



# UNAP

Rectorado

**Resolución Rectoral N° 0734-2019-UNAP**  
**Iquitos, 08 de mayo de 2019**

**VISTO:**

El Oficio N° 0546-2019-DGA-UNAP, presentado el 06 de mayo de 2019, por el director general de la Dirección General de Administración, sobre aprobación de directiva;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante oficio de visto, don Carlos Fernando Aguilar Hernández, director general de la Dirección General de Administración, remite al rector la "Directiva de Procedimiento para la devolución de dinero a los usuarios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana por pagos efectuados por los diferentes conceptos", para su aprobación correspondiente;

Que, la presente directiva tiene como objeto contar con un instrumento que regule la devolución de dinero por diferentes conceptos, mediante los procedimientos internos y mecanismos apropiados, a los estudiantes y público externo de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana;

Que, por la razón expuesta, es conveniente aprobar la directiva mencionada;

Con cargo a dar cuenta al Consejo Universitario; y,

En uso de las atribuciones que confieren la Ley N° 30220 y el Estatuto de la UNAP;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar la "Directiva de Procedimiento para la devolución de dinero a los usuarios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana por pagos efectuados por los diferentes conceptos", en mérito a los considerandos expuestos en la presente resolución rectoral.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Establecer que la presente directiva, que consta de seis (06) cláusulas, una (01) disposición transitoria, una (01) disposición final y como anexo el Formato N° 01, forman parte del presente dispositivo legal.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Establecer que a partir de la aprobación de la presente directiva, quedan derogadas todas las demás disposiciones, que se opongan o limiten la aplicación de lo dispuesto en el presente documento.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Hieter Valderrama Freyre**  
**RECTOR**



**Rómulo J. Vázquez Mori**  
**SECRETARIO GENERAL (e)**



**Directiva de Procedimiento para la  
Devolución de Dinero a los Usuarios  
de la Universidad Nacional de la  
Amazonía Peruana por Pagos  
Efectuados por los Diferentes  
Conceptos**

**Año 2019**



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

## Directiva de Procedimiento para la Devolución de Dinero a los Usuarios de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana por Pagos Efectuados por los Diferentes Conceptos

### CAPITULO I

#### GENERALIDADES

##### I. FINALIDAD

Establecer criterios que regulan el procedimiento de la devolución de dinero en efectivo por los diferentes pagos, por conceptos no atendidos de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana.

##### II. OBJETO

Contar con un instrumento normativo que regule la devolución de dinero por diferentes conceptos, mediante los procedimientos internos y mecanismos apropiados, a los alumnos y público externo de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

##### III. BASE LEGAL

- ↳ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General Aprobado Por Decreto Supremo N° 006-2017
- ↳ Ley N° 28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público, D.L. N° 1436 – Decreto Legislativo Marco de la Administración del Sector Público
- ↳ Ley N° 28693, Ley General del Sistema Nacional de Tesorería D.L. N° 1441 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería
- ↳ Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Público DL N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público
- ↳ Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- ↳ Ley N° 30879 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2019
- ↳ Resolución Contraloría N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno para el Sector Público y sus modificatorias.



*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

- ↪ Resolución Directoral N° 002-2007-EF/77.15, y sus modificatorias, que aprueba la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77, la misma que tiene vigencia de carácter permanente.
- ↪ Ley N° 28716, Ley del Control Interno de las Entidades del estado.
- ↪ Decreto Ley N° 25632, Ley Marco de Comprobantes de pago.

