

INTE T201:2019

Factores psicosociales

Prevención, detección y atención del acoso laboral o “Mobbing” en el lugar de trabajo

Correspondencia: Esta norma nacional no es equivalente con ninguna norma internacional, por no existir referencia alguna al momento de su elaboración

Miembros de



Fecha: 2019-12-16.
Primera Edición
Secretaría: INTECO
Editada e impresa por
©INTECO
Derechos reservados
ICS 13.100

La presente norma técnica pertenece a INTECO en virtud de los instrumentos nacionales e internacionales, y por criterios de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). Salvo por autorización expresa y escrita por parte de INTECO, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún procedimiento, electrónico o mecánico, fotocopias y microfilms inclusive, o cualquier sistema futuro para reproducir documentos. Todo irrespeto a los derechos de autor será denunciado ante las autoridades respectivas. Las solicitudes deben ser enviadas a la Dirección de Normalización de INTECO. Las observaciones a este documento diríjelas a: (506) 2283 4522 / info@inteco.org

CONTENIDO	PÁGINA
PRÓLOGO	3
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
2 NORMA DE REFERENCIA.....	5
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
4 CARACTERÍSTICAS DE ACOSO LABORAL.....	7
5 RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA EMPLEADORA	8
6 RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA TRABAJADORA.....	9
7 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL	9
8 CORRESPONDENCIA.....	12
ANEXO A (INFORMATIVO)	13
ANEXO B (INFORMATIVO)	14
ANEXO C (INFORMATIVO).....	16
BIBLIOGRAFÍA.....	19

PRÓLOGO

El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, es el Ente Nacional de Normalización, según la Ley N° 8279 del año 2002. Organización de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es “desarrollar la normalización del país con el soporte de los servicios de evaluación de la conformidad y productos relacionados a nivel nacional e internacional, con un equipo humano competente, con credibilidad e independencia”. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo. La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el periodo de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Esta norma ha sido desarrollada en cumplimiento de los requisitos de nivel 1 y nivel 2 del Standards Council of Canada (SCC).

Esta norma INTE T201:2019 fue aprobada por la Comisión Nacional de Normalización de INTECO en la fecha del 2019-12-16 Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación, se mencionan las organizaciones que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico CTN 31 SC 10, Factores Psicosociales

Participante	Organización
Nury Sánchez Aragonés (Presidenta) Alexa Palacios Trejos Carolina Montero Hernández	Consejo Salud Ocupacional (CSO) / Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
Marianela Rojas Garbanzo (Vicepresidenta)	Universidad Nacional (UNA)
Seydi Segura Garbazo	Ministerio de Salud
Karol Quesada Moya	Ministerio de Hacienda
Tannia Cordero Zúñiga. Luis Bárcenas Velit	Ministerio de Justicia
Patricia Redondo Escalante	Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)
Marcela Peirano Cisternas Guillermo López Delgado Natalia Varela	Instituto Nacional de Seguros (INS)
Karen León Barra	Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE)
José Vinicio Lizano Araya Mónica Durán Luna	Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)
Natalia Madrigal Valerín Azzuhara Ramírez Jiménez Kattia Miranda Palma	Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL)
Nerea Olabarrieta Barquero	Rae Ingenieros
Andrea Aguilar Carvajal	Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC)
Ingrid Naranjo Ugarte Paola Vargas Gómez	Territorio Psicológico
Alfonso Navarro Garro	Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC)
Rodolfo Rhoden Jiménez Daniela Díaz Solano	Soluciones Efectivas

José Alex López Natalia Aguilar	Efecto Boomerang
------------------------------------	------------------

Prevención, detección y atención del acoso laboral o “Mobbing” en el lugar de trabajo.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La presente norma tiene como objeto establecer un procedimiento para que la persona empleadora y trabajadora prevenga, detecta y atienda el acoso laboral en el lugar de trabajo para evitar riesgos a la seguridad y salud en el trabajo.

Esta norma aplica en las relaciones laborales que se desarrollen tanto en el sector público como privado.

