

GESTIÓN DE PROCESOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

José María Pacori Cari

Maestro en Derecho por la Universidad Nacional de San Agustín. Miembro de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo. Socio de la Asociación Española de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS (I)

- Los sistemas administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso; estos sistemas están referidos a las siguientes materias (Cfr. Artículo 46 Ley 29158, Perú):
 - **a. Gestión de Recursos Humanos.** Tiene como finalidad contribuir a la asignación y utilización eficientes de los ingresos correspondientes a los recursos humanos del Sector Público, a través de la implementación de la Planilla Única de Pago del Sector Público alineada con los principios de sostenibilidad y responsabilidad fiscal (Cfr. Artículo 1 Decreto Legislativo 1442, Perú).
 - **b. Abastecimiento.** Asegura que las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público se ejecuten de manera eficiente y eficaz, promoviendo una gestión interoperativa, articulada e integrada, bajo el enfoque de la gestión por resultados (Cfr. Artículo 1 Decreto Legislativo 1439).

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS (II)

- **c. Presupuesto Público.** Es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que conducen el proceso presupuestario de las Entidades Públicas (Cfr. Artículo 4 Decreto Legislativo 1440, Perú).
- **d. Tesorería.** Es el conjunto de órganos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la administración de los fondos públicos, en las entidades y organismos del Sector Público, cualquiera que sea la fuente de financiamiento y uso de los mismos (Cfr. Artículo 3 Ley 28693).
- **e. Endeudamiento Público.** Es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se ejecuta la gestión de pasivos financieros, sus riesgos financieros, y parte de la estructuración del financiamiento del Sector Público, de manera integrada con el Sistema Nacional de Tesorería (Cfr. Artículo 4 Decreto Legislativo 1437, Perú).
- **f. Contabilidad.** Es el conjunto de políticas, principios, normas y procedimientos contables aplicados en el sector público (Cfr. Artículo 3 Ley 28708, Perú).
- **g. Inversión Pública.** Tiene la finalidad de optimizar el uso de los recursos públicos destinados a la inversión, mediante el establecimiento de principios, procesos, metodologías y normas técnicas relacionados con las diversas fases de los proyectos de inversión (Cfr. Artículo 1 Ley 27293, Perú).

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS (III)

- **h. Planeamiento Estratégico.** Orientado al desarrollo de la planificación estratégica como instrumento técnico de gobierno y gestión para el desarrollo armónico y sostenido del país y el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el marco del Estado constitucional de derecho (Cfr. Artículo 1 Decreto Legislativo 1088, Perú).
- **i. Defensa Judicial del Estado.** Es el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales el Procurador General del Estado, los procuradores públicos y demás funcionarios o servidores ejercen la defensa jurídica del Estado (Cfr. Artículo 4 Decreto Legislativo 1326, Perú).
- **j. Control.** El control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes (Cfr. Artículo 6 Ley 27785, Perú).
- **k. Modernización de la gestión pública.** El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos (Cfr. Artículo 4 Ley 27658, Perú).

