

Carta de compromiso por

EL BUEN TRATO

al interior de la DIAN

“ La más verdadera forma de amor es cómo te comportas con otra persona, no lo que sientes por ella. ”

• Steve Hall •

La Carta de compromiso por el **“Buen Trato”** o trato digno al interior de la DIAN es una invitación a que como servidores públicos asumamos nuestras relaciones de manera permanente con dignidad hacia los compañeros, convertir esta práctica en hábito y construir así una cultura guiada por la ética y los valores.

Busca consolidar estrategias que movilicen la cultura corporativa hacia la construcción y mantenimiento de relaciones interpersonales enmarcadas en valores, en el reconocimiento de la dignidad humana y en el buen trato.

La vida reclama con urgencia una acción ética integral que no solo evite lo negativo, sino que incluya la búsqueda de la verdad, la belleza, la bondad de nuestros actos y aquello que estamos dejando de hacer, para valorarlos y reencauzarlos cuando sea necesario, más aún si nuestra vida laboral discurre en la administración pública, al servicio de la sociedad y el Estado.

Quienes trabajamos en la DIAN somos servidores públicos orientados por la ética pública. “El servidor público es aquella persona que presta sus servicios al Estado. Prestar un servicio implica dos requisitos: compromiso con el trabajo y respeto por la persona a quien se sirve.”¹

Para cumplir con esta labor y prestar el servicio que tanto la sociedad como el Estado esperan de nosotros, es necesario que cada uno se convierta en un líder de la convivencia pacífica, del diálogo y de las relaciones basadas en el respeto y reconocimiento del otro.

Kitimbwa Lukangakye se refiere en la primera parte de su conferencia “La gestión ética en la DIAN: una mirada africana”², a la “Ética el arte de promover y vivir relaciones sanas”. Vivir es convivir, primero conmigo y luego con los demás, lo que requiere reconocer y expresar nuestras emociones de una manera saludable, con respeto, con el corazón, para que entre tú y yo nazca el nosotros... mediante el tejido de nuestras relaciones... En la segunda parte se refiere a la confianza como valor central de las relaciones, la comunidad y la cultura.

Esta Carta hace parte de las acciones de despliegue de la Política de Gestión Ética y de las demás orientadas a fortalecer la comprensión y práctica de los valores institucionales al interior de la Entidad.³

¹ DIAN. Módulo de Ética pública. Reinducción 2015

² DIAN - BAVARIA. III Foro de Ética para el Sector Público, Bogotá, Julio 10 de 2015. Publicada en <http://diannet.dian.gov.co/gestion-de-etica>

³ Documento soporte de la Política de Gestión Ética.
<http://diannet.dian.gov.co/documents/354221/0/DocumentoSoportePol%C3%ADticaGesti%C3%B3nEticaDIAN%20-%2025092014.pdf>

¿Qué es para nosotros el buen trato?



Si tratas un individuo como si fuese lo que debería ser y podría ser, se convertirá en lo que debería y podría ser.



• Johann Wolfgang von Goethe •

El buen trato o trato digno⁴ es una relación que se fundamenta en valores, mediante la cual demostramos el respeto por nuestra dignidad humana, la de nuestros semejantes, y los derechos humanos. El trato digno es un valor superior que se atribuye a las personas y a las relaciones que establecen entre sí con actitudes recíprocas basadas en acciones como saludar, comunicarse, conversar o impartir instrucciones. Cuando estas actitudes son de mutuo respeto, confianza y cooperación, el trato es digno porque refleja tanto la consideración como la simpatía recíproca.

La dignidad humana se entiende como el derecho que tiene todo ser humano de ser respetado y valorado como ser individual y social, por el solo hecho de ser persona.

De acuerdo con nuestro **Código de Ética**⁵:

Los valores son el resultado y el origen de las acciones, pensamientos y emociones humanas. Se construyen día a día, segundo a segundo, con cada acción, con cada pensamiento, con cada sentimiento que se experimenta. Ellos orientan lo que el ser humano decide, hace, piensa, y siente, todos los días y en cada momento de su vida. Son lo que se considera valioso...