2 NORMA DE REFERENCIA

Las siguientes normas contienen disposiciones que al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de esta norma. Las ediciones indicadas estaban en vigencia en el momento de esta publicación. Como toda norma está sujeta a revisión, se recomienda a aquellos que realicen acuerdos con base a ellas, que analicen la conveniencia de usar las ediciones recientes de las normas citadas seguidamente.

INTE T200-1, Guía para la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales. Parte 1. Aspectos conceptuales

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de la presente norma, aplican los términos de la norma INTE T200-1 y los siguientes:

3.1.1 acoso laboral

proceso de agresión psicológica que se caracteriza por la ejecución de actos violentos, que se desarrollan en el marco de una relación laboral, contra una o más personas trabajadoras, en forma reiterada y prolongada en el tiempo, por parte de otra u otras, que actúan frente aquella desde una posición de poder que no necesariamente es jerárquica.

3.1.2 actos violentos

se entiende como las conductas de *acoso laboral* (3.1) con potencial lesivo que atentan contra la dignidad, integridad, salud física, mental y social de la persona acosada

3.1.3 comisión investigadora de la denuncia sobre acoso laboral u órgano director (Comisión)

grupo de personas trabajadoras a las que se le asigna la responsabilidad permanente o temporal de analizar las evidencias presentadas por las partes y emitir un criterio con respecto a los hallazgos los cuales debe dirigir a la persona empleadora. Esta Comisión de acuerdo a las posibilidades del lugar de trabajo, preferiblemente debería estar integrada como mínimo por tres personas con formación en el área de administración de recursos humanos, salud ocupacional (con conocimientos en psicología del trabajo), derecho y representación sindical.

3.1.4 estructuras preventivas de salud ocupacional

son las instancias definidas por Ley que participan en la prevención, atención y control del riesgo laboral en el lugar de trabajo. Se incluyen la Oficina o Departamento de Salud Ocupacional y las Comisiones de Salud Ocupacional.

3.1.5 Denuncia

declaración escrita que manifiesta presuntos actos violentos en el lugar de trabajo, con su respectiva evidencia probatoria.

3.1.6 denuncias falsas

declaración escrita que manifiesta presuntos actos violentos con conocimiento que se falta a la verdad.

3.1.7 denuncia erróneas

declaración escrita de presunto acoso laboral que responde a otro tipo de conflictos que se presentan en el contexto laboral.

3.1.8 instancia receptora inicial de la denuncia de acoso laboral

esa instancia definida por la persona empleadora en la cual la persona acosada podrá presentar la denuncia por acoso laboral. Se recomienda que sea la oficina o encargado de recursos humanos o cualquier otra instancia preferiblemente con competencias para la atención de conflictos interpersonales laborales. Esta instancia es la responsable de filtrar las denuncias y canalizar las que realmente califican como acoso laboral.

3.1.9 persona acosada

es toda persona trabajadora que en la realización de su trabajo es objeto de actos violentos con potencial lesivo, los cuales podrían afectar su salud integral y desempeño laboral.

3.1.10 persona acosadora

es a quien se le atribuye presuntos actos violentos hacia la persona acosada.

3.1.11 persona empleadora

es toda persona física o jurídica, particular o de derecho público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

3.1.12 persona trabajadora

es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

3.1.13 tipos de acoso

según la posición dentro de la estructura organizativa las manifestaciones de acoso laboral se pueden presentar de forma:

- Acoso vertical ascendente: la persona acosadora ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la persona acosada.
- Acoso vertical descendente: es aquel en el que la persona acosadora ocupa un cargo superior jerárquicamente respecto de la persona acosada.
- Acoso horizontal: se produce entre personas trabajadoras de igual nivel jerárquico.
- Acoso Mixto: se produce entre personas con un rango de poder diferente y también se le unen comportamientos de personas con igual rango de poder.

