KIT DE CARTAS Y ACTAS PARA ATENCIÓN, REGULARIZACIÓN Y CIERRE DE OBLIGACIONES CON PROVEEDORES

Cómo usar este kit

Este documento reúne cuatro modelos para atender y conciliar obligaciones con proveedores de forma trazable y protegiendo a DEYFOR. Cada modelo está en su propia página y puede imprimirse o enviarse por separado.

- **Modelo 1 —** Carta de registro del caso y recordatorio de políticas (apertura, Fase 01), en una sola hoja, con acuse de recepción.
- **Modelo 2 —** Carta de requerimiento de sustentos / subsanación (RQF observado o expediente incompleto).
- **Modelo 3 —** Carta-declaración para casos sin sustento contable/tributario suficiente (buena fe), con guía de cómo registrar sus evidencias.
- **Modelo 4 —** Acta de conciliación y acuerdo (transacción extrajudicial, finiquito y cierre), con código y RQF por ítem, conciliación global y cronograma preliminar.
- **Ticket de reclamo.** Cada kit se asocia a un ticket de reclamo (el N.° de caso), con un concepto y un período (rango de fechas) determinados y una vigencia. Conciliados el concepto y el período, la solicitud se cierra y se marca en el DEYTHA ERP como RQF-C-[N.° de caso], lo que impide reabrirla o volver a reclamar por lo mismo.

MODELO 1 · APERTURA DE CASO

Carta de registro del caso y Recepción de políticas

Cajamarca, [__] de [_____] de 2026.

Señores: [_____] · RUC [_____]

Atención: [Nombre del representante / contacto]

Correo declarado: [correo del proveedor]

DATOS DEL TICKET DE RECLAMO
Ticket de reclamo (N.° de caso): [_____]
Concepto del reclamo: [_____]
Período reclamado: del [_____/_____/_____] al [_____/_____/_____]
Vigencia del ticket: [__] días · cierre administrativo [__/__/2026]

Escanee para ver las políticas

Estimados señores:

Acusamos recepción de su solicitud presentada a través de [Portal de Proveedores (DEYTHA ERP) / correo proveedores@deyfor.net] con fecha [__/__/2026]. Este registro nos permite atenderla de forma ordenada, transparente y trazable.

La atención de obligaciones se rige por nuestras políticas vigentes **PO-G-023** (Política de Proveedores), **PO-AC-001** (Política de Pago a Proveedores) y **LN-AC-0005** (Uso del Portal de Pagos). El canal oficial para consultar, cargar sustentos y dar seguimiento es el Portal de Proveedores: https://deytha.deyfor.net/.

POR QUÉ SU PAGO NO PUEDE PROGRAMARSE DE FORMA INMEDIATA

Comprendemos su necesidad de cobro y queremos explicarle, con transparencia, por qué en DEYFOR ningún pago puede realizarse de inmediato por la sola presentación de una solicitud. Todo pago sigue una **ruta de control que protege a ambas partes** y garantiza que se pague lo correcto, completo y sustentado. Conforme a PO-AC-001, una obligación solo puede programarse cuando cumple, en este orden, los siguientes controles:

1. **Registro en el Sistema** de la obligación (orden de compra/servicio y recepción).
2. **Flujo de aprobación concluido** por las áreas responsables.
3. **Documentación completa y válida**: comprobante de pago, guía, conformidad y valorización según corresponda.
4. **Validación** del expediente por Gestión y Control Comercial (GCC).
5. **Liberación por Contabilidad**; recién entonces Finanzas programa el pago según el flujo de caja.

Fundamento legal y tributario. Un reclamo o una solicitud **no constituye, por sí solo, reconocimiento de deuda ni obligación de pago inmediato**; el reconocimiento nace del cumplimiento de estos controles, del contrato o de un acuerdo válido entre las partes. Asimismo, la normativa tributaria exige comprobantes de pago válidos y la aplicación de detracciones y retenciones cuando correspondan; efectuar un pago sin sustento válido expondría a ambas partes a contingencias tributarias y de control. Finalmente, el plazo de la ventana de regularización es **administrativo** —ordena la conciliación— y **no constituye plazo de prescripción** ni extingue o reconoce derechos por sí mismo.

En qué lo beneficia. Este proceso asegura que, una vez validado su saldo, el pago se realice de forma correcta y trazable, evitando rechazos, duplicidades o errores, y dejando constancia de cada etapa a su favor.

