



Queja por defecto de tramitación presentada por la señora HELEN ROCIO INFANTE ESQUEN, contra la Oficina General de Recursos Humanos

Resolución de Gerencia General

N° 00029 -2024-SUCAMEC-GG

Lima, 02 de abril de 2024

VISTOS:

El escrito de queja por defecto de tramitación registrada en el Expediente N° 202400114388 de fecha 26 de marzo de 2024, presentada por la señora HELEN ROCIO INFANTE ESQUEN; el Informe N° 00136-2024-SUCAMEC-OGRH, emitido por la Oficina General de Recursos Humanos; el Informe Legal N° 01202-2024-SUCAMEC-OGAJ, emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1127 se creó la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, como Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus funciones;

Que, el numeral 169.1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General – TUO de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la Ley N° 27444), establece que la queja por defecto de tramitación se formula contra los defectos de tramitación que supongan paralización, infracción de plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, mediante Expediente N° 202400068534 de fecha 20 febrero de 2024, la señora HELEN ROCIO INFANTE ESQUEN (en adelante, administrada) solicitó el certificado de trabajo y el pago de vacaciones truncas;

Que, por medio del escrito de fecha 26 de marzo de 2024, recaído en el Expediente N° 202400114388, la administrada presentó queja por defecto de tramitación contra la Oficina General de Recursos Humanos (en adelante, OGRH), respecto su solicitud de certificado de trabajo y el pago de vacaciones truncas;

Que, conforme a lo dispuesto en el numeral 6.2 de la Directiva PS06.01/GG/DIR/58.01, la Unidad Funcional No Orgánica de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Usuario derivará la queja por defecto de tramitación a la Superintendencia Nacional, en el día y bajo responsabilidad; asimismo, comunicará el ingreso de la queja, a través de un correo electrónico, al superior jerárquico, a la unidad de organización quejada, a la Oficina de Asesoría Jurídica, así como al asistente administrativo y/o secretaria/o de estos. Del mismo modo, en el numeral 6.5 de la referida Directiva, se establece que el área quejada deberá remitir a la Oficina General de Asesoría Jurídica su informe y el expediente correspondiente a más tardar al día hábil siguiente de recibida la queja por defecto de tramitación; observándose que, en el presente caso, la Unidad Funcional No Orgánica de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Usuario y la Oficina General de Recursos Humanos, han cumplido con los plazos antes descritos;

Que, estando a lo estipulado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la SUCAMEC aprobado por Decreto Supremo N° 007-2022-IN, no contempla un plazo para la atención de las solicitudes de certificado de trabajo, por lo que corresponde aplicar supletoriamente el artículo 153 del TUO de la Ley N° 27444 que establece “No puede exceder de treinta días el plazo que transcurra desde que es iniciado un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta



Resolución de Gerencia General

aquel en que sea dictada la resolución respectiva”; al respecto, se advierte que la solicitud fue presentada el 20 de febrero de 2024, razón por la cual el plazo máximo para emitir pronunciamiento es el día 04 de abril de 2024; por lo que la OGRH notificó la atención el 01 de abril de 2024 encontrándose dentro del plazo de atención;

Que, asimismo, estando a lo estipulado en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057 aprobado con el DS N° 075-2008-PCM, en su novena disposición complementaria señala que **“Al producirse la extinción del contrato administrativo de servicios, la entidad contratante debe proceder al pago de los derechos que correspondan al trabajador, como máximo, en la siguiente e inmediata oportunidad en la que ordinariamente abona la retribución a sus trabajadores bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057”**. Al respecto, se advierte que la trabajadora cesó en sus funciones:

| Contrato Administrativo de Servicios | Fecha de cese | Cronograma de remuneraciones 2024 |
|--------------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| CAS N° 107-2023 | 11/12/2023 | 22/01/2024 |
| CAS N° 218-2023 | 09/02/2024 | 20/03/2024 |

Que, el pago debió efectuarse el mes siguiente del cese de acuerdo con el cronograma detallado, y teniendo en cuenta que la OGRH notificó la atención 01 de abril de 2024, entonces incumplió el plazo establecido, por lo que, corresponde remitir el expediente administrativo a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios para el deslinde de responsabilidades;

Que, de acuerdo con lo señalado por el autor Christian Guzmán Napuri: *“La queja es una garantía a favor del administrado que tiene por finalidad obtener la corrección de los defectos que pueda tener la tramitación de los procedimientos, defectos que pueden tener variada naturaleza y que pueden deberse a diversas causas. La citada institución no implica, sin embargo, que la autoridad pueda eximirse de la responsabilidad administrativa que pudiera corresponderle por las deficiencias en el manejo del expediente, y en el caso de demora en la tramitación del expediente, opera de manera autónoma a la aplicación del silencio administrativo”* (Manual del Procedimiento Administrativo General, 2013, p. 511);