3.1.14 tipos de poder

son las diferentes formas de influencia, que puede tener una persona en un grupo, estas pueden ser formal o informal. Para este caso se refiere a las que se presentan en las relaciones laborales o en el contexto laboral. Estas pueden ser:

- Poder jerárquico: se desprende de la estructura organizativa del lugar de trabajo y está establecida formalmente, comprende funciones de gestión y control de personas trabajadoras subordinadas.
- Poder de experiencia: el cual se ejerce en función de los conocimientos, aptitudes y habilidades adquiridas durante la ejecución del trabajo en un período.
- Poder social: por su capacidad de influencia en el comportamiento de otra u otras personas por medio de las relaciones humanas.
- Poder por antigüedad: por sus años de servicio en su lugar de trabajo o trayectoria laboral.
- Poder de conocimiento: se da por el bagaje y manejo de la información sobre una materia específica adquirida formal o informalmente y reconocida en el lugar de trabajo.
- Poder en las relaciones de género: relaciones asimétricas producto de una construcción social de roles entre hombres y mujeres para ejercer control.

4 CARACTERÍSTICAS DE ACOSO LABORAL

4.1.1 Frecuencia y duración de la exposición.

Solo serán actos de acoso laboral los que se produzcan de forma repetitiva y con prolongación en el tiempo. Un solo evento no es catalogado como acoso laboral, aunque sí puede ser un acto de violencia.

4.1.2 Actos violentos.

Algunos ejemplos de actos violentos que se pueden dar en los diversos tipos de acoso sea vertical ascendente, vertical descendente u horizontal son:

4.2.3 Ataques a la persona acosada con medidas organizativas:

- a) Realizar un cambio de espacio físico, injustificado y en condiciones inferiores a las que se encontraba la persona trabajadora.
- b) Limitar el acceso a información, herramientas y materiales necesarios para llevar a cabo la labor.
- c) Propiciar acciones que induzcan al error en el desempeño de la tarea de la persona trabajadora.
- d) Asignación de tareas inútiles o incongruentes con las funciones para las que fue contratada.
- e) Asignar cargas de trabajo tanto altas como bajas. También se incluye la no asignación de trabajo.
- f) Hacer constantes amenazas de despido, traslado o sanciones.
- g) Realizar múltiples y reiteradas denuncias disciplinarias sin evidencia del error.

- h) Ignorar, mofarse, descalificar ideas y/o propuestas en diferentes ámbitos vinculados a la persona trabajadora.
- i) Reaccionar de manera reiterativa y desproporcionada o humillar a la persona trabajadora por cometer un error u omisión.
- j) Tomar acciones contra la persona que realiza alguna denuncia o demanda por acoso laboral u otros presuntos delitos, relacionados con el centro de trabajo.

4.2.2 Ataques a las relaciones sociales y comunicación a la persona acosada:

- a) Propiciar el aislamiento social, restringiendo el contacto y la participación.
- b) Limitar la comunicación de la persona trabajadora en el lugar de trabajo.
- c) Invisibilizar o ignorar a la persona.
- d) Excluir de actividades propias del trabajo como reuniones, correos electrónicos e instrucciones, entre otros.
- e) Excluir o no consultar sobre el interés de participar en actividades sociales durante la jornada laboral.

4.2.3 Ataques personales:

- a) Realizar, fomentar o difundir, usar expresiones de burla, comentarios denigrantes, rumores o calumnias, en relación a la vida personal o laboral de la persona trabajadora.
- b) Golpear o dañar instrumentos, herramientas, equipos, mobiliario e infraestructura de trabajo u objetos personales.
- c) Enviar mensajes, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio hacia la persona trabajadora y su familia, claramente identificable quien los hace.
- d) Empujar, golpear objetos, tirar puertas, amenazar, gritar o cualquier otro acto violento.

5 RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA EMPLEADORA

La detección, prevención y atención del acoso laboral es responsabilidad de la persona empleadora y sus representantes. Para lo cual se pueden desarrollar al menos las siguientes acciones:

