

**ACUERDO 2529**  
**DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 101, 102 y 103 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978; artículos 1, 2 inciso c), 10 y 12 de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 31 de julio de 2002; artículos 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; artículos 1, 8, 9 incisos a), b), d) y e), 21, 22 y 66 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 15 de junio de 1993; y los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 528 del 9 de mayo de 2001;

**CONSIDERANDO**

- I. Que la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de las funciones y disposiciones que asignan a la institución la Ley N° 7319 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 22266-J.
- II. Que, para el eficiente cumplimiento de las atribuciones y competencias del órgano, la Defensora de los Habitantes actuará con absoluta independencia, funcional, administrativa y de criterio, por lo cuenta con la potestad de definir las estrategias y acciones más apropiadas que posibiliten la consecución de los objetivos institucionales.
- III. Que el Reglamento de la Ley de la Defensoría de los Habitantes, establece en el artículo 9, establece que: "... *Funciones del Defensor de los Habitantes de la República a) Dictar los lineamientos de políticas, estrategias y acciones a seguir para el logro de los objetivos del órgano ... d) Dirigir y coordinar el funcionamiento de la institución e) Emitir los reglamentos, instructivos, manuales y demás disposiciones e instrumentos técnicos que sean necesarios y específicamente, el Reglamento Autónomo de Organización y el Reglamento Autónomo de Servicios*".
- IV. Que la potestad reglamentaria dentro de la Defensoría de los Habitantes, fue desarrollada por el Tribunal Contencioso Administrativo. Sección Octava, del Segundo Circuito Judicial de San José, mediante la resolución N° 64-2020-VIII, de las once horas minutos del diez de junio de dos mil veinte, estableció, de la siguiente manera:

*"... DE LA POTESTAD REGLAMENTARIA DE LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES: La Sala Constitucional ha derivado de la misma Constitución Política, la potestad reglamentaria de los entes y órganos públicos, para la emisión de los reglamentos de organización y servicio. En forma reiterada ha indicado:*

*"La potestad reglamentaria constituye una de las manifestaciones típicas de la función administrativa y está, por consecuencia, sometida al principio de legalidad (en su sentido de vinculación positiva). Por lo anterior, su ejercicio debe estar autorizado por una norma, por lo menos de rango legal, que la disponga de forma explícita o razonablemente implícita. Modernamente, su fundamento está en razones técnicas y políticas. En efecto, la Administraciones Públicas deben contar con poderes suficientes que les permitan la gobernabilidad, asumir el reto de la complejidad técnica de los cometidos públicos que deben satisfacer y solventar el carácter de foro político que tiene la Asamblea Legislativa, sin mayor experiencia e infraestructura técnica para satisfacer los fines e intereses públicos. De otra parte, la producción reglamentaria tiene una virtud frente a la legislación, puesto que, es*

*habitual, rápida, continua, y enfrenta los problemas cotidianos con mayor eficacia. Otra ventaja significativa es que el rango formal del reglamento permite su derogación conforme con las exigencias del momento, sin necesidad de acudir al engorroso y prolongado Procedimiento legislativo. Debe tomarse en cuenta que el legislador no puede regular todas las materias detalladamente, además existen ámbitos que parecen propios o están reservados al reglamento (v. gr. la organización interna de un órgano y la prestación de servicios). Modernamente, se sostiene que la Administración tiene la potestad reglamentaria porque la Constitución se la otorga. Esto es, le reconoce a la Administración Pública esa potestad por considerarla normal para su funcionamiento ordinario y para el cumplimiento de sus fines. La potestad reglamentaria es de ejercicio discrecional, siendo controlable mediante las técnicas de los hechos determinantes, los conceptos jurídicos indeterminados y los principios generales del Derecho". (sentencias 3040-2008 y 2393-2008).*

*Tal y como lo indica la sentencia, es una de las potestades más importantes de las administraciones, que deriva también de la potestad del jerarca para organizar de forma más eficiente, el funcionamiento del órgano que encabeza. Los artículos 1 y 2 de la Ley 7319, Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República..."*

- V. Que desde la perspectiva del control interno, uno de los objetivos fundamentales en los centros de trabajo es la protección y garantía de las condiciones laborales, con la intención de proteger al funcionariado institucional, independientemente de su posición, condición laboral y grado de jerarquía, de aquellas prácticas que deriven en acoso laboral, frente a aquellas situaciones en las que un funcionario (a) o grupo de funcionarios (as) ejercen violencia psicológica de forma sistemática y recurrente, por corto o prolongado tiempo; sobre otro (a) funcionario (a) o funcionarios (as).
- VI. Que el acoso se origina en distintas modalidades, por uno o varios sujetos, en tanto, puede presentarse de forma **vertical descendente**, que se origina cuando el acoso laboral proviene de una persona que detenta grado mayor autoridad que la persona acosada o, dicho de otra manera, lo constituyen aquellas acciones en las que una persona desde la jefatura de manera abusiva, desmesurada y perversa, fuerza a una persona subalterna a dejar de manera voluntaria o a solicitar el cambio o la baja laboral, logrando así prescindir a la persona subalterna del lugar de trabajo, pudiendo la jefatura utilizar personas trabajadoras cómplices a su cargo para ejecutar las actividades, sin que aparezca en forma directa.