Solicitud. Para avanzar con su caso, dentro de la ventana de regularización —plazo de [__] días calendario, con fecha límite [__/__/2026]— le pedimos declarar y sustentar la totalidad de los saldos que, según sus registros, considere pendientes, adjuntando como mínimo:

- RUC, razón social, representante/contacto y datos bancarios vigentes.
- Relación consolidada de saldos: N.° de OC/OS/contrato/RQF, concepto, moneda, monto original, monto pagado y saldo reclamado.
- Comprobante de pago, valorización, guía, conformidad o acta de entrega; y notas de crédito/débito.
- Explicación de cualquier diferencia entre lo mostrado en el portal y el saldo reclamado.

Posibles resultados de la validación (le informaremos el suyo por el canal oficial):

Resultado	Qué significa / siguiente paso
Validado	Saldo sustentado y consistente: continúa a programación de pago (PO-AC-001).
Validado con observaciones	Existe base, pero faltan documentos o correcciones: se solicita subsanación.
En conciliación	Hay diferencias de monto, alcance o pagos parciales: se concilia y, de corresponder, se acuerda una salida documentada.
No sustentado / duplicado / ya pagado	No se acredita el saldo o existe evidencia de cancelación/duplicidad: se comunica y cierra con sustento.

Precisiones importantes. La recepción y el registro de su solicitud **no implican reconocimiento automático de deuda**; cada concepto será objeto de validación documental, contable y operativa. Ninguna visita, llamada o mensaje informal sustituye el registro, la aprobación o la liberación que corresponda en el ERP. Agradecemos su comprensión y colaboración para lograr una conciliación transparente; quedamos atentos por el canal oficial.

ACUSE DE RECEPCIÓN DEL PROVEEDOR

Declaro haber recibido y comprendido las políticas PO-G-023, PO-AC-001 y LN-AC-0005, la ruta de reconocimiento y pago aquí explicada, y el plazo de regularización comunicado. Entiendo que la presentación de mi solicitud no implica reconocimiento de deuda ni pago inmediato, que mi caso se gestiona como un ticket de reclamo por un concepto y período determinados, y que, una vez conciliados ese concepto y período, la solicitud quedará cerrada y no podré reabrirla ni volver a reclamarla por los mismos conceptos y período.

Escanee para ver las políticas

_____
Firma del proveedor
Nombre y DNI: [_____] · Fecha: [____]

_____
Firma receptor DEYFOR
Nombre y cargo: [_____]

CASO PRESENTACIÓN SOLO DE FACTURAS:

Entendemos que muchos proveedores consideran la factura como el documento que obliga al pago. Es cierto que la factura es un documento importante y obligatorio para efectos tributarios; sin embargo, por sí sola no es suficiente para que DEYFOR pueda programar y ejecutar un pago. Le explicamos por qué, para su tranquilidad y la nuestra:

La factura (comprobante de pago) acredita, para la SUNAT, que existe una operación y sustenta el crédito fiscal del PROVEEDOR. Pero **no acredita por sí sola**: (a) que la compra fue autorizada por DEYFOR; (b) que el bien fue entregado o el servicio ejecutado y recibido a conformidad; (c) que el precio, la cantidad y las condiciones coinciden con lo pactado; ni (d) que no fue pagada antes.

2. Para reconocer y programar un pago, la factura debe coincidir y estar respaldada por tres piezas que deben calzar entre sí:

- **Orden de Compra/Servicio (OC/OS):** acredita que la adquisición fue autorizada, con precio y condiciones pactadas.
- **Conformidad de recepción:** guía de remisión, acta de conformidad o valorización que acredite la entrega o ejecución conforme.
- **Registro y validación en el Sistema (ERP):** con la aprobación y la liberación por Contabilidad.

Esto se conoce como **conciliación de tres vías: Orden ↔ Recepción ↔ Factura**. Si las tres no coinciden, el pago no procede.

Qué hacer si usted solo cuenta con la factura. Según lo que tenga, use la vía que corresponde:

Situación	Vía / documento a presentar
Tiene OC/OS y conformidad, además de la factura	Regístrelas juntas en el Portal para la conciliación de tres vías (Modelo 1).
Le faltan documentos o la factura fue observada	Presente la subsanación con lo requerido (Modelo 2).
No tiene sustento contable/tributario completo, pero sí evidencia de la operación	Use la vía de buena fe adjuntando evidencias multimedia y documentales (Modelo 3).
Existe diferencia de monto o alcance	Se concilia y el acuerdo se documenta (Modelo 4).

