

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

ACUERDO N° DH-A-2875-2026

LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 11 y 192 de la Constitución Política de la República de Costa Rica; los artículos 4, 6, 11, 13, 16 párrafo primero, 102 inciso a), 103 inciso a), 105 inciso 1), 107 inciso 1), 111, 113, 129, 225, 269, de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 del 2 de mayo de 1978; los artículos 1, 2 y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N°7319 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 1, 3, 6, 8, 9 incisos a), d) y e), 10, 11, 20, 21, 22, 24 y 63 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N°22266-J del 16 de julio de 1993; el artículo 60 del Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N°2493-DH, publicado en La Gaceta N°168 del 05 de setiembre de 2022; y los artículos 1, 2, 3, 4, 5 y 16 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo N°528-DH publicado en La Gaceta N°90 del 11 de mayo de 2001.

CONSIDERANDO:

- I.** Que el ordenamiento jurídico costarricense otorga a las y los jerarcas de los entes y órganos públicos, amplias potestades de dirección y control respecto a la gestión institucional, y los faculta para adoptar las medidas que consideren necesarias, para la toma de decisiones, acciones y estrategias, en cumplimiento de la legislación, con el propósito de garantizar que la prestación de los servicios se realice de conformidad con los principios constitucionales de continuidad, regularidad, eficiencia, simplicidad y celeridad.
- II.** Que es una responsabilidad intrínseca a los puestos de jerarquía la de organizar el funcionamiento institucional, para optimizar el uso de los recursos, el resguardo del ambiente de control interno, la dirección, cobertura, petición y acceso a la información, el cumplimiento de los plazos legales y una adecuada distribución de las funciones asignadas a las personas colaboradoras de la institución, para lograr la consecución de los objetivos y fines institucionales.
- III.** Que a dicha facultad se le ha denominado "potestad de auto organización" y, al respecto, la Procuraduría General de la República señaló en el dictamen C-248-95 del 30 de noviembre de 1995 que:

"La potestad de auto organización de un ente consiste en el poder de darse la organización interna que considere más conveniente para el cumplimiento del fin público asignado por ley (...) Conforme esa potestad, corresponde al jerarca determinar cuál es la organización interna más adecuada para el ente,

en razón de los fines que debe cumplir, lo que parte de dos constataciones: la organización de los propios servicios es una competencia típicamente administrativa y corresponde al jerarca adoptar las medidas necesarias para el buen funcionamiento de la Administración a su cargo. Potestad discrecional que autoriza al jerarca para realizar reestructuraciones administrativas internas, lo que puede comprender el establecimiento de nuevos órganos (artículo 59 de la Ley General de la Administración Pública) o en su oportunidad, una distribución interna de competencias que no impliquen potestades de imperio (...)"

- IV.** Que dicha potestad se encuentra regulada en el ordinal 192 de la Constitución Política, sin embargo, no es irrestricta; su fin siempre debe ser lograr una mejor organización del servicio público.
- V.** Que de acuerdo con la potestad de auto organización y con el objeto de lograr un mejor desempeño y organización en los servicios que brinda, la Administración Pública está facultada para realizar procesos de reorganización o reestructuración interna. Con tales procesos se persigue alcanzar un modelo óptimo de organización y prestación del servicio, en concordancia con el interés público que debe inspirar toda actuación de la Administración Pública, tal y como lo indica la Sala Constitucional en la sentencia N° 2004-13660 del 30 de noviembre de 2004:

"La reestructuración y la reorganización administrativa constituyen procedimientos tendientes a modernizar a la Administración Pública, con el fin de aumentar su eficiencia y eficacia, logrando mejorar los servicios que ésta presta, amén de la consecuente reducción del gasto público. Sobre el particular, es menester recordar que hay algunos principios constitucionales que informan la organización y función administrativas, tales como los de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad (artículos 140, inciso 8, en cuanto le impone al Poder Ejecutivo el deber de «Vigilar el buen funcionamiento de los servicios y dependencias administrativas», el 139, inciso 4, en la medida que incorpora el concepto de «buena marcha del Gobierno» y el 191 al recoger el principio de «eficiencia de la administración»".