Igualmente, lo constituye el **acoso laboral vertical ascendente**, que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto de la persona victimizada que figura como su jefatura inmediata o mediata, a través de intromisiones reiteradas en su vida privada; cuestionamientos constantes e infundados sobre su estilo de gestión, y sobre su pertinencia para ejercer el puesto que ostenta, sin seguir los procedimientos administrativos establecidos para tal efecto, entre otros.

También se puede presentar mediante el **acoso laboral horizontal** que se origina cuando este proviene de una persona que ocupa similar posición jerárquica que la persona acosada, es decir el hostigamiento continuo se da entre "pares".

Para finalizar existe, además, el **acoso laboral mixto**, siendo catalogado como el acoso de la jerarquía y uno o más personas y se ejerce contra una persona trabajadora o viceversa, de forma que puede considerarse que puede ser también ascendente, descendente u horizontal.

- VII. Que dentro de la legislación costarricense, no se ha promulgado una ley especial para prevenir, erradicar y sancionar el acoso laboral en los espacios de trabajo, por lo que se ha desarrollado la materia a través de la jurisprudencia judicial, administrativa y por medio de la reglamentación interna de cada entidad.
- VIII. Que es imperioso la necesidad asegurar ambientes para el desarrollo de las tareas asignadas, que sean seguros y con absoluta no tolerancia a las acciones y comportamientos que puedan ser configurados dentro de los preceptos de acoso laboral, lo cual debe procurar desde su prevención hasta su sanción. Siendo de vital relevancia desplegar gestiones concretas, frente aquellos casos donde exista intencionalidad periódica de minar la autoestima, equilibrio y la dignidad de la persona acosada, evitar agresiones o repeticiones en relación con comportamientos constantes y no aislados, así como eliminar la longevidad de cualquier agresión.
- IX. En relación con lo establecido en el numeral 33 de la Constitución Política, se garantiza la igualdad de derechos de la persona frente a la ley, y se prohíbe cualquier tipo de actuación contraria a la dignidad de la persona, asegurando de este modo su respeto. Asimismo, se garantiza por medio del artículo 56 el derecho que ostenta el trabajador (a), por lo que deberá contarse con regulación que vulnere o coloque en riesgo estos derechos, frente a prácticas de hostigamiento laboral.
- X. La Ley General de Salud, N° 5395 del 30 de octubre de 1973, en referencia a derechos y deberes, considera en su artículo 9, que toda persona, tiene el derecho a la promoción de la salud mental y física y la prevención, la prevención, recuperación y rehabilitación, considerando dentro de los factores especiales, la secuencia de en la que se pueda sufrir acoso laboral, como uno de ellos.
- XI. El Código de Trabajo, Ley N° 2 del 27 de agosto de 1943 y su reforma, en atención al principio de buena fe, presente en toda relación laboral, brindan una protección especial a toda persona trabajadora, ante situaciones que pueden ser descritas como continuas, inapropiadas y generadas en el ambiente de trabajo, siendo eventualmente ejercida por funcionarios de superior, igual o menor rango, que pueden configurar actos de acoso laboral, de esta forma el artículo 19 establece: *"El contrato de trabajo obliga tanto a lo que se expresa en él, como a las consecuencias que del mismo se deriven según la buena fe, la equidad, el uso, la costumbre o la ley."*
- XII. Que el artículo 69 inciso C, del Código de Trabajo estipula que los patronos deberán abstenerse de maltratar de palabra u obra a los/las trabajadores/as, así como el numeral 70 de mismo cuerpo normativo que prohíbe a los patronos la ejecución de actos que restrinjan los derechos del/la trabajador/a, de forma ilegítima. Igualmente, el artículo 71 del Código de cita, señala las obligaciones de los trabajadores, entre estas el inciso C, establece que la necesidad del trabajador de observar las buenas costumbres durante sus horas de trabajo.
- XIII. El Código de Trabajo en su artículo 197, considera las enfermedades del trabajo como todo aquel estado patológico que sea resultado de la acción continuada de una causa originada en las condiciones laborales a las que se ve sometido cualquier trabajador.
- XIV. La normativa internacional, incorporada al ordenamiento jurídico mediante la convencionalidad, compromete a los Estados establecer regulaciones tendientes a garantizar el derecho al trabajo y respeto a la integridad física, psíquica y moral de las y los trabajadores, siendo el acoso laboral una manifestación de estos, por lo que se debe asegurar su prevención y sanción, para el adecuado disfrute de los derechos, así el artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, establece las condiciones que deberán operar en el trabajo mismo que debe darse en condiciones equitativas libre de discriminación, el artículo 6 del Protocolo Adicional de la

Convención Americana de Derechos Humanos obliga a los Estados parte al compromiso de adoptar medidas que garanticen la efectividad plena del derecho al trabajo.