ACUSE DE RECEPCIÓN DEL PROVEEDOR

Declaro haber recibido y comprendido las políticas PO-G-023, PO-AC-001 y LN-AC-0005, la ruta de reconocimiento y pago aquí explicada, y el plazo de regularización comunicado. Entiendo que la presentación de mi solicitud no implica reconocimiento de deuda ni pago inmediato, y que mi caso será evaluado conforme a las políticas de DEYFOR.

_____
Firma del proveedor
Nombre y DNI: [_____] · Fecha: [____]

_____
Firma receptor DEYFOR
Nombre y cargo: [_____]

MODELO 2 · SUBSANACIÓN

Carta de requerimiento de sustentos y subsanación

Cajamarca, [__] de [_____] de 2026.

Señores: [RAZÓN SOCIAL] · RUC [_____] · Atención: [representante]

REF.: Requerimiento de subsanación — Caso N.° [_____] / RQF [_____] en estado OBSERVADO.

Período reclamado: del [_____/_____/_____] al [_____/_____/_____]

Estimados señores:

De la revisión de su expediente registrado en el Portal de Proveedores, hemos identificado observaciones que, conforme a PO-AC-001, impiden continuar con la validación y la programación de pago. Para poder avanzar, le solicitamos subsanar los siguientes puntos por cada línea reportada:

N.° OC/OS/RQF	Observación	Documento o acción requerida
[_____]	[p. ej. cotización sin firma / falta valorización]	[documento a adjuntar o corrección]
[_____]	[p. ej. monto no coincide con comprobante]	[sustento a presentar]
[_____]	[p. ej. comprobante no válido para SUNAT]	[reemitir comprobante conforme a normativa]

Plazo de subsanación: [__] días calendario contados desde la recepción de esta comunicación, cargando los documentos corregidos en el Portal de Proveedores (https://deytha.deyfor.net/), opción “Programar pago” / vista del expediente /”Tickerts”

Efecto de la subsanación. Una vez levantadas todas las observaciones, el expediente será revalidado. Mientras existan pendientes, el RQF se mantendrá observado y **no podrá programarse para pago**. La presente comunicación no implica reconocimiento de deuda. Este procederá únicamente cuando la obligación cumpla con los controles establecidos en el **PO-AC-001**: registro en ERP, aprobaciones correspondientes, documentación completa y liberación por Contabilidad.

Deyfor realizará la revisión en un plazo de **[__] días hábiles**, contados desde la recepción de la subsanación completa.

Quedamos atentos a su subsanación por el canal oficial. Agradecemos su colaboración.

Atentamente,

_____ _____

_____
DEYFOR E.I.R.L.
[Nombre] · [Cargo] · Gestión y Control Comercial

_____
Recibí conforme — Proveedor
Nombre y DNI: [_____] · Fecha: [____]

MODELO 3 · BUENA FE

Carta-declaración: caso sin sustento contable/tributario suficiente

Cajamarca, [__] de [_____] de 2026.

Señores: [RAZÓN SOCIAL] · RUC [_____] · Atención: [representante]

REF.: Tratamiento bajo principio de buena fe — Caso N.° [_____]. Período reclamado: del [_____/_____/_____] al [_____/_____/_____]

Estimados señores:

De la validación efectuada, el saldo que ustedes reportan no cuenta con el sustento contable y tributario completo exigible conforme a PO-AC-001; por ello, es probable que no figure registrado en nuestro ERP. Con ánimo de conciliar de buena fe, y para poder evaluar el reconocimiento de su caso, necesitamos que registre por el medio oficial toda la evidencia que respalde que el bien fue entregado o el servicio fue ejecutado.

CÓMO REGISTRAR SUS EVIDENCIAS (paso a paso)

1. Ingrese al Portal de Proveedores **https://deytha.deyfor.net/** con su usuario. Si no puede acceder, escríbanos a **proveedores@deyfor.net** para orientarlo (el Portal es el medio oficial y deja constancia con fecha y hora).
2. Use la opción **"Programar pago" / cargar sustentos** y registre una línea por cada deuda ausente (indique concepto, fecha aproximada, proyecto o frente, monto y con quién de DEYFOR coordinó).
3. Adjunte **toda la evidencia que tenga**, tanto documental como multimedia. Sirve cualquier prueba real de la operación:

- **Multimedia:** fotografías o videos del bien entregado o del trabajo ejecutado; capturas de conversaciones (WhatsApp, mensajes) correos donde se pidió o coordinó el bien/servicio (Cualquier evidencia coherente)
- **Documental:** guías de remisión, actas o vales de entrega/conformidad, órdenes o cotizaciones, valorizaciones, comprobantes, o cualquier documento firmado o sellado.