- VI.** Que en ejercicio de esta potestad de auto organización, la Administración debe tomar en consideración los principios de eficiencia y eficacia, sobre los cuales la Sala Constitucional en el voto N° 12.330-2011 del 9 de setiembre de 2011, apunta:

"(...) La eficacia como principio supone que la organización y función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y

a la evaluación o rendición de cuentas (artículo 11, párrafo 2º, de la Constitución Política). La eficiencia, implica obtener los mejores resultados con el mayor ahorro de costos o el uso racional de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros. (...) Este conjunto de principios le impone exigencias, responsabilidades y deberes permanentes a todos los entes públicos que no pueden declinar de forma transitoria o singular.”

- VII.** Que mediante criterio jurídico vertido mediante el oficio N° DH-DAJ-447-2023 por la Dirección de Asuntos Jurídicos de la institución se indicó:

"...De lo anterior se colige que la Defensoría de los Habitantes tiene regulación normativa solo en aquellos supuestos en que una reorganización o reestructuración implique la supresión de plazas con titulares, es decir, la eliminación de plazas con funcionarios o funcionarias ocupantes de la plaza, ergo, no cuenta con normativa expresa que establezca los requisitos de una reorganización en términos generales, así como tampoco lineamientos para la modificación de plazas vacantes puras. Ahora bien, como se desarrolló anteriormente, ello no obsta para que las instituciones públicas en franco acatamiento del principio de juridicidad, respeto de las reglas unívocas de la ciencia y la técnica y el principio de eficiencia de los servicios públicos, de previo a cualquier reorganización, deba efectuar los estudios técnicos útiles y necesarios que de manera objetiva y transparente determinen la más eficiente y económica reorganización de los servicios..."

- VIII.** Que por medio del acuerdo N°528-DH del 09 de mayo de 2001 se promulgó el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes, instrumento mediante el cual se estableció la distribución organizacional y funcional de la institución, contemplando éste la creación de la Dirección de Calidad de Vida, como unidad encargada de atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas originados de las actuaciones u omisiones del sector público relacionados con la protección del ambiente, el acceso a la salud, la vivienda de interés social y la incidencia de la actividad humana en el entorno.

- IX.** Que mediante acuerdo N°858-DH del 09 de marzo de 2004 se creó la Dirección de Asuntos Laborales, con la finalidad de que fuera una única unidad organizativa quien estuviera a cargo de los temas relativos a esta materia, pues anteriormente se encontraban distribuidos en diferentes áreas.

- X.** Que mediante acuerdo N°1429-DH del 09 de enero de 2009 se fijó, por haberse omitido en el acuerdo N°858-2004, el ámbito de competencia de la Dirección de Asuntos Laborales.
- XI.** Que el Plan Estratégico Institucional 2024-2028 incorporó el Eje Estratégico N°3 Mejora Continua, cuyo objetivo estratégico es *“Optimizar el valor público de la gestión institucional a través de una cultura de mejora continua”*.
- XII.** Que, en concordancia con el objetivo estratégico del Eje Estratégico N°3 Mejora Continua, la institución ha hecho una revisión de la estructura organizacional con el propósito de optimizar el valor público de la gestión institucional, siendo ejemplos de ellos la creación de la Dirección de Admisión y Defensa Sumaria (que integró las preexistentes Dirección de Admisibilidad y Dirección de Oficinas Regionales) y la creación del Equipo Especializado de Atención de la Población Privada de Libertad.
- XIII.** Que como parte de las acciones encaminadas a la revisión de los procesos, funcionamiento y servicio institucional -mejora continua-, se coordinó la cooperación para la ejecución de un estudio de cargas de trabajo en varias direcciones.
- XIV.** Que mediante el Estudio de Cargas de Trabajo -de noviembre de 2024- que se llevó a cabo por parte del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, con la colaboración de un grupo de estudiantes de la Universidad de Costa Rica, se analizó el volumen, tiempo y algunos otros aspectos del trabajo de la Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud y de la Dirección de Asuntos Laborales; siendo que con respecto a esta última se concluyó:

"Con respecto a la Dirección de Asuntos Laborales, es importante destacar que esta dirección no cuenta con personal técnico el cual cumpla con tareas secretariales, por lo cual es necesario una persona que cubra este rol y sus respectivas asignaciones, además se cuenta con 4 profesionales que tienen un exceso de trabajo, ya que, según el análisis realizado de los datos proporcionados se debería de contar con más personas en este rol para que se pueda cumplir con los roles y asignaciones de manera satisfactoria, aunado a esto, el director cumple funciones en dos direcciones por los cual es necesario que se nombre a una persona encargada solo de dicha dirección, o bien que se anexe o fusione con otra dirección de temática similar y generar una mejor distribución de la asignación de funciones”.