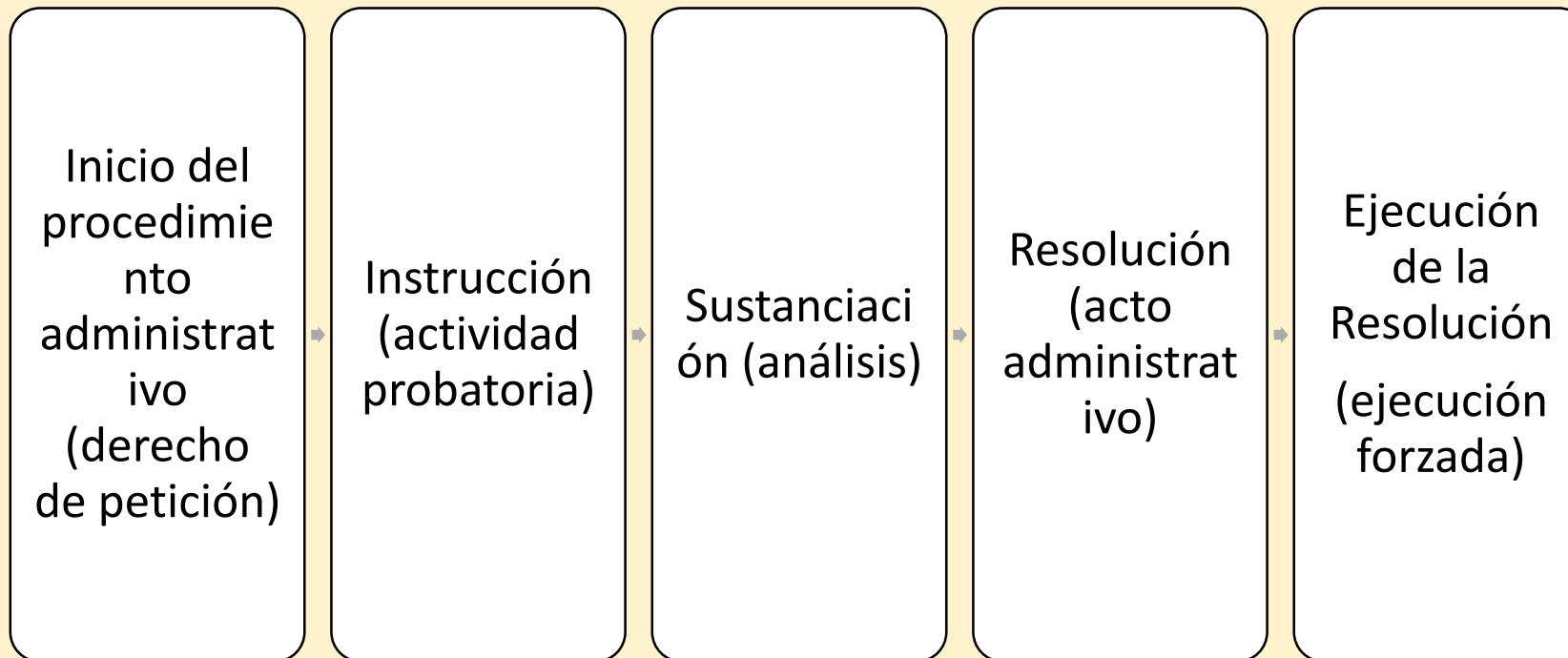
Sistemas administrativos

1. Gestión de Recursos Humanos. Eficiencia de los ingresos correspondientes a los recursos humanos.
2. Abastecimiento. Actividades de la cadena de abastecimiento público
3. Presupuesto Público. Proceso presupuestario de las entidades públicas
4. Tesorería. Administración de los fondos públicos
5. Endeudamiento Público. Gestión de pasivos financieros.
6. Contabilidad. Procedimiento contables públicos.
7. Inversión Pública. Uso de recursos públicos destinados a la inversión.
8. Planeamiento Estratégico. Planificación estratégica como instrumento de gobierno.
9. Defensa Judicial del Estado. Ejerce la defensa jurídica del Estado
10. Control. Supervisión de los actos y resultados de la gestión pública.
11. Modernización de la gestión pública. Mayores niveles de eficiencia del aparato estatal.

Etapas del Procedimiento Administrativo

- En el TUO de la Ley 27444 no existe referencia expresa a las etapas del procedimiento administrativo; sin embargo, encontramos una enumeración de estas etapas en el inciso 2) del artículo 61 del TUO de la Ley 27444 que indica
- *“Autoridad administrativa: el agente de las entidades que, bajo cualquier régimen jurídico, y ejerciendo potestades públicas conducen **el inicio, la instrucción, la sustanciación, la resolución, la ejecución**, o que de otro modo participan en la gestión de los procedimientos administrativos” (el subrayado es nuestro).*
- De la lectura de esta norma tenemos que las etapas del procedimiento administrativo, en las que intervine la autoridad administrativa, son: inicio, instrucción, sustanciación, resolución y ejecución.

