



**APRUEBA DECALOGO DEL BUEN TRATO LABORAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES.**

**RES. EX DGC (E) N° \_\_\_\_\_ /**

**SANTIAGO,**

**VISTOS:**

- El D.F.L. MOP N°850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°15.840 de 1964 y del D.F.L. N°206 de 1960.
- El DFL N°29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado, y sistematizado de la Ley N°18.834, Estatuto Administrativo.
- La Ley N°21.044, de 25 noviembre de 2017, que creó la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.
- El DFL MOP N°7 de 2018, que fijó la planta del personal y la fecha de inicio de actividades de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.
- La Resolución DGC Exenta N°4255, de fecha 26 de diciembre de 2023, que delega facultades en la Jefatura de la División de Administración y Finanzas de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.
- La Resolución DGC Exenta N° 2.053, de 11 de julio de 2019, que modificó la Resolución DGC Exenta N°1.050 de 2019.
- La Resolución Exenta DGC N°754, de 18 de marzo de 2020, que aprobó el procedimiento de tramitación digital de documentos de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.
- La Resolución Afecta N°2, de 2017 que aprobó normas de aplicación general para el en materias de participación funcionaria, cumplimiento de estándares en formación y capacitación de funcionarios públicos, rol de jefaturas en dirección de equipos y gestión del desempeño individual y sistema de calificaciones, para todos los Servicios Públicos.
- Las Resoluciones N°7 de 2019 y N°14 de 2022, de la Contraloría General de la República que fijaron normas sobre la exención del trámite de toma de razón.
- La Resolución Exenta SOP N°243, de fecha 11 de junio de 2024, que deja sin efecto Resolución Exenta SOP N° 1369 de 10 de Julio de 2017 y aprueba nueva Política de Gestión y Desarrollo de Personas con Enfoque de Género del Ministerio de Obras Públicas.
- El Instructivo Presidencial N°001 de fecha 26 de enero de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.

|   |
|---|
| <p><b>MINISTERIO DE HACIENDA</b><br/><b>OFICINA DE PARTES</b></p> <p><b>R E C I B I D O</b></p> |
|---|

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| <b>CONTRALORÍA GENERAL</b> |  |  |
| <b>TOMA DE RAZÓN</b>       |  |  |
| <b>R E C E P C I Ó N</b>   |  |  |
| DEPART. JURÍDICO           |  |  |
| DEPT. T. R. Y REGISTRO     |  |  |
| DEPART. CONTABIL.          |  |  |
| SUB DEP. C. CENTRAL        |  |  |
| SUB. DEP. E. CUENTAS       |  |  |
| SUB DEP C.P. Y BIENES NAC. |  |  |
| DEPART. AUDITORÍA          |  |  |
| SUB. DEPTO. MUNICIPAL.     |  |  |
|                            |  |  |
| <b>REFRENDACIÓN</b>        |  |  |
| REF POR \$                 |  |  |
| IMPUTAC.                   |  |  |
| PROGRAMA                   |  |  |
| CONTRATO N°                |  |  |
| TD 5 N°                    |  |  |
| PROCESO N° 18610995        |  |  |
|                            |  |  |