- XV.** Que mediante el oficio DH-DAL-1240-2024 del 02 de diciembre de 2024, el señor Walter Meza Dall´Anese, en su momento Director de Asuntos Laborales, emitió una serie de consideraciones respecto a lo señalado anteriormente, indicando entre otras cosas:

"(...) Si hace 15 años la Defensoría tuvo la visión de crear un órgano especializado en derechos laborales, con lo cual evidentemente fortaleció el compromiso del Estado de garantizar estos los derechos laborales de las personas trabajadoras; suprimirlo de la organización interna sería una evidente regresión al reducir e invisibilizar y hacer desaparecer el nivel de protección aceptado por el Estado; incluso si se subsumiera en otro órgano interno –como en varios momentos se ha propuesto–, pues, de igual forma, significaría un retroceso en la defensa de los derechos laborales y vulneraría el principio de progresividad de los derechos humanos.

(...)

Sin pretender exhaustividad, señora Defensora, los argumentos anteriores justifican y ratifican, técnicamente, la permanencia de la Dirección de Asuntos Laborales en la estructura organizacional de la Defensoría de los Habitantes, de cara a los importantes retos que demanda el mundo de los derechos laborales en una época de cambios constantes y demandas cada vez más complejas. "

- XVI.** Que, adicionalmente, como parte de las acciones de mejora continua a los procesos institucionales, por medio del acuerdo N° DH-A-2767-2024 del 20 de diciembre de 2024, la Defensoría de los Habitantes creó el Equipo Especializado de Atención a Personas Privadas de Libertad, ubicado dentro de la Dirección de Igualdad y No Discriminación, como un plan piloto para la atención integral de dicha población y como estrategia que busca la implementación de mecanismo que permitan a la institución una mayor eficiencia en el servicio público que se brinda.
- XVII.** Que mediante el acuerdo DH-A-2815-2025 del 31 de julio de 2025, se designó provisionalmente a la señora Ana Karina Zeledón Lépiz como Directora de Asuntos Laborales, dejando sin efecto el recargo que hasta el momento había tenido el señor Meza Dall'Anese sobre dicha unidad.
- XVIII.** Que una vez transcurrido un año desde la implementación del plan piloto del Equipo Especializado de Atención a la Población Privada de Libertad, se recibió un informe sobre los resultados obtenidos. La información provista por dicho informe resulta de mucho valor, pues permite identificar que el modelo aplicado -equipo de personas profesionales especializado- para la atención de procesos y temáticas resulta funcional, y da pie a un abordaje con especificidad, pero sin dejar de lado la integración con otras materias.
- XIX.** Que mediante el oficio N° DH-DPDI-0257-2025 del 03 de marzo de 2025, la señora Ana Laura López Pérez, Jefatura del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, emitió formal criterio con relación a la solicitud de análisis realizada por el Despacho respecto a la situación actual de la Dirección de Asuntos Laborales y su posible

integración a otra unidad de la institución. Dentro de este documento se abordaron elementos relativos a la mejora continua y la importancia de la gestión por procesos con el fin de *"mejorar la eficiencia, la efectividad y la generación de valor público para las personas usuarias mediante la optimización del flujo de trabajo y la alineación con los objetivos estratégicos."*

Asimismo, expone en dicho informe las deficiencias que genera la implementación de un sistema basado en funciones, como tradicionalmente se han constituido las instituciones públicas y la importancia de la lograr un equilibrio, para que la integración de unidades garantice que la especialización temática se mantenga, pero dentro de una estructura ágil, flexible y coordinada.

Adicionalmente, se indica que *"La creación de equipos especializados permite a la institución generar oportunidades de desarrollo profesional y liderazgo dentro de los equipos de trabajo a través de la creación de roles de coordinación y la apertura de espacios de crecimiento y reconocimiento. (...) Generar un balance y coordinación entre la especialización y la transversalidad de los derechos humanos en todos los procesos institucionales no solo fortalece la capacidad de respuesta institucional, sino que también asegura una atención más integral y ajustada a las necesidades de la población."*

Finalmente concluye el Departamento de Planificación que *"la integración es viable desde una perspectiva organizacional, siempre que se mantenga la especialización del tema laboral y se aseguren procesos estandarizados con un enfoque por eficiencia y calidad."*

XX. Que a partir de lo anterior, se inició un proceso de análisis y revisión por parte de la señora Zeledón Lépiz y el equipo de la Dirección de Asuntos Laborales, con la finalidad de verificar la manera más adecuada en la cual se podrían integrar las temáticas abordadas por ambas unidades, del cual surgieron algunas consideraciones que se expondrán a continuación.