- a) Promover una cultura de prevención y erradicación del acoso laboral a través de educar e identificar los actos de acoso laboral y cualquiera otra acción dirigida a prevenir la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo.
- b) Incorporar la prevención y atención del acoso laboral en las prácticas organizacionales, en los planes de salud ocupacional, códigos de ética y demás normas de convivencia que existan en el lugar de trabajo.
- c) Procurar mantener evaluaciones periódicas del ambiente laboral y de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo con sus respectivos planes de acción y seguimiento.
- d) Desarrollar y divulgar políticas organizacionales, los procedimientos internos de denuncia, investigación, atención y sanción del acoso laboral.
- e) Establecer un procedimiento interno para la atención de denuncias de acoso laboral que incorpore como mínimo una instancia receptora de la denuncia y una instancia investigadora y resolutoria (Comisión para la atención de la denuncia sobre acoso laboral.)
- f) Incorporar la información del acoso laboral en los procesos de inducción de personal.
- g) Realizar acciones de divulgación interna y capacitación.
- h) Capacitar a mandos medios y superiores en prevención y atención de acoso laboral, la discriminación, manejo de conflictos y prácticas laborales abusivas.
- i) Investigar cualquier denuncia de acoso laboral según los procedimientos internos establecidos.
- j) Implementar acciones tendientes a proteger la persona acosada mientras se realiza el proceso de investigación.

- k) Aplicar las acciones administrativas y disciplinarias que correspondan, en los casos que se compruebe el acoso laboral
- l) De existir afectación de la salud por acoso laboral, se referirá a la persona trabajadora afectada a la aseguradora de riesgos del trabajo para la atención de la salud.
- m) Una vez recibido el informe de la comisión investigadora, dispondrá de 10 días hábiles para tomar las medidas correctivas del caso.

6 RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA TRABAJADORA

La persona trabajadora tiene la responsabilidad de actuar con respeto y sin violencia en las relaciones laborales, así como acatar todas las normas que se propongan en el lugar de trabajo, en relación con la prevención, denuncia y atención del acoso laboral, que como mínimo incluye:

- a) Acatar las medidas preventivas y de control del acoso laboral, tal como lo dispongan los superiores jerárquicos, Recursos Humanos y las Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional
- b) Denunciar el acoso laboral.
- c) Colaborar con la investigación de los presuntos casos de acoso laboral.
- d) Participar en las actividades de información y capacitación sobre acoso laboral.

7 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE DENUNCIA DE ACOSO LABORAL

7.1.1 Garantías del procedimiento.

Las garantías que debe cumplir el procedimiento de denuncia e investigación del acoso laboral como mínimo son:

- a) **Objetividad.** Todas las personas que intervengan deberán actuar de buena fe, buscando eliminar el acoso laboral y esclarecer la verdad de los hechos. Los procedimientos se tramitarán dando tratamiento justo y respetuoso a todas las personas implicadas, deben garantizar una audiencia imparcial y respeto al debido proceso.
- b) **Confidencialidad:** las personas que intervengan guardarán en estricta reserva la información y no podrán divulgar el contenido de las denuncias y el resultado de la investigación. Del mismo modo, serán advertidas todas las personas que intervengan en la investigación de guardar la más absoluta confidencialidad, con los correspondientes instrumentos que defina la persona empleadora (acuerdo de confidencialidad) En caso de incumplimiento del presente inciso, a la persona o personas que así se les demuestre, se les deberá abrir un procedimiento administrativo disciplinario, sin perjuicio de que, dependiendo de la gravedad, su accionar pueda ser sancionado en la vía judicial.
- c) **Custodia de los documentos.** Los expedientes de denuncia por acoso laboral serán conservados y custodiados por la persona empleadora o quién sea designado para tal efecto.
- d) **Celeridad.** La persona empleadora deberá asegurar que las diversas instancias atiendan y resuelvan las denuncias y su respectiva investigación en el menor plazo posible.
- e) **Protección.**
- f) La persona empleadora deberá evitar represarías y adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar la protección de las garantías laborales de la persona acosada.

7.1.2 Denuncia.

Las denuncias de acoso laboral pueden ser atendidas a través del procedimiento interno del lugar de trabajo o por medio de la Inspección General de Trabajo.

7.2.1 Denuncia de acoso laboral en la Inspección del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

La persona acosada podrá remitir la denuncia de acoso laboral en la Inspección General del Trabajo en la Dirección Regional de la zona en que se ubique el lugar de trabajo, lo puede hacer en forma verbal, escrita, presencial, por teléfono o por correo electrónico; siempre y cuando cumpla con la información mínima requerida. (Datos del centro de trabajo, del patrono y sus representantes, datos personales y descripción de los hechos que fundamentan la denuncia).

