



# Resolución Jefatural

**Nº 049 -2016-INACAL/OA**

Lima, 05 de Diciembre de 2016

**VISTO:**

El Memorando N° 1283-2016-INACAL/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Memorando N° 226-2016-INACAL/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 1 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que cada entidad regula sus actos de administración interna destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios;

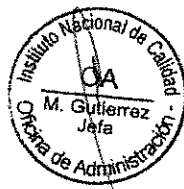
Que, la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, establece que el Instituto Nacional de Calidad – INACAL, es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de la Producción, con personería jurídica de derecho público, con competencia a nivel nacional y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; además, es el ente rector y máxima autoridad técnico - normativa del Sistema Nacional para la Calidad;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el literal o) del artículo 32 del Reglamento de Organización y Funciones del INACAL, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE, modificado por Decreto Supremo N° 008-2015-PRODUCE, la Oficina de Administración planifica y dirige la programación, ejecución y evaluación del proceso de tesorería de la entidad, de conformidad con la normatividad vigente de la materia;

Que, asimismo, el literal u) del artículo 26 del citado cuerpo reglamentario, establece que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto tiene entre sus funciones proponer la formulación de lineamientos, directivas e instructivos técnicos en materia de su competencia, para optimizar la gestión y desarrollo organizacional de la entidad;

Que, en ese sentido, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, mediante el Memorando N° 1283-2016-INACAL/OPP, ha formulado la propuesta del Procedimiento "Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados";

Que, siendo necesario establecer normas y procedimientos que permitan gestionar las solicitudes presentadas para la devolución de ingresos por pagos efectuados de forma indebida o en exceso y los servicios no realizados, resulta viable la aprobación del Procedimiento antes mencionado;



Que, por los fundamentos expuestos, en mérito de la facultad delegada a la Jefa de la Oficina de Administración mediante el literal c) del artículo 2 de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 005-2016-INACAL/PE, modificada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 081-2016-INACAL/PE, corresponde aprobar el Procedimiento "Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados";

Con las visaciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad; el Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE, Reglamento de Organización y Funciones del INACAL, y su modificatoria; la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 005-2016-INACAL/PE y su modificatoria; y la Resolución de Secretaría General N° 015-2015-INACAL/SG que aprueba la Directiva N° 004-2015-INACAL "Gestión de Documentos Normativos";

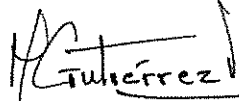
**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el Procedimiento N° 005-2016-INACAL, "Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados", que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Remitir la presente Resolución y su anexo a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, para su publicación y difusión de conformidad con lo establecido en la Directiva N° 004-2015-INACAL "Gestión de Documentos Normativos", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 015-2015-INACAL/SG.

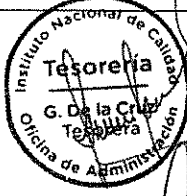
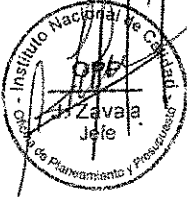
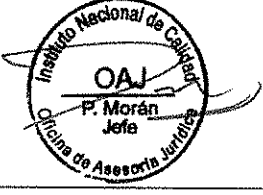

**Regístrese y comuníquese.**



  
Maritza Y. Gutierrez Vargas  
Jefa de la Oficina de Administración  
Instituto Nacional de Calidad

**PROCEDIMIENTO N° 005 -2016-INACAL**

**DEVOLUCIÓN DE INGRESOS POR CONCEPTOS DE PAGOS EN EXCESO, PAGOS INDEBIDOS Y SERVICIOS EN GENERAL NO REALIZADOS**

ROL	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA y V°B°
Elaborado por:	Gauri de la Cruz Ordaya	Responsable del Equipo Funcional de Tesorería		
Revisado por:	José Manuel Zavala Muñoz	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
	Pablo Martín Morán Mejía	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica		
Aprobado por:	Maritza Yanina Gutiérrez Vargas	Jefa de la Oficina de Administración		




**Título:** Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados.

Versión: 01  
Fecha de Vigencia:

### CONTROL DE CAMBIOS

N°	Items	Descripción del cambio	Versión	Fecha de vigencia
1	-	Versión Inicial del Documento	01	



	<b>Título:</b> Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados.	Versión: 01 Fecha de Vigencia:
---	---	-----------------------------------

### 1. FINALIDAD

Establecer los lineamientos generales para la atención de las solicitudes de devoluciones por pagos indebidos o en exceso y servicios en general no realizados.

