



## Consejo Universitario

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

# RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 265 -2023-UNTRM/CU

Chachapoyas, 29 MAR 2023



### VISTO:

El Acuerdo de sesión extraordinaria N° XX de Consejo Universitario, de fecha 28 de marzo de 2023; y

### CONSIDERANDO:

Que la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, organiza su régimen de gobierno de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220, su Estatuto y Reglamentos, atendiendo a sus necesidades y características;

Que con Resolución de Asamblea Universitaria N° 001-2023-UNTRM/AU, de fecha 02 de enero de 2023, se aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, cuerpo normativo que consta de XXII Títulos, 178 Artículos, 04 Disposiciones Complementarias, 07 Disposiciones Transitorias, 01 Disposición Final, en 78 folios;

Que mediante Oficio N° 143-2023-UNTRM-R/DGA-UT, de fecha 27 de febrero de 2023, la Jefa de la Unidad de Tesorería, remite a la Dirección General de Administración la propuesta de "Directiva Procedimientos para la atención de solicitudes de usuarios por concepto de devolución de ingresos correspondiente a pagos en exceso o indebidos realizados a favor de las dependencias recaudadoras de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas";

Que con Oficio N° 0484-2023-UNTRM-R/DGA, de fecha 28 de febrero de 2023, la Directora General de Administración, remite a la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la propuesta de "Directiva Procedimientos para la atención de solicitudes de usuarios por concepto de devolución de ingresos correspondiente a pagos en exceso o indebidos realizados a favor de las dependencias recaudadoras de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas", para su revisión y trámite correspondiente;

Que con Oficio N° 0373-2023-UNTRM-R/OPP, de fecha 14 de marzo de 2023, la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, remite a la Oficina de Asesoría Jurídica, el Informe N° 036-2023-UNTRM-R-OPP/UM-DDCM, del Responsable de la Unidad de Modernización y adjunto el proyecto de "Directiva Procedimientos para la atención de solicitudes de usuarios por concepto de devolución de ingresos correspondiente a pagos en exceso o indebidos realizados a favor de las dependencias recaudadoras de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas"; para su revisión, visto bueno y posteriormente sea derivado a la Dirección General de Administración, para los trámites consiguientes para su aprobación;

Que con Oficio N° 221-2023-UNTRM-R/OAJ, de fecha 21 de marzo de 2023, la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, en el marco del documento antes mencionado, informa a la Directora General de Administración, que verificó que la "Directiva Procedimientos para la atención de solicitudes de usuarios por concepto de devolución de ingresos correspondiente a pagos en exceso o indebidos realizados a favor de las dependencias recaudadoras de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas"; se encuentra acorde al marco normativo, en ese sentido procede a brindar la conformidad en dicho extremo y dar el visto bueno correspondiente, en consecuencia traslada la propuesta de Directiva para que continúe con el trámite respectivo;



## Consejo Universitario

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

# RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 265 -2023-UNTRM/CU

Que en ese sentido con Oficio N° 0754-2023-UNTRM-R/DGA, fecha 21 de marzo de 2023, la Directora General de Administración, remite la propuesta de "Directiva Procedimientos para la atención de solicitudes de usuarios por concepto de devolución de ingresos correspondiente a pagos en exceso o indebidos realizados a favor de las dependencias recaudadoras de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas", la misma que se encuentra acorde al marco normativo y con el visto bueno de las áreas competentes; por lo que solicita poner en conocimiento del Consejo Universitario para su aprobación;

Que el Estatuto Institucional, en el artículo 30, establece que: "El Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la UNTRM";

Que el Consejo Universitario en sesión extraordinaria, de fecha 28 de marzo de 2023, aprobó la propuesta de "Directiva Procedimientos para la atención de solicitudes de usuarios por concepto de devolución de ingresos correspondiente a pagos en exceso o indebidos realizados a favor de las dependencias recaudadoras de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas", que consta de diez (10) folios;

Que estando a lo expuesto y en ejercicio de las atribuciones que la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto universitario y el Reglamento de Organizaciones y Funciones, aprobado mediante Resolución Rectoral N° 022-2023-UNTRM/R, ratificado mediante Resolución de Consejo Universitario N° 012-2023-UNTRM/CU, le confieren al Rector en calidad de Presidente del Consejo Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, y con los vistos buenos de la Oficina de Asesoría Jurídica y la Unidad de Tesorería;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** la "Directiva Procedimientos para la atención de solicitudes de usuarios por concepto de devolución de ingresos correspondiente a pagos en exceso o indebidos realizados a favor de las dependencias recaudadoras de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas"; que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en diez (10) folios.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO** las disposiciones internas que se opongán a la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a los estamentos internos de la universidad, de forma y modo de Ley para conocimiento y fines pertinentes.

### REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

Jorge Luis Maicelo Quintana Ph.D.  
Rector

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

Abg. Mag. Roger Angeles Sánchez  
Secretario General



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

DIRECTIVA N° <b>010</b> -2023-UNTRM-DGA/UT		
PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS POR CONCEPTO DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS CORRESPONDIENTES A PAGOS EN EXCESO O INDEBIDOS REALIZADOS A FAVOR DE LAS DEPENDENCIAS RECAUDADORAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS		
APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N° <b>265</b> -2023-UNTRM/CU		
ROL	ÓRGANO	SELLO Y FIRMA
ELABORADO POR	Unidad de Tesorería	 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS C.P.C. KATHERINE IVONNE DAVILA VILLA Jefa de la Unidad de Tesorería
	Unidad de Tesorería	 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS C.P.C. KATHERINE IVONNE DAVILA VILLA Jefa de la Unidad de Tesorería
REVISADO Y VALIDADO	Unidad de Modernización	 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS CPC. JESUS E. REYNA TUESTA JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS CPC. JESUS E. REYNA TUESTA JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
	Oficina de Asesoría Jurídica	 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS Abg. Karin del Rosario Burga Muñoz Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica
	Dirección General de Administración	 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS Milagritos del Carmen Zamora Vega Directora General de Administración



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS POR  
CONCEPTO DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS CORRESPONDIENTES A PAGOS  
EN EXCESO O INDEBIDOS REALIZADOS A FAVOR DE LAS DEPENDENCIAS  
RECAUDADORAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS





“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

### ÍNDICE

I. FINALIDAD .....	4
II. OBJETIVO .....	4
III. BASE LEGAL.....	4
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	5
V. RESPONSABILIDADES .....	5
VI. DISPOSICIONES GENERALES .....	5
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	6
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	8
IX. DISPOSICIONES FINALES .....	8
X. ANEXOS.....	8





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**DIRECTIVA N° 010 -2023-UNTRM-DGA/UT**

**PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIOS POR CONCEPTO DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS CORRESPONDIENTES A PAGOS EN EXCESO O INDEBIDOS REALIZADOS A FAVOR DE LAS DEPENDENCIAS RECAUDADORAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**I. FINALIDAD**

Normar y regular el procedimiento para atender las solicitudes de los usuarios sobre devolución de ingresos por pagos en exceso o indebidos realizados a favor de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**II. OBJETIVO**

Establecer los procedimientos que deberán seguir para la atención de solicitudes de usuarios por concepto de devolución de ingresos correspondientes a pagos en exceso o indebidos realizados a favor de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, en aplicación de lo establecido en la Ley N° 30220, Ley Universitaria.

**III. BASE LEGAL**

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Cuarta Disposición Final de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31638 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31085 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Decreto Supremo N° 110-2001-EF.
- Decreto Supremo N° 126-2017-EF, Que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28693, Ley General del Sistema Nacional de Tesorería.
- Estatuto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza de Amazonas, aprobado mediante Resolución de Asamblea Universitaria N° 001-2023-UNTRM/AU, de fecha 02 de enero de 2023.
- Resolución Directoral N° 002-2007-EF/77.15, que aprueba la Directiva N° 001-2007-EF/77.15 Directiva de Tesorería, y sus modificatorias.
- Resolución Directoral N° 002-2020-EF/52.03, Disponen que las entidades que realicen sus operaciones a través del SIAF-SP, utilicen el medio de pago "Orden de Pago Electrónica" (OPE), a través del Banco de la Nación, y emiten otras disposiciones.





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

#### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva será de aplicación y cumplimiento obligatorio para los usuarios que hayan realizado pagos en exceso o indebidos, a través de la agencia bancaria – Banco de la Nación, agentes del Banco de la Nación o en Caja de la Unidad de Tesorería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, en lo que les resulte aplicable y de acuerdo a sus competencias.

#### V. RESPONSABILIDADES

El incumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva conllevará responsabilidad administrativa de los funcionarios y/o trabajadores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, cualquiera sea su nivel jerárquico, por los retrasos que ocasionan en el trámite de devolución del Ingreso pagado en exceso o indebidamente.

