1. Objetivo

Establecer una forma única, clara y trazable de atender a los proveedores de DEYFOR que consulten sus pagos, completen expedientes, soliciten la evaluación de órdenes no visibles, presenten quejas o reclamos o necesiten regularizar una obligación, y orientar el uso del Portal de Proveedores, asegurando que toda gestión se realice por los canales oficiales y con sustento documental, conforme a la PO-AC-001 Política de Pagos y Proveedores.

2. Alcance

Aplica a los proveedores de bienes y servicios registrados en la plataforma DEYTHA ERP y a los colaboradores que intervienen en el registro, revisión, validación, programación y seguimiento de sus obligaciones. Complementa la PO-AC-001 y el LN-AC-002; no reemplaza sus requisitos, validaciones ni criterios de programación.

3. Documentos de referencia

Documento	Aplicación
PO-G-023 V02 Política de adquisiciones y proveedores	Principios de transparencia, igualdad de condiciones, calidad y relación de largo plazo con proveedores.
PO-AC-001 Política de Pagos y Proveedores	Registro en ERP, reconocimiento de deuda, estados del RQF, canales oficiales y formalización de acuerdos.
LN-AC-002 Gestión, Revisión y Programación de Pagos	Revisión de GCC, plazos, programación y liberación contable de los RQF.
BO-AC-004 Requisitos para expedientes RQF	Matriz de documentos exigibles por tipo de bien o servicio y monto, reproducida en el numeral 9.

4. Reglas generales

- Toda obligación debe estar registrada en el ERP; lo no registrado no se programa ni se paga.
- El reconocimiento requiere flujo de aprobación concluido, RQF liberado, documentación completa y estado «Revisado GCC». Las observaciones pendientes detienen la programación.
- Las gestiones se realizan solo por el Portal de Proveedores o el correo oficial; llamadas, visitas o coordinaciones informales no los sustituyen y no generan compromisos.
- Presentar una consulta, diferencia, queja o reclamo no implica reconocimiento automático de deuda ni compromiso de pago.
- El proveedor mantiene sus datos actualizados, presenta información veraz y suficiente, y no duplica casos que ya tienen código de seguimiento.

5. Registro y acceso al Portal

- Registro de proveedor: https://deytha.deyfor.net/proveedores/unete
- Acceso: https://deytha.deyfor.net/ con correo y contraseña; seleccionar «Mis Pagos».
- El proveedor debe estar previamente registrado y validado.

6. Consulta y estados de las solicitudes

La bandeja «Mis Pagos» permite buscar por concepto, número de solicitud o centro de costo y consultar tipo de orden, monto total, pagado y pendiente, e historial. Antes de generar una nueva gestión, el proveedor revisa el estado de su solicitud.

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado, verificar su vigencia antes de su uso.
Este documento es propiedad intelectual de DEYFOR. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

Estado del RQF	Significado	Acción
Sin RQF	La orden no figura en «Mis Pagos» (no está registrada).	Suscribir el Acta de Compromiso y registrarla en «Programar pago» con sus sustentos.
RQF observado	Documento faltante u observado (p. ej., cotización sin firma, falta de valorización).	Revisar la observación y subsanar el documento.
RQF rechazado	La obligación no procede (falta de factura, monto incorrecto, cuenta errada, etc.).	Corregir el motivo indicado; la obligación se registra en un nuevo RQF, pues un RQF rechazado no se reactiva.
RQF en revisión/liberación	En revisión o pendiente de liberación por el perfil responsable.	Esperar; liberada, pasa a programación.
RQF en espera	Validada, a la espera de que se programe el pago.	Ingresa al cronograma; Finanzas programa el pago.
RQF atendido	La obligación fue procesada y pagada.	Verificar detalle, historial y comprobante de pago.

7. Gestión del expediente de pago

- **Detalle:** muestra orden, fecha, monto, estado, centro de costo, concepto y productos o servicios.
- **Documentos:** indicar si cada requisito aplica o no, cargar el archivo y, al llegar al 100%, seleccionar «Marcar como completado» para enviarlo a revisión.
- **Calidad:** se habilita si la orden de compra tiene requisitos de calidad; adjuntar fichas técnicas, certificados u otros documentos solicitados.

8. Orden de compra o servicio no visible

1. Seleccionar «Programar pago».
2. Completar tipo de orden, moneda, monto, concepto o valorización y cuenta bancaria asociada.
3. Adjuntar los documentos de sustento exigibles (numeral 9).
4. Seleccionar «Confirmación de orden» para enviarla a evaluación.

9. Documentos sustentatorios y Acta de Compromiso

Los sustentos 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 «Programar pago» por cada línea a regularizar.

Documento	Bienes ≤ S/2000 · $500	Bienes > S/2000 · $500	Servicios ≤ 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

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado, verificar su vigencia antes de su uso.
Este documento es propiedad intelectual de DEYFOR. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

El comprobante 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 transportista aplica solo si el transporte es particular o de un tercero.

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 «Programar pago» y cargar los sustentos dentro de un plazo límite. Vencido el plazo sin regularizar, la línea no continúa a programación.

10. Quejas y reclamos

Se registran por el Portal (opción Quejas / Reclamos) o, si el proveedor no puede hacerlo directamente, por proveedores@deyfor.net.

1. Seleccionar el rubro, describir la situación, identificar la orden, solicitud, comprobante o pago relacionado y adjuntar evidencias.
2. Al enviar, el sistema genera un código único de seguimiento y asigna el caso por rubro. El proveedor usa ese código para consultar el estado y no duplica registros.
3. Las respuestas y evidencias permanecen en los canales oficiales.