#### IV. ALCANCE

La presente Directiva administrativa es de aplicación y cumplimiento obligatorio para las diferentes Dependencias y Facultades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

### CAPITULO II

#### V. DISPOSICIONES GENERALES.-

- 5.1 **Devolución de Dinero por Diferente Conceptos.-** Es aquella acción o forma de reintegro monetario que se realiza a un Usuario por algún servicio pagado y no realizado.
- 5.2 **Devolución de Dinero por Pago Realizado el Mismo Día.-** Por trámites y servicios no efectuados, por el que deberá contar con los requisitos establecidos en el presente documento, los mismos que será atendido en la ventanilla de Caja donde efectuó el pago.
- 5.3 **Devoluciones de Dinero por Pago Posteriores al Día del Pago.-** Por trámites y servicios no efectuados (según causales señaladas en el numeral VI). Para ello, la Unidad de Tesorería a través del Área de Ingresos, deberá proporcionar información correspondiente al trámite para la devolución.- Asimismo el formato pre impreso de la solicitud.
- 5.4 **Recaudación.-** Actividad que desarrolla el personal de Caja el cual consiste juntar dinero la recepción del dinero entregadas por los Usuarios, como consecuencia de los diferentes conceptos por servicios que brinda la UNAP.

#### VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 6.1 **De la Devolución de Pagos Realizados Indebidamente.-** Las devoluciones de pagos realizados indebidamente o en exceso se efectúan en efectivo y moneda nacional, deduciéndose los gastos administrativos.



*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

- 6.2 Del Plazo para la Devolución.-** El plazo para resolver la solicitud de devolución debe ser en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles
- 6.3 Del Trámite de Devolución.-** El trámite de la devolución es estrictamente personal y se realizará presentando la solicitud adjuntando el original y copia del Boucher de Pago y copia de Documento Nacional de Identificación – DNI del solicitante Usuario. 3
- 6.4 De la Deducción por la Devolución.-** Las devoluciones serán efectuadas con la deducción de los gastos administrativos que equivale al 30% del monto del pago efectuado.
- 6.5 De la Modalidad de la Devolución.-** Las devoluciones de dinero se realizan en efectivo por la no aceptación de las devoluciones en el Registro de Ingresos de las recaudaciones diarias – CUT en el Sistema Integrado de Administración Financiera.
- 6.4 De la Responsabilidad Financiera para la Devolución.-** Obligación que asume una persona que maneja fondos o bienes públicos que responde ante su superior y públicamente ante otros, sobre el cumplimiento y desempeño de sus funciones, quien realiza la veracidad de la documentación sustentatoria.
- 6.5 De la Responsabilidad de Cajero.-** Personal que realiza la acción de recaudar los fondos que pagan los Usuarios a la UNAP y contrasta la originalidad y veracidad del cobro para la devolución.
- 6.6 De la Acción del Arqueo.-** Acto de verificar el ingreso recaudado por cada Recaudador (Cajero) y el Consolidado de Caja Central.- Comprobación repentina o regular de los fondos y caudales recaudados por los Cajeros de la UNAP.
- 6.7 Boleta de Venta.-** Es el documento que acredita o respalda la transacción de dinero realizada por la prestación de un bien o servicio a Usuarios finales.
- 6.8 Causales de la Devolución del Dinero en Efectivo**  
Son las siguientes:
- La no realización del trámite solicitado por el Usuario
  - La no realización de la prestación del servicio al Usuario
  - Error de digitación del Cajero
  - Pago en exceso por los diferentes conceptos.
  - Error del Usuario al precisar el nombre o servicio requerido y/o porque ya no requiere del servicio solicitado con justificación.



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

## 6.9 Requisitos para Efectos de la Devolución de Dinero por Diferentes Conceptos.- Las devoluciones de dinero en efectivo deberá contar con los siguientes requisitos y se efectuará los siguientes procedimientos:

### 6.9.1 De la Documentación

- a. Solicitud de devolución de dinero en Formato TUA dirigida al Director General de Administración de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- b. Boleta de venta original y copia.
- c. Copia de DNI del Usuario.
- d. Documento de la Facultad, en caso de tratarse de pagos por tramites de servicios en las mismas

4

### 6.9.2 Procedimiento de la Devolución

- a. Se presenta en la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, en solicitud Formato y Boucher original y copia la devolución de dinero por trámite no realizado.
- b. Se deriva a la Unidad de Tesorería para verificar la legalidad de Boucher.
- c. Se gira cheque por el monto deducido por conceptos de gastos administrativos.
- d. Se devuelve el dinero por trámite no realizado.