XXI. Que el concepto Calidad de Vida ha evolucionado en el tiempo, pasando de nociones predominantemente psicológicas hacia la comprensión del bienestar de las poblaciones y las personas, tomando en consideración aspectos tales como salud física, salud mental, entorno medioambiental, situación laboral, entre otros. En consecuencia, la defensa, protección y promoción de la calidad de vida, desde el enfoque de los derechos humanos, implica el abordaje y comprensión de diversos factores determinantes interdependientes; es decir, de diversas condiciones interrelacionadas entre sí, que posibilitan o limitan el bienestar de las personas.

XXII. Que esa perspectiva comprehensiva de los factores determinantes interdependientes de la Calidad de Vida incluye el ejercicio de los derechos vinculados al trabajo, tales como

condiciones de trabajo dignas, seguras, equitativas; seguridad jurídica en el trabajo, bienestar físico y mental, entre otras. Por ende, la vulneración de los derechos del trabajo implica un deterioro de la Calidad de Vida de las personas trabajadoras, en tanto resulta incompatible con el bienestar físico, mental, social y económico de éstas.

- XXIII.** Que de acuerdo con lo anterior, y de conformidad con los principios de eficiencia, efectividad y valor público, nace la necesidad de integrar la Dirección de Asuntos Laborales y la Dirección de Calidad de Vida en una sola Dirección, para que la Defensoría de los Habitantes reconceptualice el abordaje de las denuncias por vulneración de los derechos laborales, reconociendo que la Calidad de Vida y el Trabajo son dimensiones interdependientes desde un enfoque de derechos humanos.
- XXIV.** Que de conformidad con esta reconceptualización, la Dirección Calidad de Vida y la Dirección de Asuntos Laborales se integrarán como una sola Dirección denominada "*Dirección Calidad de Vida y Derechos del Trabajo*", la cual contará con un Equipo Especializado en Derechos del Trabajo.
- XXV.** Que el Equipo Especializado en Derechos del Trabajo tramitará las denuncias que interpongan las personas trabajadoras con relación a acciones u omisiones del Estado que violenten o amenacen violentar los derechos vinculados al trabajo, al tiempo que se abre la posibilidad de incorporar la dimensión de los derechos del trabajo en los abordajes que realice la Dirección.
- XXVI.** Que dicha decisión atiende no solamente a criterios técnicos desde la óptica de las temáticas abordadas por -hasta el momento- ambas unidades, sino también permite a la institución generar abordajes integrales, interdisciplinarios y desde dimensiones interdependientes; y, a su vez, de disponer de los recursos humanos, materiales y financieros de la forma más conveniente para el cumplimiento eficaz y eficiente de los cometidos y fines asignados por el ordenamiento jurídico y los principios generales rectores de los servicios públicos.

POR TANTO:

PRIMERO: Derogar el sub inciso vii) del inciso f) del artículo 5 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo N°528-DH del 05 de mayo de 2001; correspondiente a "vii) Dirección de Asuntos Laborales".

SEGUNDO: Modificar el inciso f) del artículo 5 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo N°528-DH del 05 de mayo de 2001, relativo a las Direcciones de Defensa, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

"Artículo 5º-Organización de la Defensoría de los Habitantes. Para el cumplimiento de sus atribuciones, la Defensoría de los Habitantes de la República contará con las siguientes direcciones, departamentos y unidades administrativas.

(...)

f) Direcciones de Defensa

i) Dirección de la Defensoría de la Mujer

ii) Dirección de Igualdad y No Discriminación

iii) Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo

iv) Dirección de Gobernanza Pública

v) Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud

vi) Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo

(...)"

TERCERO: Modificar el artículo 14 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo N°528-DH del 05 de mayo de 2001, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

Artículo 14.-Organización. La organización de las Direcciones de Defensa responderá a los siguientes criterios: clasificación por temas, naturaleza y especificidad de las quejas admitidas, la demanda de servicios y los recursos humanos y materiales disponibles.