- XV. En concordancia con lo anterior, el artículo 5 de la Convención Americana de Derechos Humanos, dispone que toda persona tiene derecho a que se respete su integridad, por lo que nadie será sometido a torturas, penas o tratos inhumanos, crueles o degradantes, en igual sentido el Convenio 111 de la OIT sobre la discriminación en el empleo y la ocupación, refiere a las acciones repetidas, sin justificación alguna, como cualquier distinción o exclusión, cualquiera que sea su motivo o cualquier otra distinción, que pretenda anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.
- XVI. Así como lo dispuesto en los numerales 3 y 4 de la Convención Interamericana para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer, que refiere al disfrute de una vida sin violencia tanto en el ámbito privado como en el público y el reconocimiento del goce, ejercicio y protección de los derechos y libertades humanas, el cual incluye respeto a la integridad, salud, dignidad, entre otros incluido el ámbito laboral.
- XVII. Que la Organización Internacional del Trabajo, obliga a los Estados miembros a emitir las leyes y reglamentaciones necesarias con el fin de prevenir, eliminar y sancionar prácticas inadecuadas de hostigamiento, en el empleo y sus manifestaciones.
- XVIII. La Sala Segunda de la Corte, por medio de la resolución 00035-2012 de las 10:40 horas del 20 de enero de 2012, en atención al acoso laboral, si bien reconoce la inexistencia de una ley especial, define como parte de la jurisprudencia los elementos mínimos por analizar frente a situaciones o conflictos laborales que permeen características de acoso laboral, el cual debe investigarse para su determinación, al respecto ha cita:

**“III.- ACOSO LABORAL:** En nuestro pronunciamiento n° 197-10 se expresó: *“La psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen define el acoso moral como “toda conducta (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integración psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (MÁRQUEZ GARMENDIA, Acoso moral en el trabajo en Derecho Laboral», en Derecho Laboral, Tomo XLVI, n° 210, abril-junio 2003, p. 316). Algo más genérica es la definición ofrecida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el sentido de que el mobbing es «la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta» (...). Aunque nuestro ordenamiento jurídico no ha regulado expresamente la figura del acoso laboral, ello no implica que el trabajador no tenga derecho a su reclamo y correspondiente indemnización, en aplicación de los artículos 19, 69 inciso c) y 83, todos del Código de Trabajo; y del más general artículo 1045 del Código Civil, por virtud del cual todo aquel que por dolo, falta, negligencia o imprudencia causa a otro un daño está obligado a repararlo, junto con los perjuicios”. En otro de los fallos de esta Sala, n° 655-05, se acotó: “Luego, de la concepción doctrinal del “mobbing” se desprenden varias características comunes, entre las que se señalan: a) La intencionalidad: tiene como fin minar la autoestima y la dignidad del acosado. b) La repetición de la agresión: se trata de un comportamiento constante y no aislado. c) La longevidad de la agresión: el acoso se suscita durante un período prolongado. d) La asimetría de poder: pues la agresión proviene de otro u otros quienes tienen la capacidad de causar daño. e) El fin último: la agresión tiene como finalidad que el o la trabajadora acosada abandonen su trabajo”.*

- XIX. Que la Sala Constitucional ha reiterado en su jurisprudencia, el principio que la Administración, previo a establecer cualquier tipo de sanción a nivel laboral, deberá observar de previo un procedimiento administrativo que incluya todas las garantías de defensa de la persona servidora

dentro de la investigación que se realice. Además de señalar este tribunal constitucional, por medio de la resolución N° 03130-2011 de las 9:19 horas del 11 de marzo de 2011, con respecto al acoso laboral que:

*"Sin embargo, sobre el particular, esta Sala ha sido del criterio que, para determinar si en un caso concreto se ha producido hostigamiento laboral, también llamado "mobbing", se debe demostrar la existencia de ciertas características o elementos esenciales, como la intencionalidad de minar la autoestima y dignidad del funcionario, la repetición de la agresión por un período prolongado de tiempo, que la misma provenga de quienes tienen la capacidad de causar daño y que su finalidad consista en presionar al servidor para que abandone su trabajo y así dar por terminada la relación de empleo, para lo cual, consecuentemente, se requiere de un proceso plenario para demostrarlo."*

- XX. Que dentro del ejercicio laboral, es de interés institucional establecer mediante su regulación interna, parámetros aplicables para que se prevenga el acoso laboral en la institución, se refiera a la recepción de denuncias, y trámite procedimientos de investigación, para verificar los hechos que se denuncian, y determinar si tales conductas, se enmarcan dentro de los preceptos normativos, escritos y no escritos de acoso laboral, para interponer de este modo las acciones administrativas correspondientes, previendo además el derecho de defensa que asiste a las partes involucradas.
- XXI. Siendo que el acoso laboral incide en forma directa en la salud física y emocional del trabajador/a, el presente Protocolo de Prevención y Atención del Acoso Laboral, deviene en un instrumento jurídico necesario, cuyo fin primordial es promover y conservar la sanidad de sus funcionarios/as.