### 2. BASE LEGAL

N°	Norma Legal o documental	Referencia aplicable
1	Ley N° 30224	Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad
2	Decreto Ley N° 25632	Ley Marco de Comprobantes de Pago
3	Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT	Reglamento de Comprobantes de Pago y su modificatoria.
4	Decreto Supremo N° 035-2012-EF	Texto Único Ordenado de la Ley N° 28693, Ley General del Sistema Nacional de Tesorería.
5	Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE	Reglamento de Organización de Funciones del INACAL y su modificatoria.
6	Resolución de Secretaría General N° 015-2015-INACAL/SG	Aprueba Directiva "Gestión de Documentos Normativos".

### 3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente procedimiento son de aplicación obligatoria para los servidores civiles del Equipo Funcional de Tesorería y aquellos que participan directa e indirectamente en el procedimiento de devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados.

### 4. DEFINICIONES

4.1. **Área:** Es el Órgano del Inacal que brinda el servicio al Usuario.

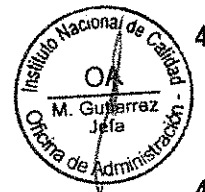
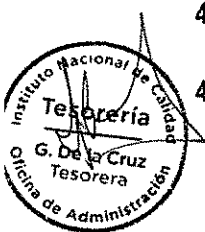
4.2. **Comprobante de Pago-SUNAT:** Se refiere a todo documento que acredite la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios, calificado como tal por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-SUNAT. Se considera Comprobantes de Pago-SUNAT: facturas, recibos por honorarios, boletas de venta, tickets y cintas emitidas por las Máquinas Registradoras.


4.3. **Notas de Crédito:** Se emiten por concepto de anulaciones, descuentos, bonificaciones, devoluciones y otros. Deberán contener los mismos requisitos y características de los Comprobantes de Pago – SUNAT con relación a los cuales se emitan.

4.4. **Pago en Exceso:** Pago realizado por el usuario en un monto superior a la tasa o tarifa establecida.

4.5. **Pago Indebido:** Pago realizado por el usuario que no corresponde efectuar.

4.6. **Recibo de ingresos:** Documento sustentatorio de ingreso de fondos a caja en efectivo o cheque



 <p><b>INACAL</b> Instituto Nacional de Calidad</p>	<p><b>Título:</b> Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados.</p>	<p>Versión: 01 Fecha de Vigencia:</p>
--	--	---

**4.7. Servidor Civil:** Es el servidor que realiza funciones directamente vinculadas al cumplimiento de funciones sustantivas y de administración interna de la entidad.

**4.8. Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios que brinda el INACAL

## 5. ABREVIATURAS

RI	: Recibo de Ingresos
CP	: Comprobante de pago – SIAF-SP
SUNAT	: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
DA	: Dirección de Acreditación
DM	: Dirección de Metrología
CID	: Centro de Información y Documentación
EFT	: Equipo Funcional de Tesorería

## 6. CONSIDERACIONES

- 6.1. La devolución de ingresos, se tramita ante la mesa partes del INACAL, mediante la presentación de una solicitud simple realizada por el usuario, en la cual debe hacer referencia al comprobante de pago – SUNAT y/o comprobante de depósito bancario del pago en exceso, indebido o del servicio no realizado. Asimismo, deberá indicar el número de cuenta bancaria en la cual se efectuará el reembolso.
- 6.2. La solicitud deberá tener anexa la copia del comprobante de pago SUNAT o la copia del comprobante de depósito bancario o documento que acredite la no realización del servicio, según sea el caso.
- 6.3. La devolución de ingreso se realiza a nombre de la persona natural; y en caso de persona jurídica a nombre del representante legal.
- 6.4. En el caso, que el servidor civil de mesa de partes observe que la solicitud de devolución de ingresos no cuenta con los requisitos anteriormente señalados, comunicará al usuario la observación advertida, a fin de que proceda a la subsanación debida.