Etapas del Procedimiento Administrativo



INICIO

- Conforme al artículo 114 del TUO de la Ley 27444
- *“El procedimiento administrativo **es promovido de oficio por el órgano competente o instancia del administrado**, salvo que por disposición legal o por su finalidad corresponda ser iniciado exclusivamente de oficio o a instancia del interesado” (el resaltado es nuestro).*
- **1. Procedimiento administrativo de oficio.** El artículo 115, numeral 115.1, del TUO de la Ley 27444 que indica
- *“Para el inicio de oficio de un procedimiento debe existir disposición de autoridad superior que la fundamente en ese sentido, una motivación basada en el cumplimiento de un deber legal o el mérito de una denuncia”.*
- **2. Procedimiento administrativo a instancia de parte.** Se sustenta en el derecho constitucional de petición previsto en el artículo 2, inciso 20 de la Constitución Política del Perú que indica
- *“Toda persona tiene derecho”: “20. A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad”.*

| Facultad | Descripción | Base legal |
|--|--|----------------------------------|
| Solicitud en interés particular | Cualquier administrado tiene derecho a presentarse personalmente ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo. | Artículo 118 TUO de la Ley 27444 |
| Solicitud en interés general de la colectividad | Las personas pueden presentar petición o contradecir actos ante la autoridad administrativa competente, aduciendo el interés difuso de la sociedad. | Artículo 119 TUO de la Ley 27444 |
| Facultad de contradicción administrativa | Frente a un acto que supone que viola, afecta, desconoce o lesiona un derecho o un interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa. | Artículo 120 TUO de la Ley 27444 |
| Facultad de solicitar información | El derecho de petición incluye el de solicitar la información que obra en poder de las entidades. | Artículo 121 TUO de la Ley 27444 |
| Facultad de formular consultas | El derecho de petición incluye las consultas por escrito a las autoridades administrativas, sobre las materias a su cargo y el sentido de la normativa vigente. | Artículo 121 TUO de la Ley 27444 |
| Facultad de solicitar peticiones de gracia | Por la facultad de formular peticiones de gracia, el administrado puede solicitar al titular de la entidad competente la emisión de un acto sujeto a su discrecionalidad | Artículo 123 TUO de la Ley 27444 |

INSTRUCCIÓN

- La instrucción corresponde a la etapa de investigación o acumulación de pruebas en el procedimiento administrativo. La instrucción está compuesta de actos de instrucción conforme a lo indicado en el artículo 170, numeral 170.1, del TUO de la Ley 27444 que indica
- *“Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias”.*
- Estos actos de instrucción pueden ser de dos (2) tipos:
- **1. Los actos de instrucción de la autoridad administrativa.** Son los medios de prueba de oficio que actúa la autoridad administrativa en mérito del principio de verdad material
- **2. Los actos de instrucción a instancia de los administrados.** Son los medios de prueba que ofrece o produce el administrado, los que deben ser actuados por la autoridad administrativa.

| Medios de prueba generales | Medios de prueba especiales |
|--|---|
| Documentos, incluye la exhibición, reconocimiento y cotejo de documentos | Recabar antecedentes y documentos |
| Declaración de testigos | Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo |
| Declaración de parte, teniendo en cuenta que las autoridades de las entidades no prestan confesión. | Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de los mismos, declaraciones por escrito |
| Pericia, los administrados pueden proponer la designación de peritos a su costa; la administración se abstendrá de contratar peritos por su parte | Consultar documentos y actas |
| Inspección, incluye la inspección de reconstrucción de hechos | Practicar inspecciones oculares |
| Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa (Cfr. Artículo 177 TUO Ley 27444) | |

SUSTANCIACIÓN

- Luego de la actuación de los medios de prueba, la autoridad administrativa debe realizar un análisis, permitiendo que el administrado exponga sus argumentos y presente sus alegatos complementarios, que es un derecho que forma parte del debido procedimiento conforme al numeral 1.2 del artículo IV del TUO de la Ley 27444 que establece
- *“Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; **a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios**” (el resaltado es nuestro).*
- La posibilidad de presentar estos alegatos complementarios es un derecho de los administrados, sustentado en su derecho de formular alegaciones conforme al artículo 172 del TUO de la Ley 27444 que indica
- *“Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver”.*

| Acto de sustanciación | Descripción |
|-------------------------------------|--|
| Informe final de instrucción | Generalmente, utilizado en los procedimientos administrativos sancionadores, luego de terminada la fase de instrucción |
| Alegatos complementarios | También denominados descargos al informe final de instrucción; lo que no impide que los administrados al término de la instrucción presenten sus alegatos escritos, cuando no sea necesario la emisión del informe final de instrucción. |
| Informe oral | Donde el administrado, oralmente, fundamenta las razones de la fundabilidad de su pedido. |
| Actuaciones complementarias | El órgano de decisión puede disponer actuaciones complementarias de considerarlo necesario. |