## CONSIDERANDO:

1. Que mediante el instructivo presidencial 001, de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado, mandata a los servicios públicos a generar mejores políticas y prácticas en el ámbito de la gestión de personas, con el propósito de desarrollar un mejor Empleo Público, y de este modo fortalecer el aporte que la comunidad funcionaria realiza para el cumplimiento de la función pública.
2. Que asimismo conforme a las Resoluciones afecta N°1 y N°2, de 2017 y 2028 respectivamente, se aprueban las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas para todos los servicios públicos, conforme a las facultades de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
3. Que la Política de Gestión y Desarrollo de Personas con Enfoque de Género del Ministerio de Obras Públicas aprobada mediante la Resolución Exenta SOP N°243, de fecha 11 de junio de 2024, señala textualmente que para los servicios dependientes del Ministerio, será fundamental promover ambientes laborales saludables, que permita a las personas desarrollar su trabajo en forma eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de objetivos institucionales, personales y la entrega de mejores servicios a la ciudadanía.
4. Que asimismo dentro de la gestión de personas, será fundamental promover una cultura organizacional que fomente un Buen Trato Laboral, como eje fundamental para resguardar ambientes laborales saludables, de mutuo respeto, libres de toda discriminación y considerando perspectiva de género. Asimismo, se velará por el cuidado de la salud física y psicológica de cada una de las personas que trabajan en la institución, tanto en su lugar de trabajo como en su entorno.
5. Que de acuerdo a la Política de Gestión y Desarrollo de Personas se señala que la Calidad de Vida será abordada mediante 5 áreas, en este caso se destaca el buen trato laboral, en el cual se señala que para garantizar un buen trato laboral, se deben generar acciones para la prevención del acoso sexual, acoso laboral, violencia en el trabajo, violencia de género y discriminación, así como la aplicación de medidas de mitigación y mejora que sean necesarias para restaurar el clima laboral en los equipos afectados.
6. Que, a nivel MOP y en cada Servicio se debe propender a generar acciones concretas, para el fortalecimiento de la Cultura del Buen Trato Laboral.
7. Que, por lo tanto, el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas DGC, mediante la programación de una serie de actividades vinculadas a los programas ADP de gestión de personas de las jefaturas de división de la DGC, realizadas en el periodo 2023 y 2024 en donde, mediante la participación y la colaboración conjunta con la comunidad funcionaria, se ha logrado confeccionar un Decálogo de Buen Trato Laboral.
8. Que el propósito de este Decálogo es ser una guía que explique y entregue sugerencias de lo que como institución se entiende como buen trato laboral, basado en el respeto mutuo, la responsabilidad y la cooperación, en donde su alcance y ámbito de aplicación es a todo el personal que se desempeña en la Dirección General de Concesiones, independiente a su calidad jurídica, al personal externo que presta servicios, alumnos(as) en práctica y usuarios. con el fin de propender hacia el establecimiento de relaciones laborales sanas preocupadas por el clima laboral.
9. Que este Decálogo se formaliza mediante el presente acto administrativo, a fin de promover a nivel institucional mejoras en la calidad de vida y ambientes de trabajo para toda la comunidad de la Dirección General de Concesiones.

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** a contar de la total tramitación, el **Decálogo de Buenas Prácticas de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas y sus anexos**, el cual es parte integrante del presente acto administrativo, cuyo texto se inserta a continuación:

# DECÁLOGO BUEN TRATO LABORAL

Departamento de Gestión y Desarrollo de las  
Personas  
División de Administración y Finanzas  
Dirección General de Concesiones  
Ministerio de Obras Públicas

**Octubre 2024**



**Dirección  
General de  
Concesiones**  
Ministerio de  
Obras Públicas

## CONTEXTO

La Dirección General de Concesiones inició actividades el 1° de agosto de 2018, fecha a partir de la cual ha debido interiorizarse en todos los procesos en materia de Gestión de Personas en los que el Ministerio de Obras Públicas ha venido trabajando en el transcurso de los años, así como de las instrucciones que en estas materias ha propiciado el Servicio Civil.

En cuanto a la política de Gestión y Desarrollo de Personas, específicamente a las relacionadas con Gestión del Cambio “Clima y Cultura”, se indica que “la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas, promoverá e instará el desarrollo de un clima y ambiente laboral sano, considerando acciones de difusión e intercambio de información positiva, contribuyendo a un ambiente de respeto y trabajo en equipo, fomentando el desarrollo de instancias que dignifiquen a las personas que trabajan en la institución, y promoviendo el fortalecimiento de la cultura organizacional de la cual forman parte”.

Motivo por el cual, durante el periodo 2023-2024, se realizaron una serie de jornadas de alta dirección pública ADP, vinculadas a entregar información relevante sobre materias de calidad de vida laboral y en lo específico en el buen trato laboral, a todas las divisiones de la DGC. En dichas instancias, se destacó la importancia de establecer buenas relaciones laborales y la construcción colaborativa de un decálogo de buenas prácticas laborales.