#### VI. DISPOSICIONES GENERALES

##### 6.1 DEFINICIONES

**6.1.1 Usuario:** Persona natural o jurídica que solicita la devolución de un importe pagado en exceso o indebidamente, acreditando haber efectuado dicho pago en la cuenta recaudadora de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**6.1.2 Pago en Exceso:** Aquel que se origina por error de hecho o de derecho cuando se paga más de lo establecido por norma.

**6.1.3 Pago Indebido:** Aquel que se origina cuando por error de hecho o de derecho se paga algo que la norma no exige.

**6.1.4 Constancia de Pago:** Considérese como tal a: Papeleta de depósito, voucher o tickets emitidos por agencias corresponsales, cajeros automáticos y agentes Multired del Banco de la Nación, o por los sistemas de pago electrónico que dicho Banco mantenga implementado por Internet.

**6.1.5 Recibo de Ingresos:** Documento que emite la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas a los usuarios por pagos efectuados en ventanilla de Caja.

**6.1.6 Centros de Costo:** Son las unidades de las Entidad que consolidan los costos derivados de la provisión de bienes y servicios públicos a la sociedad y del desarrollo de los procesos de soporte.

**6.1.7 Dependencia Recaudadora:** Son las unidades de la Entidad que proporcionan información sobre la estimación, determinación y percepción de sus flujos de ingresos, en los plazos y condiciones que determina la Entidad, provenientes de tasas, multas, sanciones y otros.

##### 6.2 PRINCIPIOS

**6.2.1 Eficacia.** Prevaler el cumplimiento de la finalidad de la directiva sobre aquellos formalismos que no determinan aspectos importantes en su decisión final,





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

debiendo ajustarse al marco normativo vigente y aplicable, garantizando la satisfacción del usuario.

**6.2.2 Sinergia.** Todo estímulo o reconocimiento efectuado que beneficiará, directa e indirectamente, de manera continua, tanto a los/as servidores/as, como a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**6.2.3 Equidad y Justicia.** Se promoverán actitudes de reconocimiento para todos los/as servidores/as de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en igualdad de condiciones y oportunidades, a fin de que sirvan de estímulo para mejorar el desempeño individual e institucional.

**6.2.4 Objetividad y Transparencia.** Se definirán y divulgarán entre todos los/as servidores/as de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, los aspectos y criterios que sirven de base para efectuar los reconocimientos.

### 6.3 DE LAS COMPETENCIAS

**6.3.1 Mesa de Partes y Dirección General de Administración,** están encargados de verificar que las solicitudes de los usuarios por concepto de devolución de ingresos, se encuentren debidamente llenadas y adjuntando la documentación necesaria.

**6.3.2 Las dependencias recaudadoras,** deberán emitir su respectiva conformidad a lo solicitado, precisando que el servicio no fue prestado; para tal efecto, remitirán a la Dirección General de Administración, los documentos correspondientes.

**6.3.3 La Dirección General de Administración,** derivará los documentos correspondientes a la Unidad de Tesorería, encargada de verificar la existencia del depósito solicitado en evolución y procederá a emitir el informe correspondiente para proceder a su pago, registrándolo oportunamente en los sistemas administrativos y/o contables.

### 6.4 DE LAS MODALIDADES DE PAGO

**6.4.1 Orden de Pago Electrónica (OPE):** Operación mediante el cual la Unidad de Tesorería – Egresos emite estos títulos valores a favor de cada usuario, quienes deberán cobrarlos personalmente en agencias del Banco de la Nación de cualquier lugar del País.

**6.4.2 Cheque:** Operación mediante el cual la Unidad de Tesorería – Egresos emite estos títulos valores a favor de cada usuario, quienes deberán cobrarlos personalmente o en su defecto autorizar posteriormente su depósito en alguna cuenta bancaria que figure a su nombre.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 Procedimiento para la Solicitud de Devolución de Dinero.

La solicitud de devolución deberá ser presentada, por parte de la persona natural o jurídica que aparece en la respectiva constancia de pago: papeleta de depósito, voucher o ticket emitidos por agencias corresponsales, cajeros automáticos y agentes multired del Banco de la Nación, o por los sistemas de pago electrónico que dicho banco





“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

mantenga implementado por internet o recibo de Ingresos emitido por Caja de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, utilizando los siguientes medios:

- En mesa de partes de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- A través del correo electrónico [dga@untrm.edu.pe](mailto:dga@untrm.edu.pe).
- Según el Anexo N° 01. “Formato Único de Tramite - FUT”, el cual forma parte de la presente Directiva, disponible en forma virtual en la página web institucional <https://www.untrm.edu.pe/images/FUT-TramiteDocumentario-UNTRM.pdf>

El solicitante deberá indicar los fundamentos que sustentan su pedido conforme al Anexo N° 01 de la presente Directiva; deberá estar dirigida a la Dirección General de Administración.