RESOLUCIÓN

- El procedimiento administrativo no puede exceder de treinta (30) días hábiles, conforme lo indica el artículo 39 del TUO de la Ley 27444 que indica
- *“El plazo que transcurra desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta que sea dictada la resolución respectiva, **no puede exceder de treinta (30) días hábiles**” (el resaltado es nuestro).*
- Se emitirá la resolución que pone fin al procedimiento administrativo, conforme al artículo 197, numeral 197.1 del TUO de la Ley 27444 que indica
- *“Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto”.*
- Esta resolución debe cumplir con los requisitos del acto administrativo, conforme al artículo 198 del TUO de la Ley 27444 que indica
- *“La resolución que pone fin al procedimiento cumplirá los requisitos del acto administrativo señalados en el Capítulo Primero del Título Primero de la presente Ley”.*

| Requisitos de validez del acto administrativo | Descripción |
|--|--|
| Competencia | Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado. |
| Objeto o contenido | Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. |
| Finalidad pública | Adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan las facultades al órgano emisor, sin que pueda habilitarse a perseguir otra finalidad pública distinta a la prevista en la ley. |
| Motivación | El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico. |
| Procedimiento regular | Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación. |
| Base legal Artículo 3 TUO Ley 27444 | |

EJECUCIÓN

- Presunción de validez de los actos administrativos previsto en el artículo 9 del TUO de la Ley 27444 que indica
- *“Todo acto administrativo se considera válido en tanto su pretendida nulidad no sea declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional, según corresponda”.*
- Principio de autotutela de la administración pública, este principio se sustenta en la ejecutoriedad de los actos administrativos previsto en el artículo 203 del TUO de la Ley 27444 que indica
- *“Los actos administrativos tendrán carácter ejecutivo, salvo disposición legal expresa en contrario, mandato judicial o que estén sujetos a condición o plazo conforme a ley”.*
- Ante la falta de cumplimiento o ejecución espontánea del acto administrativo, se puede dar inicio a su ejecución forzada.

| Medios de ejecución forzada | Descripción | Base legal |
|--------------------------------------|---|----------------------------|
| Ejecución coactiva | Si la entidad hubiera de procurarse la ejecución de una obligación de dar, hacer o no hacer, se seguirá el procedimiento previsto en las leyes de la materia. | Artículo 208 TUO Ley 27444 |
| Ejecución subsidiaria | Habrá lugar a la ejecución subsidiaria cuando se trate de actos que por no ser personalísimos puedan ser realizados por sujeto distinto del obligado. | Artículo 209 TUO Ley 27444 |
| Multa coercitiva | Cuando así lo autoricen las leyes, y en la forma y cuantía que éstas determinen, la entidad puede, para la ejecución de determinados actos, imponer multas coercitivas, reiteradas por períodos suficientes para cumplir lo ordenado. | Artículo 210 TUO Ley 27444 |
| Compulsión sobre las personas | Los actos administrativos que impongan una obligación personalísima de no hacer o soportar, podrán ser ejecutados por compulsión sobre las personas en los casos en que la ley expresamente lo autorice. | Artículo 211 TUO Ley 27444 |

RECTIFICACIÓN DE ERRORES

- Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

NULIDAD DE OFICIO

- Puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público.
- La nulidad de oficio sólo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida.
- La facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos prescribe al año
- En caso de que haya prescrito el plazo previsto en el numeral anterior, sólo procede demandar la nulidad ante el Poder Judicial vía el proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los dos (2) años siguientes a contar desde la fecha en que prescribió la facultad para declarar la nulidad en sede administrativa.

RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- Frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente.
- Los recursos administrativos son: a) Recurso de reconsideración b) Recurso de apelación c) Recurso de revisión (sólo si en el procedimiento especial se indica)
- El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días, salvo la reconsideración que se resuelve en 15 días hábiles.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RR HH

- El sistema administrativo de gestión de recursos humanos establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del Servicio Civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizadas por las entidades públicas en la gestión de los recursos humanos.
- La gestión de las personas es el conjunto de técnicas de recursos humanos que tiene por objetivo el desenvolvimiento del capital humano en las entidades públicas, configurándose en un proceso que busca mejorar el desempeño de los servidores públicos y de la entidad pública.

PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS

- **1. Planificación de Políticas de Recursos Humanos.** Este subsistema permite organizar la gestión interna de recursos humanos, en congruencia con los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo, permite definir las políticas, directivas y lineamientos propios de la entidad con una visión integral, en temas relacionados con recursos humanos. Son procesos dentro de este subsistema:
 - **1.1. Estrategia, políticas y procedimientos.** La Ley 30057 – Ley del Servicio Civil – tiene por finalidad establecer un régimen laboral único en la administración pública, de tal manera que se unifiquen los regímenes laborales 276, 728 y CAS.
 - **1.2. Planificación de recursos humanos.** La implementación, por las entidades públicas, del régimen previsto en la Ley 30057 se realiza progresivamente, conforme a las reglas de gradualidad que establecen las normas reglamentarias, en el marco de la programación de las leyes anuales de presupuesto.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- **2. Organización del trabajo y su distribución.** Este subsistema define las características y condiciones de ejercicio de las funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas llamadas a desempeñarlas. Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son:
 - **2.1. Diseño de los puestos.** Comprende la descripción y análisis de los cargos estructurales y/o puestos identificados, y la elaboración de los perfiles, los que integran, en los casos que corresponda, el Manual de Perfiles de Puestos (MPP).
 - **2.2. Administración de puestos.** El puesto es el conjunto de funciones y responsabilidades que corresponden a una posición dentro de una entidad, así como los requisitos para su adecuado ejercicio.

GESTIÓN DE EMPLEO

- **3. Gestión del empleo.** Incorpora el conjunto de políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de servidores en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos desde la incorporación hasta la desvinculación. Este subsistema contiene procesos que han sido clasificados en dos (02) grupos:

GESTIÓN DE LA INCORPORACIÓN (i)

- **3.1. Gestión de la incorporación.** La selección de los servidores públicos es a través de un concurso público, declarados aptos para la contratación, se vincula a los servidores civiles a través de un contrato de trabajo, habiendo ingresado a la entidad pública, se brinda la información relacionada con el funcionamiento general de la entidad, para luego estar sujetos a un periodo de prueba, superado este periodo se desarrolla la relación de empleo público.
- **a) Selección.** La selección de personal se hará teniendo en cuenta el principio de mérito

GESTIÓN DE LA INCORPORACIÓN (ii)

- **b) Vinculación.** La contratación laboral implica la expresión de voluntad del servidor civil y de la entidad pública, formalizando un contrato de trabajo a plazo indeterminado o plazo fijo.
- **c) Inducción.** La gestión del proceso de inducción permite a las entidades socializar y facilitar la interrelación y adaptación de manera planificada de las personas que ingresan a un puesto de la entidad, brindándoles la información relacionada con el funcionamiento general del Estado, institución, normas internas y puestos de trabajo.
- **d) Período de Prueba.** La finalidad del periodo de prueba es que la entidad pública pueda constatar la aptitud profesional del trabajador y este pueda conocer las condiciones en las que va a desarrollar su trabajo.

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS (i)

- **3.2. Administración de Personas.** La administración de personal es el área responsable de garantizar la conformidad legal de las relaciones entre los servidores públicos y la entidad.
- **a) Administración de Legajos.** El legajo personal es un documento oficial de carácter estrictamente confidencial, en donde se archivan los documentos personales y administrativos del trabajador a partir de su ingreso a la Administración Pública y se incrementa con los que se generen durante su vida laboral.
- **b) Control de Asistencia.** Las entidades públicas están obligadas a contar con un registro permanente de control de asistencia, en el que los servidores civiles consignan de manera personal el ingreso y salida dentro del horario establecido.