...Los valores se hacen visibles en el comportamiento de las personas. Lo que se hace o deja de hacer, lo que se dice o deja de decir, indican la presencia de valores. Por eso es que cuando nos orientamos por valores damos buen ejemplo y cuando nos orientamos por antivalores damos mal ejemplo, sin necesidad de proponérselo. Los valores y los antivalores tienden a ser imitados. Los valores crean confianza y nos hacen personas confiables porque garantizan la rectitud de nuestras acciones.

Respeto es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

El ser humano es un ser en relación, no un ser aislado sino parte integrante de comunidades como la familia, los amigos y el trabajo, al interior de las cuales construye su vida. La relación humana es entonces un medio a través del cual el ser humano realiza su humanidad y edifica tanto su vida como la de la comunidad y la cultura en las que habita.

Mediante el trato digno, reconocemos y respetamos nuestros derechos y cumplimos con nuestros deberes.

En nuestra condición de seres individuales y sociales tenemos derechos y deberes. Los derechos implican deberes; no hay derechos sin deberes, así como no hay deberes sin derechos. Por ejemplo, el derecho que tenemos de ser respetados implica respetar a los demás, el derecho que tenemos de percibir un sueldo nos implica trabajar.

⁴ Por razones prácticas, en este documento asumimos que buen trato es sinónimo de trato digno. Por tanto, de ahora en adelante nos referiremos a ellos de manera indistinta.

⁵ Código de ética de la DIAN:
http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Codigo_de_Buen_Gobierno?OpenDocument

Los derechos esenciales son los Derechos Humanos, los cuales se entienden como posibilidades o facultades de hacer o no hacer algo, propios del ser humano, y que deben ser respetados por los demás.

Nuestra Constitución Política reconoce no solamente los derechos fundamentales, sino también los derechos sociales, económicos y culturales. A manera de ejemplo, veamos el derecho consagrado en el Artículo 13:

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El buen trato es la llave maestra de la convivencia y el secreto de la vida en comunidad. Puede verse como una forma sana de convivencia mediante la cual nos reconocemos como seres humanos, nos comprendemos en nuestros sentimientos, nos escuchamos mutuamente, y nos valoramos tanto en lo que somos como en lo que podemos llegar a ser.

Convivencia significa vivenciar con, existir con, significa una experiencia de vida con el otro, un modo de vivir con el otro⁶, y el buen trato sería una forma sana de vivir con los otros, de existir con ellos, de experimentar la vida con nuestros semejantes.

La convivencia pacífica es el mayor logro que podemos alcanzar y de ella se deriva en gran parte nuestra felicidad. Cada uno de nosotros debe ser líder natural en los escenarios de trabajo, favorecer la constancia de las relaciones positivas y, cuando por alguna razón se vean fracturadas, facilitar su restablecimiento y superar las desavenencias.

Siempre debemos estar dispuestos al diálogo, al perdón, al ofrecimiento de disculpas y a la recuperación de la comunicación. Perdonar no conlleva necesariamente la obligación de olvidar, pero debe superarse el resentimiento para no revivir incidentes del pasado; es liberar el corazón para una vida sana desde la emocionalidad. Por el contrario, el resentimiento causa aflicción, menoscabo de la capacidad de amar, retraimiento y pérdida de la objetividad ya que se frustra por la carencia de afectividad y encuentra en el otro su punto de atención para disipar sus energías.



No perdonar es como beber un vaso de veneno y esperar que tus enemigos mueran.



• **Nelson Mandela** •

El trato digno se establece en la comunicación y las relaciones interpersonales, definen el ambiente laboral. El buen trato es la base de nuestra cultura organizacional y pieza fundamental de su construcción. La comunicación tiene el poder de cimentar buenas prácticas entre los individuos o, por el contrario, ser la causante de rompimientos y malestar.