**Requisitos:**

- Si es persona natural copia de su documento de identidad, si es persona jurídica copia de su documento de identidad y copia de la vigencia de poder de la empresa.
- Original de la constancia de pago que corresponda a la devolución que solicita.
- Comprobante de pago realizado en caja de la Unidad de Tesorería por el concepto de devolución de dinero S/ 2.00 (Son: dos con 00/100 soles).
- De no anexas comprobante de pago por el concepto de devolución de dinero, el solicitante deberá detallar en la solicitud su autorización de descuento.

7.2 La Dirección General de Administración luego de revisar que la solicitud fue debidamente presentada, la derivará a la dependencia recaudadora que generó el ingreso.

7.3 La dependencia recaudadora, que generó el ingreso, evaluará la solicitud y la documentación presentada; en caso esta se encuentre incompleta o sujeta a alguna observación, procederá a notificar al solicitante otorgándole un plazo de 03 días para la subsanación o regularización, bajo apercibimiento de declararla inadmisibles. De ser procedente la solicitud de devolución, dicha Unidad Orgánica emitirá el Informe correspondiente, precisando lo siguiente:

- a) Si el pago realizado califica como en exceso o indebido.
- b) Que el pago no ha sido ni será utilizado para ningún trámite o servicio que presta la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- c) Importe a devolver (sin considerar la comisión bancaria correspondiente).
- d) Tipo y número de documento del solicitante.
- e) Número activo de celular del solicitante.
- f) Correo Electrónico del solicitante.

7.4 La dependencia recaudadora, remite los actuados mediante documento a la Dirección General de Administración, dando su conformidad a la solicitud de devolución presentada, los cuales serán anexados a los documentos que sobre el caso mantenga en custodia la Unidad de Tesorería.

7.5 La Dirección General de Administración, recepciona y remite todos los actuados a la Unidad de Tesorería, a fin de que proceda a la devolución del importe del solicitante.

7.6 La Unidad de Tesorería, a través de las áreas de Caja y egresos genera la verificación del ingreso y la habilitación de la devolución a través del el Sistema Integrado de





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Administración Financiera para la devolución del importe. El área de Egresos comunicará a través de correo electrónico y al número telefónico consignado en la solicitud del interesado a fin de que se apersona al Banco de la Nación a realizar el cobro de la Orden de Pago electrónica y/o recojo del cheque según corresponda, dando a conocer que la validez del trámite es de 30 días calendarios.

7.7 Superados los 30 días calendarios, el interesado deberá realizar solicitud de reprogramación de pago, iniciando el trámite inicial descrito.

### VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Los casos no contemplados en la presente Directiva serán resueltos por la Dirección General de Administración.

### IX. DISPOSICIONES FINALES

La presente directiva, entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación y es de carácter obligatorio a las unidades orgánicas de la entidad.

### X. ANEXOS

Anexo N° 1: Formato Único de Trámite - FUT.

Anexo N° 2: Flujograma





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ANEXO N° 01

Formato Único de Trámite - FUT.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE - FUT

SUMILLA	
---------	--

Dependencia a quien se dirige
-------------------------------

Datos del Solicitante						
Funcionario	Docente	Estudiante	Administrativo	Otros		

Nombres y Apellidos	Cargo en su Institución
---------------------	-------------------------

DNI	Dirección {Av. /Calle/Jirón/Pje./Mz./Lote/Urb.}	Distrito
-----	---	----------

Teléfono	Celular	E-mail
----------	---------	--------

Fundamentación
----------------

Documentos que adjunta	Folios
------------------------	--------

Chachapoyas: / /2020	
Lugar y fecha	Firma del Solicitante

Autorizo notificarme los documentos que corresponda	
Correo electrónico	
Dirección	
Celular	

Apellidos y Nombres:  
DNI N°:

Nota: Posterior al llenado del FUT, este formato se deberá remitir al correo electrónico [tramite.documemario@untrm.edu.pe](mailto:tramite.documemario@untrm.edu.pe) o también puede presentarlo de manera física en Mesa de Partes de la UNTRM, ubicado en el Campus Universitario Calle Higos Urco N° 342-350-356.





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ANEXO N° 02

Flujograma