**Por tanto,  
Se acuerda**

**ÚNICO: Promulgar el siguiente Protocolo de Prevención y Atención del Acoso Laboral, cuyo texto se leerá de la siguiente manera:**

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO LABORAL**

### **CAPÍTULO I Disposiciones generales**

**Artículo 1.- Propósito, bienes jurídicos protegidos y ámbito de aplicación.** Este protocolo tiene como propósito establecer el procedimiento de actuación en materia de acoso laboral, tanto a nivel preventivo, como para la atención y resolución de las denuncias presentadas en perjuicio de los y las funcionarios/as de la Defensoría de los Habitantes. Además, pretende promover el desarrollo de estrategias de acción afirmativa que fomenten los principios de igualdad e inclusión, en procura de un mejoramiento del ambiente de trabajo.

Los bienes jurídicos protegidos con el presente protocolo son: la dignidad de las personas servidoras, los derechos de igualdad ante la ley, la integridad personal, el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, la honra y la salud.

Este protocolo rige para las personas servidoras de la Defensoría de los Habitantes, sea que gocen de un nombramiento en propiedad, de confianza, interino o cualquier otra forma de designación utilizada por la Institución, de conformidad con lo estipulado en la Ley de la Defensoría de los

Habitantes, Ley número 7319, Estatuto de Autónomo de Organización (Acuerdo N° 0528-DH de fecha 9 de mayo de 2001 y sus reformas), Estatuto Autónomo de Servicio (Acuerdo N°0 600-DH del 18 de diciembre de 2001 y sus reformas), ambos de la Defensoría de los Habitantes, supletoriamente Estatuto de Servicio Civil y su reglamento, Código de Trabajo, así como normas atinentes en la materia propias del Poder Legislativo, entre otros.

**Artículo 2.-Definición de acoso laboral.** Para efectos del presente protocolo se entenderá por acoso laboral aquellos comportamientos, palabras, actitudes que de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, ejerzan una o varias personas, independientemente de su posición laboral, sobre uno o varios funcionarios/as con el fin de degradar sus condiciones de trabajo, destruir u obstaculizar sus redes de comunicación, poner en duda su buen nombre o reputación, perturbar el ejercicio de sus labores, desvalorizar su capacidad laboral, procurar su desmotivación laboral o un deficiente ejercicio de sus labores. Incluye el proceso de atormentar, hostigar, aterrorizar psicológicamente y amenazar de palabra o de hecho.

Para efectos de la presente definición, se entenderá por "tiempo prolongado" aquellas acciones recurrentes que sucedan al menos durante seis meses.

**Artículo 3.-Manifestaciones del acoso laboral o psicológico.** Entre otras, serán manifestaciones del acoso laboral las siguientes conductas, en tanto mantengan las condiciones de recurrencia y periodicidad esgrimidas en el artículo anterior:

**a) Maltrato laboral:** cualquier acto de violencia continuada contra la moral, la libertad física y los bienes de quien se desempeñe como servidor/a, cualquier expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de tipo laboral o cualquier comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad del servidor/a.

**b) Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la permuta, traslado o renuncia del servidor/a, mediante cualquier acción que tenga la intención de producir desmotivación laboral.

**c) Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política, orientación sexual, situación de discapacidad o condición social.

**d) Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de las labores o hacerlas más gravosas o retardarlas con perjuicio para el servidor/a. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos y la exclusión de las reuniones en las que se requiere su participación, sin justificación razonable.

Otras conductas que pueden constituir acoso laboral: sin que se consideren taxativas, las siguientes conductas constituirán acoso laboral:

**e.1)** Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, al género, el origen familiar o nacional, la preferencia política,

orientación sexual, situación de discapacidad, estatus social o cualquier otra manifestación de discriminación.

**e.2)** Los comentarios hostiles o humillantes de descalificación en el ejercicio de sus funciones y las amenazas de despido injustificadas.

**e.3)** Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.

**e.4)** Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir.

**e.5)** La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.

**e.6)** La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales o propias del cargo, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada, el sometimiento a una situación de aislamiento social o el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente al interés público o a la necesidad técnica de la Institución.

**e.7)** La negativa claramente injustificada a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de las labores encomendadas.

**e.8)** Desacreditar públicamente a la persona, atribuyéndole de manera injustificada y reiterada errores en su desempeño, descalificando su trabajo o haciendo comparaciones indebidas. Difamarla, extendiendo por la Institución rumores maliciosos o calumniosos que menoscaben su reputación, su imagen o su profesionalidad.

