechazada con motivo (falta de factura, monto incorrecto, cuenta bancaria errada, etc.).	El proveedor corrige el motivo indicado y vuelve a presentar.
RQF en espera	La obligación está validada, a la espera de programación de pago.	Ingresa al cronograma; Finanzas programa el pago.
RQF en revisión/liberación	Pendiente de liberación por el perfil responsable/assignado.	Liberada, se programa el pago (Finanzas y Gestión y Control Comercial).
RQF atendido	La obligación ya fue pagada.	Se adjunta el comprobante de pago como evidencia.

9.4 Acta de Compromiso de Regularización de Pago

Para las obligaciones Sin RQF u observadas se suscribe un Acta de Compromiso de Regularización de Pago, en la que el proveedor se compromete a registrar la orden en el Portal (Programar pago) y a cargar los sustentos exigibles dentro de un plazo límite. Vencido el plazo sin regularizar, la línea no continúa a programación hasta su subsanación.

9.5 Documentos sustentatorios exigibles

Los sustentos exigibles dependen de si la obligación corresponde a bienes o servicios y de si supera el umbral de S/ 2000 o US\$ 500. El proveedor los carga en el Portal (Programar pago) por cada línea a regularizar:

Documento	Bienes $\leq$ S/2000 · \$500	Bienes $>$ S/2000 · \$500	Servicios $\leq$ S/2000 · \$500	Servicios $>$ S/2000 · \$500
-----------	------------------------------	---------------------------	---------------------------------	------------------------------

Comprobante de pago	Sí	Sí	Sí	Sí
Cotización	Sí	Sí	Sí	Sí
Valorización	—	—	Sí	Sí
Orden de compra	Sí	Sí	—	—
Orden de servicio	—	—	Sí	Sí
Guía de remisión remitente	Sí	Sí	—	—
Guía de remisión transportista	Sí	Sí	—	Sí

El comprobante de pago acredita la transacción (factura o boleta); la cotización, la oferta con condiciones y monto; la valorización, el monto ejecutado con tres firmas (emisor, revisor y aprobador). La guía de remisión transportista aplica solo cuando el transporte es particular o realizado por un tercero.

9.6 Programación, conciliación y formalización

Regularizadas u observadas las obligaciones y liberadas las que estaban en revisión/liberación, Gestión y Control Comercial consolida un cronograma de pagos preliminar. Finanzas revisa cada fecha y la valida o ajusta según el flujo de caja, cerrando el cronograma final. Dicho cronograma se anexa a la Carta de Acuerdo Comercial, que incluye las responsabilidades de ambas partes y la firma física o electrónica.

9.7 Ejecución y cierre

Gestión y Control Comercial ejecuta los pagos conforme al cronograma validado. Si se presentan desviaciones por falta de liquidez, decisión de la empresa u otras causas, se actualiza el cronograma en el sistema y se emite una Carta de Acuerdo Comercial actualizada, notificando al proveedor. Cumplido el cronograma, el proveedor visualiza sus pagos en el Portal (Mis Pagos) y emite la Constancia de No Adeudo, con lo que se cierra el caso.

10. Formalización de acuerdos

Cuando la resolución de una diferencia, queja, reclamo o regularización genere compromisos entre DEYFOR y el proveedor, estos deberán formalizarse por escrito mediante la Carta de Acuerdo Comercial definida por DEYFOR, con la codificación vigente y firma física o electrónica de ambas partes. Ningún compromiso verbal o comunicación informal reemplaza esta formalización.

11. Responsabilidades

Responsable	Responsabilidad
Proveedor	Utilizar los canales oficiales, mantener sus datos actualizados, revisar sus solicitudes, cargar sustentos, atender observaciones y dar seguimiento con el código de caso.
Usuario solicitante	Registrar oportunamente la obligación, adjuntar la documentación requerida y atender las observaciones del expediente.
Gestión y Control Comercial	Revisar, validar u observar expedientes y efectuar los pagos diarios o programados que correspondan conforme a la política.

	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN Y REGULARIZACIÓN DE OBLIGACIONES CON PROVEEDORES	CÓDIGO:	LN-AC -004
		APROBACIÓN: PÁGINA: VERSIÓN:	12/08/2026 7 de 8 01

Responsable	Responsabilidad
Contabilidad	Reconocer y liberar únicamente las obligaciones que cumplan los requisitos establecidos.
Finanzas	Programar y priorizar pagos, administrar el flujo de caja y ejecutar la estrategia financiera.

12. Cierre y trazabilidad

- El caso se considera cerrado cuando exista una respuesta o resultado registrado en el canal oficial, con la evidencia asociada al expediente o caso.
- Si el resultado es un pago, el proveedor puede verificarlo mediante el detalle e historial disponible en “Mis Pagos”.
- Si el resultado es un rechazo, se conserva el sustento documental que justifica la decisión.
- Si el resultado genera compromisos entre las partes, el cierre incluye la Carta de Acuerdo Comercial formalizada.

13. Canales oficiales

Registro de proveedor: <https://deytha.deyfor.net/proveedores/unete>

Acceso al portal: <https://deytha.deyfor.net/>

Correo oficial de proveedores: proveedores@deyfor.net

Anexo. Formato para consolidar saldos pendientes

Cuando un proveedor deba reportar más de una obligación pendiente en un mismo caso, puede usar el siguiente formato como referencia para ordenar la información antes de registrarla en el portal o enviarla al correo oficial. Adjuntar los sustentos aplicables por cada línea; si el espacio es insuficiente, anexar la relación en Excel o PDF.

N.º	Documento asociado	Comprobante	Concepto	Moneda	Monto