### 6.9.3 Devolución de Dinero en el Día

El Usuario, cualquiera sea el causal, deberá acudir a la Caja de la Unidad de Tesorería donde fue atendido, para solicitar la devolución del dinero en efectivo indicando el motivo y firmando al dorso del Boucher o Boleta, consignando los nombres completos y el número de DNI, por lo que el Cajero procederá a efectuar la devolución y a anular la operación de la cobranza.

### 6.9.4 Devoluciones de Dinero en Efectivo Posteriores al Día de Pago

- a. En caso de tratarse de una solicitud de devolución por trámites u servicios a efectuarse en Oficinas o Dependencias consideradas dentro de la Administración Central, el Usuario deberá:

Presentar la solicitud en la Secretaria de la Dirección General de Administración de la UNAP, dirigida al Director General de la misma, indicando los motivos y causales, adjuntando los documentos mencionados en las disposiciones específicas.



*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

La Dirección General de Administración de la UNAP verificará que los documentos estén conformes, recepcionará, registrará y luego con un Decreto firmado por el Director General los derivará a la Unidad de Tesorería.

El expediente que ingresa a la Unidad de Tesorería será evaluado y dado el reconocimiento formal del derecho a la devolución con la emisión de un Memorándum al responsable del Área de Ingresos, en el que ordena efectuar la devolución, quien a su vez firmará la conformidad de haber recibido el documento, por lo que efectuará un recibo numerado, y pasará el expediente completo al Cajero para proceder a la devolución en efectivo.

La devolución se realizará de la cobranza efectivizada en el día, el Cajero procede a la devolución en efectivo, en un plazo no mayor de 72 horas de haber recibido, firmando en señal de conformidad el responsable del Área de Ingresos y el Usuario.

- b. En caso de las devoluciones por servicios y tramites no efectuadas en las facultades, el Usuario deberá remitir la solicitud a la secretaria de la misma, siendo los responsables de las oficinas de asuntos económicos, confirmar a través de un documento con firma y sello del decano la justificación y sustento de las solicitudes de devolución, serán los encargados de remitirlo a la Dirección General de Administración. El procedimiento continúa igual al caso anterior.

## 6.10 Responsabilidades

Los Responsables de Asuntos Económicos de las Facultades u Oficinas involucradas en el proceso de devolución de dinero al Usuario, son los responsables de emitir el informe que corresponda, dentro de los plazos establecidos en la presente Directiva.

El Jefe de la Unidad de Tesorería es el responsable de la autorización de la devolución, vía Memorándum.

El Jefe del Área de Ingresos de la Unidad de Tesorería es responsable de efectivizar la devolución a través de los Cajeros.

La Dirección General de Administración, la Jefatura de la Unidad de Tesorería, el Jefe del Área de Ingresos de la Unidad de Tesorería, son los responsables de velar por el cumplimiento de la presente Directiva.



*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

## 6.9 Requisitos para Efectos de la Devolución de Dinero por Diferentes Conceptos.- Las devoluciones de dinero en efectivo deberá contar con los siguientes requisitos y se efectuará los siguientes procedimientos:

### 6.9.1 De la Documentación

- a. Solicitud de devolución de dinero en Formato TUA dirigida al Director General de Administración de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- b. Boleta de venta original y copia.
- c. Copia de DNI del Usuario.
- d. Documento de la Facultad, en caso de tratarse de pagos por tramites de servicios en las mismas

4

### 6.9.2 Procedimiento de la Devolución

- a. Se presenta en la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, en solicitud Formato y Boucher original y copia la devolución de dinero por trámite no realizado.
- b. Se deriva a la Unidad de Tesorería para verificar la legalidad de Boucher.
- c. Se gira cheque por el monto deducido por conceptos de gastos administrativos.
- d. Se devuelve el dinero por trámite no realizado.

### 6.9.3 Devolución de Dinero en el Día

El Usuario, cualquiera sea el causal, deberá acudir a la Caja de la Unidad de Tesorería donde fue atendido, para solicitar la devolución del dinero en efectivo indicando el motivo y firmando al dorso del Boucher o Boleta, consignando los nombres completos y el número de DNI, por lo que el Cajero procederá a efectuar la devolución y a anular la operación de la cobranza.