**e.9)** Ignorar reiteradamente su presencia e impedir o limitar la comunicación de o hacia terceras personas.

**e.10)** Supervisar y registrar su desempeño laboral mediante la aplicación de controles excesivos, improcedentes o diferenciados, con el fin de causar daño o perturbación de las labores.

**Artículo 4º-Conductas que no constituyen acoso laboral:** Entre otras, no constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades, las siguientes conductas:

**a)** Las políticas, directrices, exigencias y órdenes necesarias para mantener el orden, la disciplina y el aprovechamiento de los recursos institucionales, conforme al bloque de legalidad, así como los preceptos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, No. 8131, el Código de Trabajo, la Ley General de Control Interno, N° 8292, la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N° 8422, el Estatuto de Servicio Civil N° 1581, así como sus correspondientes Reglamentos, el Estatuto Autónomo de Servicios de la Defensoría de los Habitantes y demás normas conexas.

**b)** Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a las jerarquías sobre sus colaboradores/as.

- c)** La formulación de comunicados (circulares, oficios, correos electrónicos u otros) encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral, así como la evaluación laboral periódica de los y las colaboradores/as conforme a objetivos e indicadores de rendimiento.
- d)** La solicitud de cumplir deberes extraordinarios de colaboración con la Institución, cuando sean necesarios para garantizar la continuidad del servicio público o para solucionar situaciones particulares en la gestión de la organización.
- e)** Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminada la relación de servicio, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Estatuto Autónomo de Servicio de Defensoría de los Habitantes o el Estatuto de Servicio Civil, No. 1581 y su reglamento, Código de Trabajo y demás legislación sobre la función pública.
- f)** Las órdenes dadas por la jefatura para el fiel cumplimiento de las labores de los y las servidores/as, así como la formulación de exigencias razonables para la elaboración de un trabajo o cumplimiento de funciones.
- g)** La solicitud que realicen las jefaturas de acatar las prohibiciones y deberes inherentes a su relación de servicio, establecidos en la normativa vigente.
- h)** Las diferencias o conflictos personales o laborales aislados, de carácter pasajero, que se presenten en un momento concreto y en el marco de las relaciones interpersonales, de forma tal que afecte el ámbito laboral pero que su finalidad no sea la destrucción o el deterioro de las partes implicadas en el suceso.
- i)** Denegar justificadamente ascensos o reasignaciones, condición de propiedad, capacitaciones, permisos o licencias, así como vacaciones, para los que no se cumplan con los requisitos de ley o los requerimientos institucionales según la necesidad del servicio.
- j)** El estrés laboral, como respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.
- k)** El desgaste profesional, entendido como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el ámbito profesional.

**Artículo 5º-Sujetos.** Cualquier persona que labore en la Defensoría de los Habitantes, con independencia de su tipo de nombramiento y de la posición que ocupe dentro de la Institución, sea esta jerárquica o no, pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral, o bien, sujetos pasivos o víctimas de esta modalidad de violencia laboral.

Serán sujetos partícipes aquellas personas que induzcan o favorezcan el acoso laboral, así como la persona que, como representante patronal, omita cumplir los requerimientos o sanciones que se emitan en los términos del presente Protocolo.

## CAPÍTULO II

### Medidas preventivas para la resolución de conflictos

**Artículo 6.-Medidas preventivas.** El Despacho del Defensor o Defensora de los Habitantes, podrá delegar a la Dirección o al Departamento seleccionado, el establecimiento de mecanismos de prevención de los conflictos laborales en general y de las conductas de acoso laboral en particular, de manera permanente, mediante información virtual, boletines, afiches, comunicación en medios digitales, charlas, seminarios, talleres, sean estas presenciales o virtuales, entre otros.

Será su responsabilidad implementar programas institucionales estructurados de capacitación, con la finalidad de sensibilizar al funcionariado en estas temáticas, así como desarrollar un programa de mediación e intervención de los conflictos laborales, con la finalidad de evitar que estos deriven en desavenencias mayores que generen faltas disciplinarias que deban ser objeto de sanción.

El Departamento de Recursos Humanos, deberá incluir dentro del programa de inducción para los y las servidores/as de nuevo ingreso, información referida al presente protocolo de acoso laboral.

**Artículo 7.-Evaluación sanitaria preliminar.** La Unidad Médica y Salud Ocupacional, realizará evaluación médica de atención primaria al/la servidor/a consultante y recomendará la remisión del asunto ante el Instituto Nacional de Seguro, en atención a la referencia de riesgos del trabajo.

Esta Unidad, deberá llevar un registro actualizado que incluya la cantidad y motivo de los casos atendidos, del cual se garantizará la confidencialidad e identidad del/la servidor/a consultante.

**Artículo 8.-Medidas alternas.** Como parte de las medidas alternas a desarrollar y con la finalidad de atender las controversias en forma ágil y dialogada de manera previa a la instrucción de un procedimiento administrativo disciplinario, se utilizará la mediación y conciliación como un mecanismo institucional para la resolución de conflictos.