4. Cuide que cada evidencia sea **legible y esté fechada** cuando sea posible, y que se entienda a qué operación corresponde (qué, cuándo y para qué proyecto/frente). Use formatos comunes (PDF, JPG, PNG, MP4). Puede subir un archivo por concepto o una relación en Excel/PDF con los adjuntos.

PLAZOS DE SUBSANACIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA:

1. **Plazo de subsanación y cierre definitivo.** El proveedor contará con **[__] días calendario**, contados desde la recepción de esta comunicación, para adjuntar en el Portal de Proveedores/ proveedores@deyfor.net, la totalidad de evidencias, documentos y sustentos requeridos y levantar íntegramente las observaciones notificadas. Recibida la subsanación completa dentro del plazo, **DEYFOR contará con [__] días hábiles** para revisar y comunicar el resultado de la revalidación.
2. Vencido el plazo otorgado al proveedor sin haberse completado la subsanación, el ticket y todas las solicitudes vinculadas serán **cerrados definitivamente por vencimiento del plazo**, quedando cancelada cualquier posibilidad de reapertura, reactivación, reformulación o continuidad del mismo expediente dentro del proceso interno de DEYFOR. El cierre no constituye reconocimiento de deuda ni genera obligación de pago. Cualquier documentación presentada fuera del plazo establecido **no será incorporada ni evaluada dentro del expediente cerrado**.

DECLARACIÓN JURADA DEL PROVEEDOR

Bajo juramento declaro que: (i) la información y la evidencia que presento son veraces, auténticas y corresponden a operaciones realmente ejecutadas para DEYFOR; (ii) el saldo declarado no ha sido pagado antes, total ni parcialmente, ni ha sido cedido a terceros; (iii) asumo plena responsabilidad por la exactitud de lo declarado; y (iv) de aprobarse el reconocimiento, emitiré el comprobante de pago válido conforme a la normativa vigente. Autorizo la verificación de la información presentada.

Razón social / RUC	
Representante Legal del Proveedor	

_____
Firma del proveedor (declarante)
Nombre y DNI: [_____]

_____
DEYFOR E.I.R.L.
[Nombre] · [Cargo] · Nivel autorizado

MODELO 4 · CIERRE

Acta de conciliación y acuerdo de regularización de obligaciones

Conste por el presente documento el ACUERDO DE CONCILIACIÓN Y REGULARIZACIÓN que celebran, de una parte, **DEYFOR E.I.R.L.**, con RUC [_____] y domicilio en [_____], representada por [Nombre], con DNI [_____], en su calidad de [cargo] y con facultad para el presente acto ("DEYFOR"); y, de la otra parte, **[RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR]**, con RUC [_____] y domicilio en [_____], representada por [Nombre], con DNI [_____] ("EL PROVEEDOR"), en los términos siguientes:

PRIMERA — Antecedentes. EL PROVEEDOR presentó el caso, gestionado como **ticket de reclamo N.° [_____]**, por el canal [Portal / correo proveedores@deyfor.net] con fecha [__/__/2026], por el **concepto** de [_____] y el **período comprendido entre el [__/__/____] y el [__/__/____]**, reportando un saldo reclamado de [moneda y monto]. DEYFOR realizó la validación conforme a PO-AC-001. Las comunicaciones previas no constituyeron reconocimiento de deuda.

SEGUNDA — Determinación del saldo conciliado. Las partes concilian el detalle siguiente. **Cada ítem lleva un código y un RQF asignado**.

Código	RQF	OC/OS/Contrato	Concepto	Moneda	Reclamado	Validado	Conciliado
[___]	[RQF-____]			[S/ / US$]			
[___]	[RQF-____]			[S/ / US$]			
[___]	[RQF-____]			[S/ / US$]			
GLOBAL	**[RQF-____]**	_	**Conciliación global (monto completo, no por ítems)**	[S/ / US$]			
TOTAL							

TERCERA — Forma y cronograma de pago (PRELIMINAR). El monto total conciliado asciende a [moneda y monto en números y letras]. El siguiente cronograma es **preliminar y referencial**; el **cronograma definitivo será remitido por DEYFOR (Administración/Contabilidad — AC) a través del Portal de Proveedores y/o del correo declarado**, según la revisión y la programación de pagos que AC determine, previa emisión del comprobante de pago válido, aplicación de detracciones/retenciones y liberación por Contabilidad, a la cuenta [banco / N.° de cuenta / CCI] declarada por EL PROVEEDOR.