La Defensoría de los Habitantes contará con las siguientes Direcciones de Defensa:

i) Dirección de la Defensoría de la Mujer

ii) Dirección de Igualdad y No Discriminación

iii) Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo

iv) Dirección de Gobernanza Pública

v) Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud

vi) Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo

El Defensor (a) de los Habitantes tendrá amplia discrecionalidad para modificar mediante acuerdo dictado al efecto la organización de las Direcciones de Defensa.

Cada Dirección de Defensa contará con un Director (a) y los (as) profesionales de defensa y demás personal de apoyo que requiera para cumplir eficientemente sus funciones.

CUARTO: Modificar el artículo 17 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo N°528-DH del 05 de mayo de 2001, para que en adelante se lea de la siguiente manera:

"Artículo 17.-Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo. Corresponde a la Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo atender, tramitar, investigar y preparar el informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional para la efectiva defensa en los casos sobre violaciones a los derechos e intereses de las personas originados de las actuaciones u omisiones del sector público, relacionados con la protección del ambiente; el acceso a las condiciones y medios que posibilitan el ejercicio del derecho a la salud; la vivienda de interés social; la incidencia de la actividad humana en el entorno y los asuntos de derechos vinculados al trabajo; la prestación del servicio de transporte público en sus diferentes modalidades; los nombramientos y contratación laboral; sistemas salariales, incluyendo formas y tiempos de pago, reconocimientos salariales; acoso laboral en el sector público; inspección del trabajo; velar por el cumplimiento de los convenios con O.I.T.; pensiones; condiciones de trabajo y ambiente laboral; clasificación de puestos; movimientos de personal y la objetividad y transparencia en la gestión de los recursos humanos en el sector público costarricense, entre otros temas relacionados.

Queda excluida la atención de asuntos relativos a hostigamiento sexual; materia que por su especificidad es de resorte de la Dirección de la Defensoría de la Mujer.

Al efecto, se crea el Equipo Especializado para la Atención de Asuntos Relacionados con los Derechos del Trabajo, dentro de la Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo, el cual tramitará e investigará todos los Registros de Intervención derivados de las denuncias, quejas y solicitudes interpuestas con relación a dicha materia; sobre la cual, además, tramitará las investigaciones de oficio que la Defensoría disponga iniciar respecto a los derechos del trabajo.

El equipo especializado estará a cargo de el o la Directora de la Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo, quien girará las instrucciones pertinentes, determinará la organización del trabajo y supervisará las labores de éste como jefatura inmediata. Sin embargo, a efectos de agilizar las labores, dicha jefatura

podrá solicitar la asistencia de cualquiera de las personas profesionales PDH-3 de este equipo, para que asista a la jefatura en actividades de organización y/o coordinación para la atención de los asuntos bajo su trámite.

Asimismo, la Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo contará con el personal capacitado y especializado en la perspectiva metodológica, teórica y práctica, con el fin de garantizar la especialidad en la atención brindada. La persona Directora y las personas funcionarias de la Dirección serán responsables de la debida atención de los asuntos a su cargo.”

QUINTO: Derogar el artículo 20 bis del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, Acuerdo N°528-DH del 05 de mayo de 2001.

SEXTO: Se instruye al Departamento de Tecnologías de la Información, para que lleve a cabo todos los trámites requeridos a nivel del sistema informático institucional para el adecuado funcionamiento del Equipo Especializado para la Atención de Asuntos Relacionados con los Derechos del Trabajo, dentro de la Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo, a partir de la entrada en vigencia del presente acuerdo.

SÉPTIMO: Los Registros de Intervención que a la fecha de entrada en vigencia del presente acuerdo se encuentren en trámite en la Dirección de Asuntos Laborales, deberán ser trasladados para la atención del Equipo Especializado para la Atención de Asuntos Relacionados con los Derechos del Trabajo dentro de la Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo.

OCTAVO: Se instruye a las unidades internas competentes para implementar el uso en todos los documentos oficiales, digitales y físicos de la Defensoría de los Habitantes, el nombre “Dirección de Calidad de Vida y Derechos del Trabajo”.

NOVENO: El presente acuerdo entrará a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

DÉCIMO: Publíquese en el Diario Oficial La Gaceta.

COMUNÍQUESE A TODO EL PERSONAL Y PUBLÍQUESE: Dado en San José, a las diecisiete horas con treinta minutos del treinta de abril de 2026.

Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes de la República.—1 vez.—
(IN202601074783).