En ese contexto, y gracias a la colaboración conjunta de la comunidad funcionaria y el área de desarrollo de personas, se ha logrado crear un documento que refleja los aspectos más importantes para una sana convivencia dentro del espacio de trabajo.

El presente documento recoge las normas y conductas más relevantes seleccionadas por los propios funcionarios y funcionarias, con el fin de fomentar las buenas relaciones entre cada integrante perteneciente a la institución, sin importar el cargo y/o poder de trabajo.

## OBJETIVO

Este documento tiene como propósito ser una guía que explica y entrega sugerencias de lo que como institución entenderemos como buen trato laboral, basado en el respeto mutuo, la responsabilidad y la cooperación entre toda la comunidad funcionaria, con el fin de propender hacia el establecimiento de relaciones laborales sanas preocupadas por el clima laboral. De esta manera, se busca seguir fomentando espacios de cuidado institucional que velen por fortalecer la calidad de vida laboral de todo funcionario y funcionaria que se desempeñe en la Dirección General de Concesiones.

## ALCANCE / AMBITO DE APLICACIÓN

El presente decálogo se encuentra dirigido y aplica a todo el personal que se desempeña en la Dirección General de Concesiones, independiente a su calidad jurídica, al personal externo que presta servicios, alumnos(as) en práctica y usuarios.

## ¿QUÉ ES EL BUEN TRATO LABORAL?

El buen trato laboral es el establecimiento de relaciones interpersonales y organizacionales donde predomina la consideración, la empatía y la capacidad de ponerse en el lugar de otro y resonar afectivamente con ella.

## ¿QUÉ ENTENDEMOS COMO BUEN TRATO LABORAL?

Establecer relaciones interpersonales y organizacionales basadas en la consideración por los demás, reconociendo a quién tenemos al frente como un “legítimo otro”, como un semejante.

El logro de esto requiere desde el punto de vista de los individuos y los grupos, el desarrollo de la empatía, es decir la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona y de sintonizar afectivamente con ella.

Por lo tanto, existe buen trato laboral cuando todos los miembros de una organización, independiente de su jerarquía, reconocen al otro como un ser humano, digno de respeto, con particulares positivas y con la potencialidad de crecer en su vida profesional y/o personal.

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE MANTENER BUENAS RELACIONES LABORALES?

Las buenas relaciones laborales favorecen una cultura de relación entre personas que se expresan con compromiso, respeto, honestidad, participación y construcción colectiva de acuerdos sobre las materias de mayor interés entre las partes.

Contribuyen al buen trato y a generar ambientes laborales saludables, fortalecen la confianza y la comunicación entre los equipos y promueven la calidad de vida laboral.

Por tanto, si mantenemos buenas relaciones laborales, nos permite trabajar en un clima laboral basado en el buen trato generando consecuencias positivas tanto para las personas como para los equipos.

**En relación con ello, podemos destacar lo siguiente:**

- **Fomenta** la salud emocional de sus integrantes
- **Genera** mayor motivación para realizar el trabajo y aumento de la productividad
- **Evita** el desgaste emocional y físico
- **Amortigua** las consecuencias y los daños de participar en espacios violentos
- **Facilita** un mejor desempeño individual y colectivo

## ¿CÓMO PROMOVER EL BUEN TRATO EN NUESTRO SERVICIO?

Declaramos las conductas esperables en nuestras relaciones de trabajo como una manera de promoción del buen trato, las cuales podrán ser las siguientes:

### **Conductas esperadas**

1. Ser tolerantes y conciliador ante los conflictos.
2. Cumplir las normas como medio para una convivencia armónica y positiva para todos.
3. No generar comentarios o rumores que causen división en el trabajo.
4. Respetar la diversidad religiosa, sexual, étnica, política y social de las personas.
5. Resolver las inquietudes o reclamos con la persona involucrada y por medio de los canales adecuados.
6. Evitar la crítica destructiva, utilice el tacto, tino y criterio en su interacción con los demás.
7. Denunciar situaciones de acoso laboral, sexual y/o de violencia en el trabajo (VALS).