### 6.9.4 Devoluciones de Dinero en Efectivo Posteriores al Día de Pago

- a. En caso de tratarse de una solicitud de devolución por trámites u servicios a efectuarse en Oficinas o Dependencias consideradas dentro de la Administración Central, el Usuario deberá:

Presentar la solicitud en la Secretaria de la Dirección General de Administración de la UNAP, dirigida al Director General de la misma, indicando los motivos y causales, adjuntando los documentos mencionados en las disposiciones específicas.





*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

La Dirección General de Administración de la UNAP verificará que los documentos estén conformes, recepcionará, registrará y luego con un Decreto firmado por el Director General los derivará a la Unidad de Tesorería.

El expediente que ingresa a la Unidad de Tesorería será evaluado y dado el reconocimiento formal del derecho a la devolución con la emisión de un Memorándum al responsable del Área de Ingresos, en el que ordena efectuar la devolución, quien a su vez firmará la conformidad de haber recibido el documento, por lo que efectuará un recibo numerado, y pasará el expediente completo al Cajero para proceder a la devolución en efectivo.

La devolución se realizará de la cobranza efectivizada en el día, el Cajero procede a la devolución en efectivo, en un plazo no mayor de 72 horas de haber recibido, firmando en señal de conformidad el responsable del Área de Ingresos y el Usuario.

- b. En caso de las devoluciones por servicios y tramites no efectuadas en las facultades, el Usuario deberá remitir la solicitud a la secretaria de la misma, siendo los responsables de las oficinas de asuntos económicos, confirmar a través de un documento con firma y sello del decano la justificación y sustento de las solicitudes de devolución, serán los encargados de remitirlo a la Dirección General de Administración. El procedimiento continúa igual al caso anterior.

## 6.10 Responsabilidades

Los Responsables de Asuntos Económicos de las Facultades u Oficinas involucradas en el proceso de devolución de dinero al Usuario, son los responsables de emitir el informe que corresponda, dentro de los plazos establecidos en la presente Directiva.

El Jefe de la Unidad de Tesorería es el responsable de la autorización de la devolución, vía Memorándum.

El Jefe del Área de Ingresos de la Unidad de Tesorería es responsable de efectivizar la devolución a través de los Cajeros.

La Dirección General de Administración, la Jefatura de la Unidad de Tesorería, el Jefe del Área de Ingresos de la Unidad de Tesorería, son los responsables de velar por el cumplimiento de la presente Directiva.



*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

## DISPOSICION TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** Vencido el plazo de 30 días hábiles de presentada la solicitud de devolución por pago indebido o en exceso y/o compensación, sin que la Dependencia competente hubiera realizado la devolución, el solicitante puede considerar denegada su solicitud, y presentar el recurso reclamación contra la decisión denegatoria ante la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. 6

Asimismo, el plazo para resolver el recurso de reclamación es dos (2) meses respecto de la denegatoria tácita de solicitudes de devolución de pagos indebidos o en exceso.

## DISPOSICION FINAL

**PRIMERA.-** La Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana se encargará de difundir la presente Directiva luego de su aprobación.

Las disposiciones no contenidas en la presente Directiva serán absueltas según las normas vigentes, para cada caso, según corresponda.

## ANEXOS

**Anexo :** FORMATO N° 01 - Devolución de Dinero en Efectivo



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

FORMATO N° 01
SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

Por el presente, yo.....,
identificado (a) con DNI N°....., con domicilio en.....
....., SOLICITO Devolución de dinero por
pagos realizados indebidamente por concepto de .....
....., según Boleta de Venta N° ..... del
..... por un monto de S/.....
(..... SOLES) en amparo de la DIRECTIVA DE
PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA POR PAGOS
EFECTUADOS POR LOS DIFERENTES CONCEPTOS.

7

Iquitos, .....de.....del 20.....

.....
Nombres y Apellidos
DNI .....
Dirección .....