Estado del caso	Interpretación
En revisión	Recibido y en evaluación.
Atendido	Existe respuesta, solución o cierre registrado.
Rechazado	No procede; el rechazo cuenta con sustento documental.

El estado del caso es distinto del estado de cada RQF; un caso puede agrupar obligaciones con distintos estados. La atención tiene dos modalidades: **con sustento contable y tributario** (el proveedor adjunta comprobantes, cotizaciones, órdenes, guías o valorizaciones) y **sin sustento contable y tributario** (la obligación se reconoce de buena fe con la evidencia disponible de la ejecución). En ambas, GCC contrasta lo reportado contra el ERP y emite un reporte cruzado línea por línea.

Información mínima: RUC y razón social, nombre y contacto; número de OC, OS, RQF, solicitud o comprobante; concepto, moneda y monto reclamado, con el monto pagado o pendiente visible en el portal; evidencias; y explicación concreta de la discrepancia.

11. Procedimiento interno de atención y regularización

Fase	Descripción
1. Solicitud	El proveedor registra la queja o reclamo con un listado de detalle de la deuda (documento, monto, moneda y fecha del servicio).
2. Aceptación	GCC cruza la información contra el ERP, asigna el estado del RQF a cada línea y define el reconocimiento de la deuda.
3. Programación	GCC consolida un cronograma de pagos preliminar con las obligaciones reconocidas.
4. Conciliación	Finanzas valida o ajusta las fechas según el flujo de caja y el acuerdo se formaliza en la Carta de Acuerdo Comercial.
5. Ejecución	GCC ejecuta los pagos según el cronograma validado; ante desviaciones se reprograma y se emite una Carta de Acuerdo Comercial actualizada.
6. Cierre	Cumplido el cronograma, el proveedor emite la Constancia de No Adeudo y el caso se cierra con su evidencia.

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado, verificar su vigencia antes de su uso.
Este documento es propiedad intelectual de DEYFOR. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

Resultado de la revisión	Criterio	Acción
Procede	Cumple los controles y tiene sustento suficiente.	Continúa la programación conforme a la PO-AC-001, sujeta a condiciones comerciales y disponibilidad financiera.
Requiere subsanación	Documentos, datos u observaciones pendientes.	Se comunica lo pendiente; la programación se detiene.
No procede / Rechazado	No acredita la obligación, no corresponde, está duplicada o hay sustento de cancelación.	Se comunica el motivo y se conserva el sustento.
Genera compromiso formal	Hay condiciones o compromisos aceptados entre las partes.	Se formaliza en Carta de Acuerdo Comercial firmada.

12. Formalización de acuerdos

Los compromisos entre DEYFOR y el proveedor se formalizan por escrito mediante la Carta de Acuerdo Comercial, con codificación vigente y firma física o electrónica de ambas partes; ningún compromiso verbal o informal la reemplaza. La carta incluye las responsabilidades de las partes y el cronograma de pagos validado por Finanzas, cuya ejecución está a cargo de GCC. Cumplido el cronograma, el proveedor visualiza sus pagos en «Mis Pagos» y emite la Constancia de No Adeudo.

13. Resumen de gestión para el proveedor

Necesidad	Acción	Canal
Consultar un pago	Revisar estado, monto pagado, pendiente e historial.	Portal > Mis Pagos
Completar documentos	Cargar sustentos y marcar como completado.	Portal > Mis Pagos > Documentos
OC/OS no visible	Completar datos y sustentos y confirmar la orden.	Portal > Programar pago
Diferencia en monto o saldo	Revisar historial; si persiste, registrar el caso con evidencia.	Portal > Quejas / Reclamos
No puede registrar en el portal	Enviar la consulta o reclamo con identificación y sustentos.	proveedores@deyfor.net
Seguimiento de un reclamo	Consultar el código del caso; no generar registros duplicados.	Portal > Quejas / Reclamos

14. Responsabilidades

Responsable	Responsabilidad
Proveedor	Usar 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 y liberar oportunamente la obligación, adjuntar la documentación y atender las observaciones del expediente.
Gestión y Control Comercial	Revisar, validar u observar expedientes, contrastar lo reportado contra el ERP y ejecutar los pagos conforme a la política.

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado, verificar su vigencia antes de su uso.
Este documento es propiedad intelectual de DEYFOR. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

Contabilidad	Realizar la liberación contable de los expedientes pagados.
Finanzas	Programar y priorizar pagos, validar cronogramas y administrar el flujo de caja.

15. Cierre, trazabilidad y canales oficiales

- El caso se cierra cuando existe respuesta o resultado registrado en el canal oficial con su evidencia; si el resultado es un pago, se verifica en «Mis Pagos»; si es un rechazo, se conserva el sustento; si genera compromisos, el cierre incluye la Carta de Acuerdo Comercial.
- Registro: https://deytha.deyfor.net/proveedores/unete · Acceso: https://deytha.deyfor.net/ · Correo: proveedores@deyfor.net

ANEXO. Formato para consolidar saldos pendientes

Cuando se reporte más de una obligación pendiente en un mismo caso, usar este formato antes de registrarlo en el portal o enviarlo al correo oficial, adjuntando los sustentos por línea (o la relación en Excel o PDF).

N.°	Documento asociado	Comprobante	Concepto	Moneda	Monto

La impresión o copia de este documento lo hace un documento no controlado, verificar su vigencia antes de su uso.
Este documento es propiedad intelectual de DEYFOR. Se prohíbe su reproducción total o parcial.