Para tales efectos, el Despacho del Defensor o Defensora de los Habitantes deberá instituir comisiones interdisciplinarias que cuenten con formación y capacitación en materia de resolución de conflictos en general y de abordaje del acoso laboral en particular.

Estas comisiones estarán conformadas por profesionales institucionales con capacitación en el tema de relaciones laborales y abordaje de conflictos, que cumplan con el perfil requerido y mantengan una posición imparcial, objetiva, asertiva y confidencial de los casos sometidos a su consideración.

A solicitud de una o ambas partes y previo acuerdo de ambas, el/la Defensor/a de los Habitantes en coordinación con el funcionariado previamente seleccionado, convocará a un equipo de integrantes de las comisiones de mediación, quienes atenderán la instrucción que les sea girada, para lo que se les facilitará el tiempo y espacio necesarios para el abordaje del caso concreto.

**Artículo 9.-Acuerdo de mediación.** El proceso de mediación se desarrollará cuando exista consentimiento de las partes y se cumplan los criterios de admisibilidad y conciliabilidad. Los acuerdos que se tomen serán de acatamiento obligatorio para las personas involucradas y carecerán de recurso ulterior, por lo que tendrán valor de cosa juzgada.

### CAPÍTULO III

#### **Instrucción del procedimiento administrativo disciplinario para casos de acoso laboral**

**Artículo 10.-Conformación de la comisión instructora y plazo del nombramiento.** El/la Defensor/a de Los Habitantes conformarán una comisión instructora del procedimiento, que tendrá como responsabilidad realizar la investigación e instrucción de los casos de acoso laboral que sean denunciados.

Esta comisión estará integrada por tres miembros y sus respectivos suplentes, velando por el respeto al debido proceso.

Su nombramiento será por un plazo de tres años renovables y la Administración le brindará la capacitación y el apoyo necesario para la ejecución de las labores encomendadas.

**Artículo 11.- Atribuciones y potestades de la comisión instructora.** Serán atribuciones y potestades de la comisión instructora:

- a) Recibir las denuncias por acoso laboral que le sean trasladadas por el/la Defensor/a de los Habitantes e iniciar la investigación preliminar cuando corresponda;
- b) Levantar el expediente e instruir el procedimiento administrativo disciplinario en razón de las denuncias presentadas y de conformidad con el procedimiento previsto en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227;
- c) Recibir las pruebas ofrecidas por las partes y recabar las que fueron admitidas;
- d) Verificar que el asunto se tramite con celeridad y eficiencia;
- e) Garantizar el derecho de defensa y del debido proceso a la persona investigada, así como la confidencialidad del mismo;
- f) Proponer las medidas cautelares necesarias para el efectivo desarrollo del procedimiento, las cuales serán adoptadas por el/la Defensor/a de los Habitantes;
- g) Brindar un dictamen final y remitir el expediente al/la Defensor/a de los Habitantes según corresponda, quien será el/la encargado/a de dictar el acto final del procedimiento de conformidad con sus competencias.

**Artículo 12.-Denuncia.** Las denuncias por acoso laboral se presentarán ante el/la Defensor/a de los Habitantes y como mínimo deberán contener:

- a) Lugar y fecha de la denuncia,
- b) Nombre y calidades completas de la persona denunciante e identificación de la persona denunciada,
- c) Identificación precisa de la relación laboral entre la persona denunciante y denunciada,
- d) Descripción de los hechos, con mención exacta o aproximada de fechas ofrecimiento de los medios de prueba que sirvan de apoyo a la denuncia e indicar su ubicación para efectos de evacuación,

- e) Señalamiento de medio o lugar para atender notificaciones y firma de la persona denunciante.

Cuando la denuncia no cumpla con los requisitos señalados, la comisión instructora ordenará subsanarla, para ello prevendrá a la persona denunciante que indique los requisitos omitidos o incompletos, o bien, que aclare los hechos confusos o contradictorios.

**Artículo 13.-De la abstención y recusación.** Cuando de conformidad con lo dispuesto en los artículos 230 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, un miembro de la Comisión Instructora tenga que separarse del conocimiento de un caso determinado, se recurrirá a los institutos de la abstención o recusación y se sustituirá por su respectivo suplente, de conformidad con la especialidad profesional requerida, nombrada por el/la jerarca institucional.

**Artículo 14.-De las garantías procesales.** El procedimiento se instruirá de conformidad con las normas contenidas en el Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa de la persona denunciada, lo que incluye la posibilidad de contar con patrocinio letrado de su elección. La persona denunciante será tenida como parte del procedimiento y podrá participar activamente del mismo, de manera personal o por medio de su representante legal.

El procedimiento deberá realizarse con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, y en cumplimiento de los plazos establecidos al efecto. Los períodos de cierre colectivo de la Institución suspenderán dichos plazos.