Las denuncias presentadas ante la Dirección General de Inspección del Trabajo, tendrán lugar solo en las siguientes circunstancias:

- a) En los casos en que exista solo una persona trabajadora o exista una relación laboral de empleo doméstico.
- b) En lugares de trabajo que no cuenten con un procedimiento interno para la atención de denuncias de acoso laboral.
- c) Cuando en el lugar de trabajo no exista una estructura jerárquica o el personal para aplicar el procedimiento interno.
- d) En los que se demuestre la omisión de la atención de la denuncia (periodo superior a 2 meses) por parte de la persona empleadora.
- e) En los casos en que la persona acosadora es la persona empleadora o jerarca del lugar de trabajo.
- f) Si la persona acosada presenta desconfianza razonada del proceso de atención de la denuncia en su lugar de trabajo.

Estos casos serán llevados como un procedimiento especial, con fuero de protección que implica que mediante el desarrollo de la investigación la persona denunciante, no podrá ser despedida, la investigación la realizará un órgano (con 1 a 3 inspectores de trabajo) que determinará la presencia o no del acoso laboral. Si el informe final establece la presencia del acoso laboral, el caso será remitido a los tribunales de trabajo por infracción a las leyes laborales.

7.2.7.2.2 Denuncia de acoso laboral en el lugar de trabajo

Las denuncias de acoso laboral en el lugar de trabajo se llevarán a cabo a partir de un procedimiento interno para la atención de denuncias por acoso laboral, definido con anterioridad e informado a las personas trabajadoras.

El procedimiento interno de atención de denuncias de acoso laboral en el lugar de trabajo, se recomienda que cuente como mínimo con una instancia inicial de recepción de la denuncia y la comisión de investigación de las denuncias de acoso laboral u órgano director según corresponda.

7.2.2.1 Instancia receptora de las denuncias de acoso laboral

La persona empleadora establecerá una instancia receptora de las denuncias por acoso laboral en el lugar de trabajo, se recomienda que sea la oficina o encargado de recursos humanos, salud ocupacional o cualquier otra instancia preferiblemente con competencias para la atención de conflictos interpersonales laborales.

7.2.2.2 Presentación de la denuncia de acoso laboral

La persona acosada hace la denuncia por escrito o verbalmente ante la instancia receptora quien consignará la declaración rendida por el denunciante (Anexo b) con la descripción pormenorizada de los hechos; nombre y ubicación de la persona/s que, presuntamente, está/n cometiendo el acoso y cualquier otra información que facilite la investigación de los hechos.

7.2.2.3 Proceso indagatorio inicial

El proceso indagatorio inicial incluye la recolección de información y documentación, entrevista a las partes involucradas, elaboración y custodia de un expediente con la información proporcionada referente a la denuncia. La instancia receptora podrá recomendar medidas cautelares durante el proceso de investigación del caso.

La aceptación o no de la denuncia por acoso laboral, se debería realizar en un plazo de 15 días hábiles desde el momento que se recibió la denuncia. Esta valoración preliminar podrá determinar cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) No admitir la denuncia, por no cumplir con los criterios para ser considerado un caso de acoso laboral. Si del análisis del caso se dedujera la ejecución de alguna otra falta, distinta al acoso laboral o mobbing (denuncia errónea) y tipificada en la normativa laboral existente. En los casos en que la denuncia sea falsa, se trasladará el caso a la persona empleadora.
- b) Admitir la denuncia y remitir el informe preliminar al superior jerárquico, para que conforme el órgano director o comisión investigadora de la denuncia.

7.2.2.4 Atención de la denuncia para investigación

Cuando del referido informe de valoración inicial se presuma la existencia del acoso laboral, la persona empleadora una vez recibida la aceptación del caso, conformará en un plazo de 5 días hábiles, un órgano director o comisión investigadora de acoso laboral (permanente o por específica por cada caso), con personas trabajadoras que no podrán ser de la misma unidad de trabajo, y vigilando que los miembros no tengan relación de parentesco por consanguineidad o afinidad, ni subordinación jerárquica directa con las partes. Es deseable que los miembros de este órgano director o comisión investigadora estén capacitados en conflictos laborales y específicamente en acoso laboral, además su integración no será menor a 3 integrantes.