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS (ii)

- **c) Desplazamientos.** El desplazamiento de personal es el acto de administración mediante el cual un servidor civil, por disposición fundamentada de la entidad pública, pasa a desempeñar temporalmente diferentes funciones dentro o fuera de su entidad, teniendo en consideración las necesidades del Servicio Civil y el nivel ostentado.
- **d) Procedimientos Disciplinarios.** La responsabilidad administrativa disciplinaria es aquella que exige el Estado a los servidores civiles por las faltas disciplinarias que cometan en el ejercicio de las funciones o de la prestación de servicios, iniciando para tal efecto el respectivo procedimiento administrativo disciplinario e imponiendo la sanción correspondiente, de ser el caso.
- **e) Desvinculación.** La relación laboral en el Servicio Civil termina con la conclusión del vínculo que une a la entidad con el servidor civil. Se otorga al servidor civil adecuada protección contra el término arbitrario del Servicio Civil.

GESTIÓN DE RENDIMIENTO

- **4. Gestión del Rendimiento.** Este subsistema identifica y reconoce el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales; asimismo, por medio de este subsistema, se evidencian las necesidades de los servidores civiles para mejorar el desempeño en sus puestos y, como consecuencia de ello, de la entidad. El proceso de este subsistema es la evaluación de desempeño.

GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN

- **5. Gestión de la Compensación.** Este subsistema incluye la gestión del conjunto de ingresos y beneficios que la entidad destina al servidor civil, como contraprestación a la contribución de este a los fines de la organización, de acuerdo con los puestos que ocupa. Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son:
 - **5.1. Administración de compensaciones.** La compensación es el conjunto de ingresos y beneficios que la entidad destina al servidor civil para retribuir la prestación de sus servicios a la entidad de acuerdo al puesto que ocupa.
 - **5.2. Administración de pensiones.** Las pensiones son un derecho individual del servidor civil; el régimen previsional de pensiones puede estar a cargo del Estado o a cargo de las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP), esto implica un Sistema Nacional de Pensiones (SNP) o Sistema Privado de Pensiones (SPP), respectivamente.