**Artículo 15.-Confidencialidad.** Será obligatorio guardar total confidencialidad en el trámite de la instrucción del procedimiento. Cualquier infidencia de quienes integren la comisión, de los testigos o de cualquiera de las personas que tengan participación directa en el proceso, se considerará falta de servicio, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, la Ley N.º 8968, de 7 de julio de 2011, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 170, del 05 de setiembre del 2011, Acuerdo N° 2269 del 6 de enero de 2020 que dispone los Lineamientos para el manejo de datos personales contenidos en la documentación de la Defensoría de los Habitantes y Acuerdo N° 2360 del 18 de abril de 2022 relativo al Protocolo de Actuación para el Manejo de Datos Sensibles y de Acceso Restringido de las y los funcionarios activos de la Defensoría de los Habitantes, ex funcionarios(as) y de las y los oferentes que custodia el Departamento de Recursos Humanos y regulación conexas.

**Artículo 16.-Traslado de la denuncia.** El traslado de la denuncia se realizará con el acto de apertura del procedimiento administrativo disciplinario, el cual incluirá necesariamente y como mínimo, una intimación puntual de los hechos que se investigan, con referencia expresa de la normativa que se considere infringida con los hechos denunciados y las eventuales sanciones disciplinarias a aplicar en caso de encontrar a la persona denunciada culpable de las faltas que se le imputan. En este mismo acto se podrá programar la audiencia oral y privada dispuesta en el artículo 18 del presente Protocolo.

Con este traslado se le concederá a la persona denunciada, un plazo de cinco días hábiles para que se refiera a todos y cada uno de los hechos que se le imputan y para que ofrezca la prueba de cargo y descargo que considere pertinente, la cual podrá ser evacuada por la Comisión previamente a la realización de la comparecencia oral y privada dispuesta en el artículo siguiente, siempre que sea puesta en conocimiento de las partes con la antelación debida. También se requerirá que se señale lugar para notificaciones.

En caso que la persona no ejerza su defensa, el proceso continuará hasta concluirse definitivamente con el acto final.

**Artículo 17.-Comparecencia oral y privada.** Una vez recibida la respuesta del/la demandado/a al traslado a la denuncia, se realizará una comparecencia oral y privada con la comisión instructora, la cual se regirá por lo dispuesto en los artículos 308, siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, la cual deberá programarse con al menos quince días hábiles de anticipación. En dicha audiencia se admitirá y recibirá toda la prueba que no hubiere sido programada con anterioridad y se oirán los alegatos y conclusiones de las partes.

**Artículo 18.-Medidas preventivas y cautelares.** Se considerarán medidas preventivas y cautelares, aquellas acciones que tienen como objetivo facilitar la investigación y la paralización inmediata de la situación de conflicto.

Podrán ser solicitadas en cualquier etapa del proceso, de oficio o a instancia de parte, previa recomendación de la Comisión Instructora al/la Defensor/a de los Habitantes, según corresponda, para su adopción. La medida podrá acordarse sin previa audiencia y su duración no podrá superar el plazo dispuesto para la instrucción del procedimiento.

Se tomarán como medidas preventivas y cautelares las siguientes:

- a) Suspensión con goce de salario del servidor/a denunciado/a.
- b) Traslado temporal de la persona denunciada.
- c) Traslado de la persona denunciante, con su consentimiento o a solicitud de sus representantes legales, cuando exista relación de subordinación o cuando se presuma la continuación de las aparentes conductas de acoso laboral.
- d) Cambio en la supervisión de las labores de la persona denunciante, cuando la persona denunciada sea su superior inmediato. La supervisión podrá ser efectuada por otro servidor/a de superior jerarquía.
- e) Otras medidas que recomiende la comisión instructora, siempre que garanticen los derechos de las partes, guarden proporción y legalidad, y siempre que no afecte el servicio público que se brinda.

**Artículo 19.-De la valoración de la prueba.** Los medios de prueba podrán ser todos aquellos permitidos por el derecho público y su valoración se realizará de conformidad con las reglas de la sana crítica. No obstante, lo anterior, para la valoración de la misma se podrá tomar en consideración todos los elementos indiciarios y directos aportados por las partes. De igual manera se podrá considerar el estado emocional de las personas denunciante y denunciada, así como su desempeño, cumplimiento y dinámica laboral.

**Artículo 20.-Dictamen final de la comisión instructora.** Una vez instruido el correspondiente procedimiento disciplinario, la comisión instructora deberá emitir un dictamen final razonado que podrá servir de base para el dictado del acto final por parte del/la jerarca. Dicho informe deberá contener como mínimo:

- a) Número y fecha de resolución
- b) Nombre de la o las personas denunciantes y de la persona o personas denunciadas
- c) Un apartado de resultandos donde se indique el procedimiento seguido en la etapa de instrucción.
- d) Una descripción de los hechos probados
- e) Una descripción de los hechos no probados
- f) Un apartado de considerandos de hecho y de derecho que justifiquen claramente las conclusiones a las que se arriba a partir de la instrucción realizada
- g) Un detalle de las normas infringidas y de las eventuales sanciones o recomendaciones a aplicar
- h) En caso de existir voto de minoría, deberá consignarse el razonamiento respectivo

**Artículo 21.-Imposibilidad de conciliación durante el proceso de instrucción.** Durante el transcurso de la instrucción del procedimiento administrativo disciplinario por acoso laboral no habrá etapa de conciliación.