### **Conductas esperadas entre jefaturas y funcionarias y funcionarios**

- Las jefaturas deberán comunicar de manera periódica los objetivos de la división, departamento y/o unidad y la importancia del trabajo de las personas que integran el equipo.
- Ante situaciones de conflicto, las jefaturas deberán propiciar el dialogo y soluciones.
- Al presentarse eventos relevantes dentro de la institución, las jefaturas deberán informar a sus equipos, entregando información clara para evitar los rumores y tergiversación de información.
- Las jefaturas deben tener disposición a las actividades relacionadas con la conciliación de la vida familiar y personal de cada funcionario y funcionaria de su equipo.
- Se debe reconocer el trabajo realizado por los funcionarios y las funcionarias, destacando y felicitando de manera privada y pública.
- Las jefaturas deberán identificar posibilidades de mejora y desarrollo de su equipo, favoreciendo y ofreciendo un espacio protegido para asistir a capacitaciones y/o talleres, que son promovidos por el servicio a través del Plan de Capacitación Anual.
- Los funcionarios y las funcionarias deben respetar a sus jefaturas, reconociendo la importancia de su rol al momento de cumplir los objetivos de la división, departamento y/o unidad e institucionales.
- Los funcionarios y las funcionarias deberán informar de manera adecuada y oportuna de situaciones ocurridas en el trabajo a sus jefaturas.
- Las jefaturas deberán promover espacios de interacción entre funcionarios y funcionarias, para incentivar la cercanía, conocerse unos con otros, colaboración, el respeto y la motivación.
- Deberán tomarse todos los resguardos para garantizar un respeto irrestricto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio entre jefaturas y funcionarios.
- Las correcciones o diferencias relacionadas con el trabajo encomendado no deben llevar a descalificaciones personales

## **Relación entre funcionarias y funcionarios**

- En caso de conflicto, funcionarias y funcionarios deberán buscar soluciones adecuadas, a través del dialogo, trato respetuoso y cordial.
- Rechazar toda discriminación, descalificación y maltrato en todo ámbito relacionado con el trabajo en este servicio.
- Apoyar, recibir y acoger con respeto y cordialidad a todo nuevo ingreso a los equipos de trabajo y a la institución.
- Evitar la divulgación de rumores y de comentarios mal intencionado, que pueden impactar de manera negativa a otras personas y a la institución.
- Resguardar siempre la privacidad e información personal de cada funcionaria y funcionario de este servicio.
- Mostrar una actitud colaborativa para dar de información y/o apoyar en respuestas a requerimientos que solicitan funcionarios y funcionarias de áreas de apoyo en la DGC.
- Respetar los horarios de trabajo de cada funcionario, se debe tener consideración con el trabajo realizado por otro del mismo equipo o de otro departamento/unidad.
- Respetar el cumplimiento de los plazos y dar respuesta en horarios acorde al establecido por el servicio.
- Cada funcionaria y funcionario debe saludar con cordialidad a nuestros compañeros y compañeras.

## TIPS PARA TENER BUENAS RELACIONES LABORALES

### ***Comunica de manera acertada***

Transmite los mensajes de manera correcta y específica, propone sugerencias considerando la opinión de los otros.

### ***Se colaborador con tus compañeros***

De esta manera cuando necesites ayuda en algo, ellos también lo harán.

### ***Interactúa con tus compañeros de trabajo***

Conocerlos un poco más te ayudará a construir mejores relaciones.

### ***Respetar a tus compañeros***

Al respetar y tomar en cuenta las ideas y puntos de vista de los otros, podrás llegar a un mejor acuerdo y mejorar el ambiente laboral.

### ***Gánate la confianza de tus colegas entregando tu trabajo a tiempo y dando siempre lo mejor de ti***

Esto transmitirá una buena energía en el lugar de trabajo y mostrará un equipo comprometido con sus objetivos.