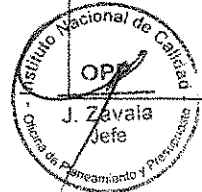


**Título:** Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados.

Versión: 01  
Fecha de Vigencia:

## 7. FICHA DE PROCEDIMIENTOS




Nombre	<b>7.1 DEVOLUCIÓN DE INGRESOS POR CONCEPTOS DE PAGOS EN EXCESO, PAGOS INDEBIDOS Y SERVICIOS EN GENERAL NO REALIZADOS.</b>				
Objetivos	Establecer los lineamientos generales para ejecutar las devoluciones de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados.				
Alcance	Desde la recepción de la solicitud de devolución de ingresos por parte del servidor civil de mesa de partes hasta el respectivo reembolso o en su defecto el comunicado de improcedencia de la solicitud.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario
		Actividades	Ejecutor		
Usuario	Solicitud simple de devolución + Copia de Comprobante de pago SUNAT ( Por no prestación de servicio) / Copia de comprobante de depósito bancario (Por exceso de Pago en el servicio)	1. Recibir y revisar solicitud que sustenta el motivo de la devolución de dinero. <ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisa que la solicitud señale el número de cuenta a donde será devuelto el dinero, adjunte comprobantes de pago (bouchers), proformas / Propuesta a de Evaluación / Formato de Atención.</li> </ul> ¿Alguna observación?  <b>Sí:</b> Continuar con el numeral N° 2.  <b>No:</b> Continuar con el numeral N° 3.	Servidor civil de mesa de partes	Solicitud simple de devolución + Copia de Comprobante de pago SUNAT ( Por la no prestación de servicio) / Copia de comprobante de depósito bancario (Por exceso de Pago en el servicio)	Responsable del Área
		2. Comunicar al usuario la observación. Regresar al numeral N° 1.			
Servidor civil de mesa de partes	Solicitud simple de devolución + Copia de Comprobante de pago SUNAT ( Por no prestación de servicio) / Copia de comprobante de depósito bancario	3. Analizar la solicitud de devolución de ingreso. <b>Sí:</b> Continuar con el numeral N° 5. <b>No:</b> Continuar con el numeral N° 4.	Responsable, Coordinadores, Ejecutivos y/o Especialistas del Área	Oficio dirigido al usuario  Memorando dirigido al EFT	Usuario  EFT





**Título:** Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados.

Versión: 01  
Fecha de Vigencia:

	(Por exceso de Pago en el servicio)	<p>4. Comunicar al usuario que no procede la solicitud.</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p> <p>5. Comunicar al EFT que procede la devolución.</p>			
<p>Responsable del Área</p>   	<p>Memorando donde se aprueba la solicitud de devolución</p>	<p>6. Revisar los documentos de la solicitud de devolución de dinero</p> <p>¿Alguna observación?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 7</p> <p><b>No:</b> Continuar con la actividad 8</p> <p>7. Comunicar al usuario para que subsane las observaciones.</p> <p>8. Revisar el monto ingresado a la cuenta del INACAL</p> <p>¿Por qué concepto es la devolución?</p> <p>Si es por no prestar el servicio o pagos indebidos, continuar con el punto 9.</p> <p>Si es por exceso de pago en el servicio continuar con el punto 10.</p> <p>9. Emitir nota de Crédito</p> <p>¿El usuario solicita utilizar la nota de crédito para pagar nuevo servicio?</p>	<p>Especialista en Recaudación de Ingresos</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>RI</p> <p>Nota de crédito</p> <p>CP</p> <p>Comprobante de pago - SUNAT</p>	<p>Usuario</p>