GESTIÓN DE DESARROLLO

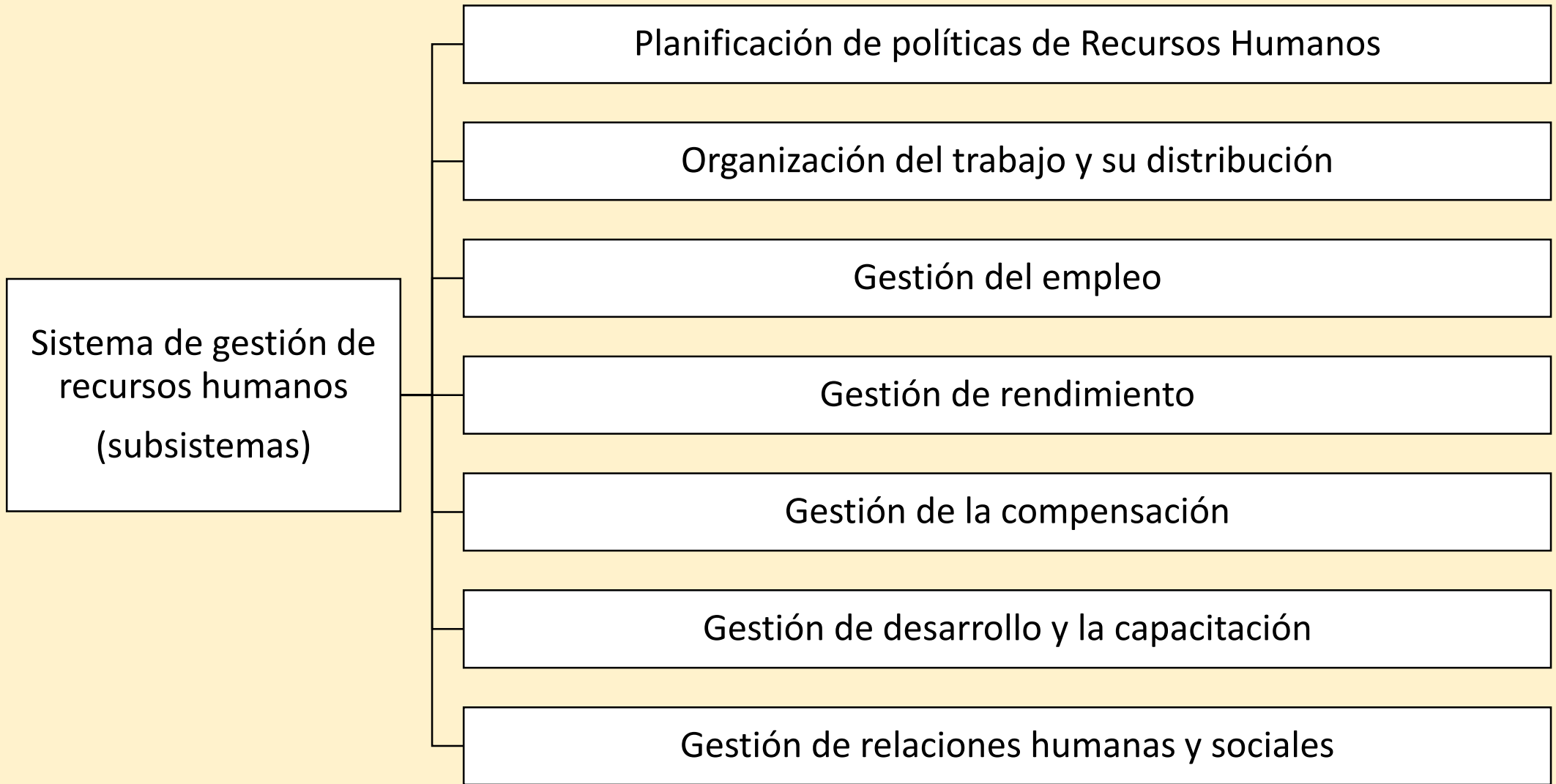
- **6. Gestión del Desarrollo y la Capacitación.** Este subsistema contiene políticas de progresión en la carrera y desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de las finalidades organizativas, desarrollando las competencias de los servidores y, en los casos que corresponda, estimulando su desarrollo profesional. Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son:
 - **6.1. Capacitación.** Proceso que busca la mejora del desempeño de los servidores civiles, a través del cierre de brechas o desarrollo de competencias o conocimientos. Debe estar alineada al perfil del puesto del servidor y/o a los objetivos estratégicos de la entidad. Los tipos de capacitación son Formación Laboral y Formación Profesional.
 - **6.2. Progresión en la carrera.** La progresión implica que el servidor de carrera accede a un puesto vacante en cualquier entidad pública incluyendo la propia, a través de un concurso público de méritos transversal.

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS (i)

- **7. Gestión de Relaciones Humanas y Sociales.** Este subsistema comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal. Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son.
- **7.1. Relaciones laborales individuales y colectivas.** Las relaciones laborales entre un servidor público y la entidad pública, es una relación de Derecho Individual de Trabajo Público; las relaciones laborales entre un grupo de servidores públicos u organizaciones sindicales con la entidad pública, es una relación de Derecho Colectivo de Trabajo Público
- **7.2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).** El empleador ejerce un firme liderazgo y manifiesta su respaldo a las actividades de su empresa en materia de seguridad y salud en el trabajo; asimismo, debe estar comprometido a fin de proveer y mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable en concordancia con las mejores prácticas y con el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS (ii)

- **7.3. Bienestar Social.** La Administración Pública, a través de sus entidades, deberá diseñar y establecer políticas para implementar, de modo progresivo, programas de bienestar social e incentivos dirigidos a la promoción humana de los servidores y su familia, así como a contribuir al mejor ejercicio de las funciones asignadas.
- **7.4. Cultura y Clima Organizacional.** Permite a las entidades públicas fomentar la cultura deseada en sus servidores y promueven el compromiso para el logro de los objetivos organizacionales.
- **7.5. Comunicación Interna.** Se refiere a los actos que se realizan dentro de la entidad para difundir mensajes a los servidores civiles que la conforman.



Muchas gracias
Abog. José María Pacori Cari
E mail corporacionhiramsl@gmail.com
Móvil 959666272