## CONSIDERACIONES FINALES

Es preciso hacer presente que, desde la conformación de esta institución, se ha venido trabajando sostenidamente en generar ambientes de trabajo sanos basados en el respeto y la dignidad funcionaria independiente del rol que se ejerza.

El buen trato depende de todos quienes formamos parte de la DGC, siendo responsables de cooperar y fomentar el establecimiento de relaciones positivas a partir de nuestra propia conducta generando con ello un buen clima laboral.

Para lograr una cohesión entre toda la comunidad DGC, es importante que trabajemos juntos y comprometidos hacia un objetivo comprendido y aceptado por todos, escuchándonos y apoyándonos mutuamente. Llevarse bien con todas y todos los funcionarios de la DGC es esencial para el éxito.

Para cumplir con este propósito, la comunicación se vuelve fundamental, ya que es un puente de comprensión entre las personas que nos permite compartir lo que hacemos, conocemos y comprender lo que sentimos.

**¡Llevarnos bien es tarea de todos!**

# ANEXO

Dirección General de  
Concesiones de Obras Públicas

Con la finalidad de promover relaciones laborales sanas, es que a través de las Jornadas de ADP se construyó colaborativamente un Decálogo propio para la DGC, para así contribuir con ello a mejores condiciones al interior de los equipos de trabajo.

## DECÁLOGO DE BUEN TRATO LABORAL



SER TOLERANTES Y  
CONCILIADORES ANTE LOS  
CONFLICTOS

NO GENERAR COMENTARIOS O  
RUMORES QUE CAUSEN DIVISIÓN EN  
EL TRABAJO



RESPECTAR LA DIVERSIDAD RELIGIOSA,  
SEXUAL, ÉTNICA, POLÍTICA Y SOCIAL DE LAS  
PERSONAS

RESOLVER INQUIETUDES O RECLAMOS  
CON LA PERSONA INVOLUCRADA POR  
MEDIO DE LOS CANALES ADECUADO



EVITAR LA CRÍTICA DESTRUCTIVA, UTILICE EL  
TACTO, TINO Y CRITERIO EN SU INTERACCIÓN  
CON LOS DEMÁS

MOSTRAR UNA ACTITUD COLABORATIVA PARA DAR DE  
INFORMACIÓN Y/O APOYAR EN RESPUESTAS A  
REQUERIMIENTOS QUE SOLICITAN FUNCIONARIOS/AS  
DE ÁREAS DE APOYO



LAS JEFATURAS DEBERÁN COMUNICAR DE  
MANERA PERIÓDICA LOS OBJETIVOS DEL  
DEPTO./UNIDAD Y LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO  
DE LAS PERSONAS QUE INTEGRAN EL EQUIPO

SE DEBE RECONOCER EL TRABAJO  
REALIZADO POR LA COMUNIDAD  
FUNCIONARIA, DESTACANDO Y FELICITANDO  
DE MANERA PRIVADA Y/O PÚBLICA



LAS JEFATURAS DEBEN TENER DISPOSICIÓN A LAS  
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CONCILIACIÓN  
DE LA VIDA FAMILIAR Y PERSONAL DE CADA  
PERSONAL DE SU EQUIPO

LAS JEFATURAS DEBERÁN PROMOVER ESPACIOS  
DE INTERACCIÓN ENTRE EL PERSONAL, PARA  
INCENTIVAR LA CERCANÍA, EL RESPETO, LA  
COLABORACIÓN Y LA MOTIVACIÓN



¡LES DEJAMOS HECHA LA INVITACIÓN A REVISAR EL DOCUMENTO ADJUNTO Y  
ESCRIBIRNOS FRENTE A CUALQUIER DUDA Y/O APORTE!

2. **COMUNÍQUESE** la presente resolución a todas las Divisiones, todos los Departamentos y todas las Unidades de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas, al Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas de la DGC, al Comité Bipartito de Capacitación de la DGC, al Comité de Aplicación CDA y a la Oficina de Partes de la DGC.

### ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