7.2.2.5 Funciones de la comisión investigadora de acoso laboral u órgano director:

- a) Investigar los hechos denunciados a través del análisis de las pruebas, testimonios, entrevistas a denunciante, testigos, persona denunciada y otros en un plazo de dos meses posteriores a la entrega del caso por parte de la persona empleadora.
- b) Custodiar el expediente del caso.
- c) Definir e informar a la persona empleadora las medidas cautelares o de protección que se deban implementar.

- d) Elaboración de un informe resolutorio que como mínimo contendrá lo siguiente:
- Antecedentes del caso, que incluirá un resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas.
 - Un resumen de las diligencias practicadas por la comisión u órgano administrativo, incluidas eventuales actuaciones de información o aplicación de medidas cautelares.
 - Resumen de los principales hechos probados y no probados del caso a juicio de la Comisión.
 - Conclusión. Resolución afirmativa o no de presencia de acoso laboral, con propuestas de medidas a adoptar.
 - Recomendaciones.
- e) Trasladar el informe resolutorio a la persona empleadora y notificar a las partes implicadas sobre las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso.

7.2.2.6 Establecimiento de medidas cautelares en el lugar de trabajo

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencias a las mismas, la instancia receptora o investigadora podrá proponer motivadamente las posibles medidas cautelares, con el fin de evitarle mayores perjuicios.

La persona empleadora definirá las medidas cautelares o de protección en el proceso de investigación por acoso laboral a petición de la parte interesada y con el criterio de la instancia receptora o la Comisión Investigadora. Serán aplicables a la persona denunciante, que pueden ser gestionadas en cualquier momento del proceso de investigación. Se considerarán medidas cautelares las siguientes:

- a) 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 otra persona trabajadora de igual o superior jerarquía que la persona denunciada.
- b) Se separará a la persona denunciante de la o las presuntas personas acosadoras, respetando sus derechos laborales, en los siguientes casos:
 - Cuando exista clara presunción de que el acoso continuará.
 - Cuando el daño sufrido por la persona acosada tenga consecuencias físicas y mentales comprobables según criterio de especialista de la salud, deberá trasladarse a la persona en un puesto de igual categoría, respetando todos los derechos y los beneficios de la persona acosada.
- c) Cuando se presente una denuncia y coincida con la evaluación del desempeño, se determinará si dicha evaluación se suspende temporalmente durante el proceso de investigación o si debe ser validada.

8 CORRESPONDENCIA

Esta norma nacional es idéntica (IDT) a la norma internacional (indicar código y título de la norma)

ANEXO A (INFORMATIVO)

CONDUCTAS O DISPOSICIONES QUE NO CONSTITUYEN ACOSO

Conductas o disposiciones que no constituyen acoso, sin embargo, pueden o no constituir un factor de riesgo, siempre y cuando se ejerzan dentro de la relación laboral, por ejemplo, las siguientes:

- a) Actos de violencia laboral puntuales y aislados.
- b) Amenaza anónima o manifiesta, que busca infundir temor, alarmar o amedrentar a la persona trabajadora.
- c) Conductas despóticas y lesivas dirigidas indiscriminadamente a diferentes personas.
- d) Falta de insumos o recursos propios de la institución (diferente a la no asignación de los mismos por falta de voluntad o interés).
- e) Actos destinados a ejercer la potestad de dirección que legalmente corresponde a las jefaturas sobre las personas trabajadoras a su cargo.
- f) Formulación de comunicados (circulares, oficios, correos electrónicos u otros) encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral
- g) Evaluación laboral periódica de la persona trabajadora, conforme a objetivos e indicadores de rendimiento.
- h) Cumplir funciones extraordinarias para garantizar la continuidad del trabajo o solucionar problemas específicos.
- i) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminada la relación laboral, con causa justificada legalmente.
- j) Las políticas, directrices u órdenes dadas por la jefatura para el cumplimiento de las labores de las personas trabajadoras, así como la formulación de exigencias razonables para la elaboración de un trabajo o cumplimiento de funciones.
- k) La solicitud que realicen las jefaturas de acatar prohibiciones y deberes inherentes a la relación laboral.
- l) Las diferencias o conflictos personales o laborales.
- m) Denegar, justificadamente, ascensos, capacitaciones, revaloraciones de puesto, permisos, licencias, vacaciones, traslados o reubicaciones, para los que no se cumplan con los requisitos de ley y que respondan a la necesidad de continuidad del trabajo.
- n) El estrés laboral como respuesta fisiológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.
- o) El desgaste profesional entendido como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el ámbito laboral.
- p) Críticas constructivas explícitas y justificadas.
- q) Incorrecta organización del trabajo.