Que, asimismo el mencionado jurista señala que: *“(…) la queja no configura un recurso, contrariamente a lo señalado por algún sector de la doctrina o de la legislación comparada, puesto que no pretende la impugnación de ninguna decisión de la Administración a fin de que la misma se modifique o revoque, que es la finalidad del recurso administrativo (...). La queja se genera por cuestiones de naturaleza funcional, considerándose más bien como un remedio procesal* (Manual del Procedimiento Administrativo General, 2013, p. 512);

Que, del mismo modo, el autor Jorge Danós Ordóñez indica que la queja es un remedio para corregir o enmendar las anormalidades que se producen durante la tramitación del procedimiento administrativo que no conlleva decisión sobre el fondo del asunto (*Revista Derecho y Sociedad N° 28, 2007, p. 270*);

Que, conforme a lo establecido en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, el objeto de la queja es corregir una conducta activa u omisiva del funcionario encargado de la tramitación en la misma vía, antes de resolver el asunto en la instancia respectiva, a fin de subsanar el trámite que se hubiese suspendido por dicha conducta; entonces como tal, la obstrucción debe ser susceptible de subsanación en el procedimiento; asimismo, Juan Carlos Morón Urbina precisa que: *“resultaría inconducente plantear la queja cuando el fondo del asunto haya sido resuelto por la autoridad o el procedimiento haya concluido (...)”*;



Resolución de Gerencia General

Que, de igual forma, el mencionado jurista Jorge Danós Ordóñez señala que la queja por defecto de tramitación es: "(...) un medio que la ley coloca en manos de los interesados facilitándoles un cauce para que denuncien los defectos o anomalías de tramitación del procedimiento administrativo en el que son parte, para que puedan subsanarse antes de su finalización (...)". Asimismo, refiere que: "La queja se fundamenta en los principios administrativos de celeridad, eficacia, y simplicidad que inspiran la tramitación de los procedimientos administrativos";

Que, a través del Informe N° 00136-2024-SUCAMEC-OGRH, la OGRH informó que la solicitud fue atendida conforme el siguiente detalle:

| Expediente | Tipo de Solicitud | Documento | Notificación |
|--------------|---|--|--------------|
| 202400068534 | certificado de trabajo | Certificado de trabajo N° 0074-2024-OGRH | 01/04/2024 |
| | pago de vacaciones truncas CAS 107-2023 | Carta N° 072-2024-SUCAMEC-OGRH | 01/04/2024 |
| | pago de vacaciones truncas CAS 218-2023 | Carta N° 072-2024-SUCAMEC-OGRH | 01/04/2024 |

Que, al haberse atendido debidamente la solicitud, no persiste la necesidad de pronunciarse sobre el asunto, al haber sido resuelto el procedimiento, toda vez que la finalidad de la queja es revertir aquellas situaciones que limitan o dificultan el normal y rápido desarrollo de un procedimiento administrativo debido a causas atribuibles al funcionario a su cargo, por lo que una vez culminado el procedimiento o dictado el acto administrativo respectivo, carece de sentido su formulación y correspondiente resolución;

Que, en tal sentido, un presupuesto objetivo fundamental para la procedencia de la queja es la persistencia del defecto alegado y, por tanto, la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento; en ese sentido, el fin perseguido con la referida queja - *que se resuelva la solicitud de certificado de trabajo y pago de liquidación* - se ha cumplido, por lo que carece de objeto pronunciarse sobre los fundamentos de la misma, no existiendo a la fecha algún defecto de tramitación que deba ser subsanado, motivo por el cual corresponde declarar improcedente en parte e infundada en parte la queja;

Que, de acuerdo con lo establecido en el Informe Legal N° 01202-2024-SUCAMEC-OGAJ, emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica, corresponde declarar improcedente en parte e infundada en parte la queja por defecto de tramitación; asimismo, considerando lo establecido en el numeral 6.2 del artículo 6 del TUO de la Ley N° 27444, el informe legal debe ser notificado al administrado conjuntamente con la presente resolución;

De conformidad con las facultades conferidas en el Decreto Legislativo N° 1127, Decreto Legislativo que crea la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil y, el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado por Decreto Supremo N° 017-2013-IN, y;

Con el visado del Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar improcedente en parte la queja por defecto de tramitación presentada por la señora HELEN ROCIO INFANTE ESQUEN contra la Oficina General de Recursos Humanos, respecto a la solicitud de certificado de trabajo.



Resolución de Gerencia General

Artículo 2.- Declarar infundada en el otro extremo de la queja por defecto de tramitación presentada por la señora HELEN ROCIO INFANTE ESQUEN contra la Oficina General de Recursos Humanos, respecto a la solicitud de pago de vacaciones truncas.

Artículo 3.- Remitir los presentes actuados administrativos a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios para que se realice el deslinde de responsabilidades correspondientes.

Artículo 4.- Notificar la presente resolución y el informe legal al interesado, así como hacer de conocimiento a la Oficina General de Recursos Humanos.

Artículo 5.- Publicar la presente resolución en el portal institucional de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC (www.gob.pe/sucamec).

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente

VANESSA PAOLA NAVARRO ONTON

Gerente General

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS,
MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL - SUCAMEC