**Artículo 22.-Garantía del denunciante y testigos.** Ninguna persona que, amparada en el presente Protocolo haya denunciado acoso laboral o haya comparecido como testigo de las partes, podrá ser objeto de represalia por ese motivo.

**Artículo 23.-Sanciones disciplinarias.** Las sanciones disciplinarias por acoso laboral comprobado, se aplicarán según la gravedad del hecho y la condición jerárquica de la persona denunciada, en concordancia con lo dispuesto en Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, supletoriamente en el Código de Trabajo, Estatuto del Servicio Civil y su reglamento y cualquier otra disposición normativa que regule la materia.

**Artículo 24.-Sanciones alternas.** En caso de que ante la comisión de una falta disciplinaria deba imponerse una amonestación escrita o una suspensión sin goce de salario, podrán aplicarse sanciones alternas por una única vez, sea a solicitud de la persona denunciada, por decisión del superior jerárquico o por recomendación de la Comisión Instructora. Para la aplicación de esta alternativa es necesario:

- a) que la persona denunciada haya reconocido la comisión de la falta.
- b) que la persona denunciada se haya caracterizado por un buen desempeño en el pasado, contando con un expediente sin ninguna otra falta análoga cometida
- c) que las sanciones alternas recomendadas no sean más gravosas que la sanción original que se le debería aplicar.

**Artículo 25.-Medidas complementarias de tratamiento.** La persona sancionada podrá solicitar o la comisión instructora podrá recomendar, medidas complementarias de tratamiento, con la

finalidad de orientar el comportamiento de la persona denunciada y de abordar la situación de conflicto existente. Dichas medidas podrán contemplar:

- a) Asesoría u orientación.
- b) Tratamiento psicológico individual o grupal.
- c) Terapias alternativas grupales o individuales.
- d) Capacitación.
- e) Cualesquier otra que brinde una alternativa de abordaje a la situación que se presenta.
- f) La aplicación de cualquiera de estas medidas deberá contemplar el seguimiento necesario del jerarca, para comprobar su efectivo cumplimiento.

**Artículos 26.-Recursos.** El dictamen final de la comisión instructora carecerá de recursos por tratarse de un acto que no tiene efectos sobre la esfera jurídica de las personas investigadas.

Será recurrible el acto final adoptado por el/la jerarca correspondiente, mediante el Recurso de Reconsideración, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N°7319, Ley de creación de la Defensoría de los Habitantes.

**Artículo 27.-Reincidencia.** En caso que la persona denunciada se le haya impuesto una sanción previa y reincida en la misma infracción dentro del período de doce meses siguientes a la primera, se hará acreedora de la sanción superior inmediata, de conformidad con el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, supletoriamente en el Código de Trabajo, Estatuto del Servicio Civil y su reglamento y cualquier otra disposición normativa que regule la materia.

#### CAPÍTULO IV Disposiciones finales

**Artículo 28.-Denuncias falsas.** Quien denuncie falsamente por acoso laboral, podrá incurrir, cuando así se tipifique, en cualquiera de las conductas propias de la difamación o la injuria, según lo dispuesto en el Código Penal.

**Artículo 29.-Vigencia y publicidad del protocolo.** Este protocolo rige a partir de su publicación en La Gaceta del Despacho. Será obligación de la Administración difundir su texto para conocimiento de la población defensoril.

**TRANSITORIO. - Ámbito de aplicación.** El presente reglamento no es de naturaleza retroactiva, por lo que su aplicación rige para los actos sobrevenidos a partir de su publicación. Los casos de acoso indistintamente de su naturaleza y modalidad, que se quieran alegar y que acontecieron de manera previa a la publicación del presente Reglamento se tramitarán por las vías legales pre-existentes y así definidas por el ordenamiento jurídico.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** Dado en la Ciudad de San José, a las quince horas del día diecisiete de noviembre del año dos mil veintidós. Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la República.

CATALINA  
CRESPO  
SANCHO  
(FIRMA)

Firmado  
digitalmente por  
CATALINA CRESPO  
SANCHO (FIRMA)  
Fecha: 2022.11.17  
15:56:53 -06'00'

COMUNIQUESE Y PUBLICITISE. Don en el Canal de San José, a las cinco horas del día  
de lunes de noviembre del año de mil novecientos. Caballero Cerezo Sancho. Delencos de los  
Habitantes de la República.

CATALINA  
CRESCO  
SANCHO  
(FIRMA)

Tratado  
Digitalmente  
CATALINA CRESCO  
SANCHO (FIRMA)  
Fecha: 2023-11-13  
13:00:23-00:00