Es necesario “legitimar al otro” como semejante, como un interlocutor válido. Debemos propiciar una comunicación verbal y no verbal asertiva, conciliadora y participativa, es poner atención a la intención en las palabras y las palabras mismas, para procurar una sana interrelación laboral que contribuya al objetivo de la Institución y a un adecuado desarrollo personal. La intención es percibida por el otro y brinda confianza en él y sus acciones; no se trata de imponer nuestro punto de vista, sino, por el contrario, de llegar a un acuerdo.

La forma de la comunicación es aquella que percibimos a través de nuestros sentidos como el tono de la voz, los gestos y el lenguaje corporal. La forma adecuada en que decimos las cosas refleja, en la mayoría de los casos, que no existe un problema personal, sino una diferencia de ideas. La comunicación que planteamos debe mostrar lo positivo, el compromiso y la integración de las ideas de los demás.

⁶ <http://www.cecies.org/articulo.asp?id=247>

Busquemos generar y mantener acciones de respeto, tolerancia, disposición y motivación en nuestro quehacer comunicacional. Actitudes que construyan relaciones efectivas y generen un entorno enriquecedor para la persona y la Institución. Así lograremos facilitar e incentivar el buen trato entre los servidores públicos de la DIAN.

El buen trato tiene sus raíces en la confianza. La confianza es la esperanza firme que se tiene de alguien o algo⁷. Confío en mi semejante porque tengo la firme esperanza, la convicción, la certeza, de que es una buena persona. Cuando confiamos en alguien estamos invitando a que esta persona dé lo mejor de sí misma y también confíe en nosotros. Mediante el buen trato a nuestros semejantes proyectamos hacia ellos la confianza que está dentro de nosotros.

La confianza se nutre del juicio positivo que hacemos de los demás: juzgamos que los demás son buenos, hacen bien las cosas, son personas íntegras, y en consecuencia confiamos en ellos. Una relación laboral sana y centrada en la confianza es mucho más productiva y consigue mejores resultados que una relación sin confianza.

Declaración del buen trato

En la DIAN nos tratamos bien

“ El acto más pequeño de amabilidad vale más que la intención más grande. ”
• Khalil Gibran •

En la DIAN nos tratamos bien

Nos honramos como seres humanos dignos de respeto mutuo.

Reconocemos y valoramos nuestros derechos humanos, fundamentales, económicos y culturales.

Nuestras relaciones se fundamentan en los valores institucionales como el respeto.

Honramos la dignidad humana.

Somos servidores públicos y nos guiamos por una ética pública.

Hacemos de la convivencia pacífica una forma de vida.

Nos relacionamos de una manera íntegra y transparente.

Sabemos convivir.

Nos comunicamos de manera asertiva, gentil, conciliadora y participativa.

Confiamos los unos en los otros.

Para tratarnos bien, nos comprometemos individualmente a ser íntegros, creer en nosotros mismos, honrar nuestra palabra, convivir pacíficamente y en armonía, construir relaciones sanas basadas en el reconocimiento de la dignidad humana, ser ejemplo de servidor público, y a tratar a los otros como nos gustaría ser tratados.

⁷ <http://dle.rae.es/?w=confianza>

Desde la organización nos comprometemos a acoger el trato digno como elemento esencial de la gestión y el desarrollo de la Entidad y transversal a todos los procesos, planificar y ejecutar permanentemente estrategias organizacionales, pedagógicas y comunicativas que afiancen el buen trato en la cultura de la DIAN, propiciar el trato respetuoso entre los diferentes niveles jerárquicos y fortalecer la gobernanza⁸ y los Comités de Convivencia para que se inspiren en esta Carta de compromiso por el buen trato al interior de la DIAN.



Tratar bien a alguien siempre tiene tres efectos:
en tu bienestar, en el de la otra persona y en la relación entre las dos.



• **Anónimo** •

⁸ RAE. *Gobernanza: Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía.* Fuente Real Academia Española (RAE).