Cuota	RQF	Concepto	Fecha estimada	Monto
1	[RQF-____]		[__/__/2026]	
2	[RQF-____]		[__/__/2026]	
3	[RQF-____]		[__/__/2026]	

Nota: *las fechas y montos del cronograma preliminar podrán ajustarse en la programación definitiva que emita AC por el Portal y/o correo declarado; dicha programación prevalecerá sobre este preliminar.*

CUARTA — Declaraciones y garantías de EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR declara que: los documentos y sustentos presentados son veraces y auténticos; es titular legítimo del crédito conciliado y no lo ha cedido ni cobrado, total ni parcialmente; y que los comprobantes que emita cumplen la normativa tributaria vigente. La falsedad de cualquier declaración deja sin efecto el presente acuerdo y habilita a DEYFOR a ejercer las acciones que correspondan.

QUINTA — Transacción extrajudicial y finiquito. Con las concesiones recíprocas aquí pactadas, las partes celebran una transacción extrajudicial al amparo de los artículos 1302 y siguientes del Código Civil. Verificado el íntegro pago acordado, EL PROVEEDOR declarará cancelada y finiquitada la obligación respecto de los conceptos conciliados (por ítem o global) en la cláusula segunda**, y renuncia a formular reclamo, queja, denuncia o acción posterior por dichos conceptos y al período comprendido entre el [__/__/____] y el [__/__/____] del ticket de reclamo N.° [_____].** DEYFOR registrará dichos conceptos en el DEYTHA ERP como **RQF-C-[N.° de caso/ticket]**, marca que **impide su reapertura**. Este finiquito se circunscribe a los conceptos y período conciliados en la presente acta.

SEXTA — Relación estrictamente comercial. El acuerdo tiene naturaleza estrictamente comercial y no genera vínculo laboral entre las partes ni con el personal de EL PROVEEDOR, quien asume con exclusividad sus obligaciones laborales, previsionales y tributarias.

SÉPTIMA — Confidencialidad y datos personales. Las partes mantendrán la confidencialidad de la información intercambiada y tratarán los datos personales conforme a la Ley N.° 29733 y su reglamento, únicamente para la ejecución de este acuerdo.

OCTAVA — Buena fe, exigibilidad e incumplimiento. El acuerdo se celebra de buena fe y solo es exigible en los términos aprobados y firmados por el nivel autorizado. El incumplimiento de EL PROVEEDOR (p. ej., la no emisión del comprobante válido) faculta a DEYFOR a suspender el pago hasta su regularización, sin penalidad ni intereses a su cargo.

NOVENA — Solución de controversias. Toda controversia se resolverá primero por trato directo y de buena fe; de subsistir, por conciliación extrajudicial y, en su defecto, ante los jueces de [distrito judicial], a los que las partes se someten renunciando a otro fuero.

En señal de conformidad, las partes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor, en [Ciudad], a los [__] días de [_____] de 2026.

_____	_____
DEYFOR E.I.R.L.	**EL PROVEEDOR**
[Nombre] · [Cargo] · DNI [_____]	[Razón social] · RUC [_____]
Nivel autorizado / facultad: [_____]	Representante: [Nombre] · DNI [_____]

CIERRE DEL CASO Y CONSTANCIA DE NO ADEUDO *(a firmar al ejecutarse el pago)*

Ejecutado el pago conforme a la programación definitiva de AC, EL PROVEEDOR deja constancia de que ha recibido el íntegro del monto conciliado y que DEYFOR no le adeuda suma alguna por los conceptos y el período del ticket de reclamo N.° [_____], el cual queda cerrado y marcado como RQF-C en el sistema. EL PROVEEDOR se ratifica en el finiquito y en la no reapertura de la cláusula quinta.

N.° de caso	
RQF asociados	
Fecha de cierre / ejecución	
Constancia o referencia de pago	
Saldo final	

_____	_____
Firma del proveedor	**Firma DEYFOR**
Nombre y DNI: [_____]	Nombre y cargo: [_____]