**Título:** Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados.

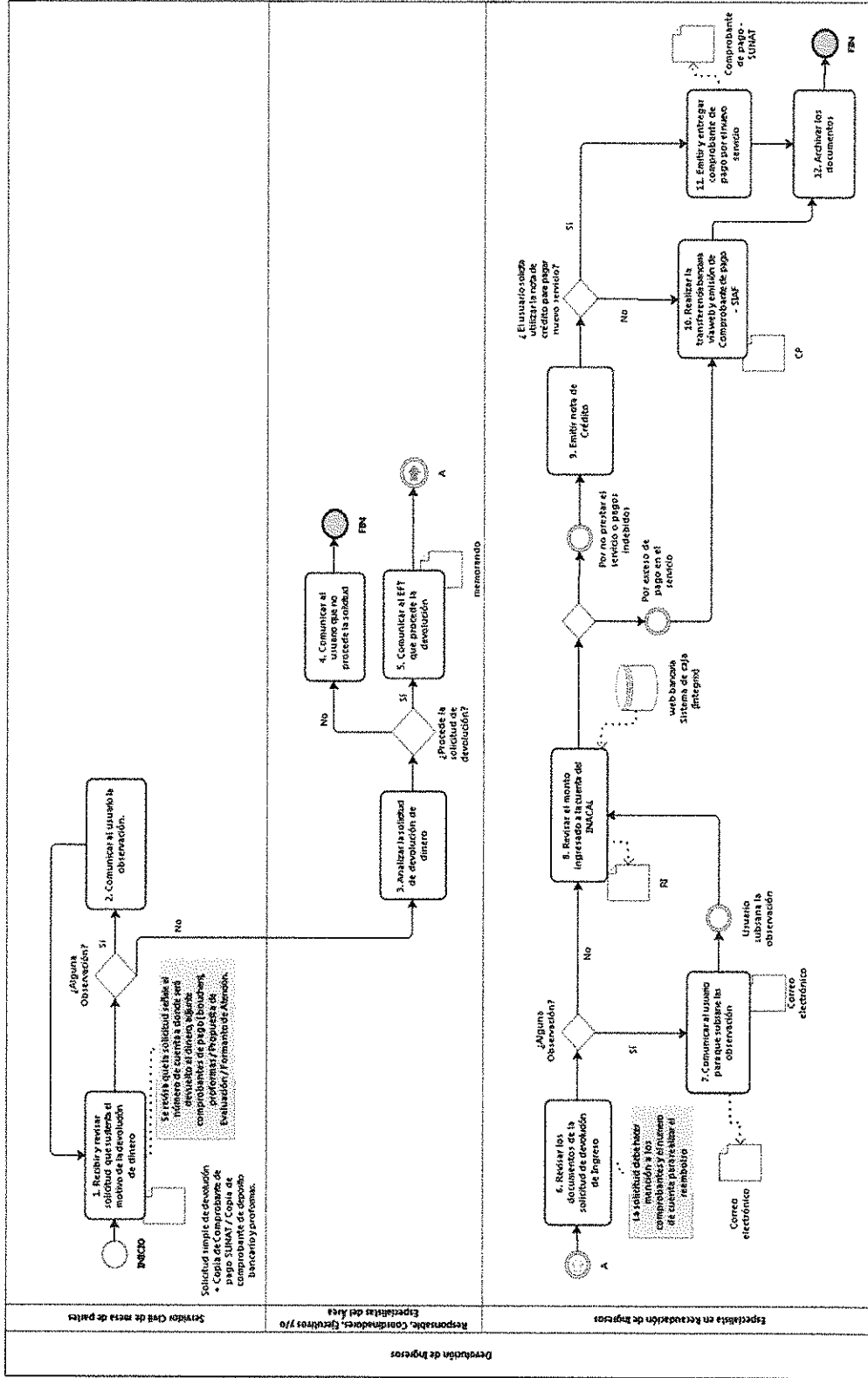
Versión: 01  
Fecha de Vigencia:

		<p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 11.</p> <p><b>No:</b> Continuar con la actividad 10.</p> <p>10. Realizar la transferencia bancaria vía web y emisión de comprobante de pago – SIAF. Continuar con el numeral 12.</p> <p>11. Emitir y entregar comprobante de pago por el nuevo servicio.</p> <p>12. Archivar los documentos</p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>			
--	--	--	--	--	--

Diagrama de Flujo











Título: Devolución de ingresos por conceptos de pagos en exceso, pagos indebidos y servicios en general no realizados.

Versión: 01  
Fecha de Vigencia:

## 8. REGISTROS

N°	Registro	Responsable de su administración	Requisitos Mínimos
1	Memos / Informes	EFT, Áreas	Firmados y sellados por el respectivo responsable del Equipo Funcional de Tesorería o del Área.

## 9. ANEXOS

No aplica