ANEXO B (INFORMATIVO)

**MODELO DE DENUNCIA POR PRESUNTO ACOSO LABORAL
DATOS PERSONALES DE LA PERSONA DENUNCIANTE**

Nombres y apellidos:	Cédula de identidad:	Sexo (marcar con x)		
		H	M	T

Teléfono de contacto:	Correo electrónico:

DATOS OCUPACIONALES

Lugar de trabajo:	Dependencia en la que labora:
Puesto:	Antigüedad en el puesto:
Jefatura inmediata:	

PERSONA IMPLICADA EN LOS HECHOS (PERSONA DENUNCIADA)

Nombre:	Puesto:
Teléfono de contacto:	Correo electrónico:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

En este apartado describa los actos violentos que usted considera fueron ejercidos contra usted (puede guiarse con el instructivo anexo) y si es posible indique la fecha en que acontecieron, duración, el lugar y adjunte los documentos probatorios como correos electrónicos, documentos escritos, fotos, notas, recados entre otros y a su vez detalle el nombre de personas de su lugar de trabajo que hayan presenciado o conozcan de los actos experimentados.

Descripción presuntos actos violentos	Fecha	Duración	Lugar	Prueba del acto	Personas presentes

DOCUMENTACIÓN ANEXA (marcar con x)

SI: <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
ESPECIFICAR:	

Por este medio, yo _____ cédula _____, manifiesto que en respuesta a la solicitud de actuación ante presunto acoso laboral he sido informado y he comprendido las actuaciones que integran el Norma de prevención, detección y atención del acoso laboral. Además autorizo a la comisión investigadora a que revise la documentación relevante y a que realice las entrevistas necesarias para completar o incorporar información al caso

Solicito el inicio del norma de Actuación frente al acoso laboral

Lugar y fecha:	Nombre y firma persona denunciante	Nombre y firma de la persona que recibe la denuncia

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Estos son algunos ejemplos de actos violentos, no es una lista exhaustiva, así que agregue cualquier otro acto que usted considere no este enunciado en el siguiente cuadro:

Tipo de actos violentos	Descripción y formas
Ataques a la persona acosada con medidas organizativas	Realizar un cambio de espacio físico, injustificado y en condiciones inferiores a las que se encontraba la persona trabajadora
	Limitar el acceso a información, herramientas y materiales necesarios para llevar a cabo la labor.
	Propiciar acciones que lleven al error.
	Asignación de tareas inútiles o incongruentes con las funciones para las que fue contratada.
	Hacer constantes amenazas de despido, traslado o sanciones.
	Realizar múltiples y reiteradas denuncias disciplinarias por motivos no justificados y evidentemente diferenciados con respecto a conductas similares del grupo de trabajo.
	Criticar sin fundamento; ignorar o descalificar el trabajo, ideas o propuestas.
	Reaccionar de manera reiterativa y desproporcionada o humillar a la persona trabajadora por cometer un error u omisión.
	Ejercer represalias contra la persona que realiza alguna denuncia o demanda por acoso laboral u otros presuntos delitos, relacionados con el centro de trabajo.
Ataques a las relaciones sociales y comunicación a la persona acosada	Propiciar el aislamiento social, restringiendo el contacto y la participación
	Limitar la comunicación de la persona trabajadora en el lugar de trabajo.
	Invisibilizar o ignorar a la persona.
	Excluir de actividades propias del trabajo como reuniones, correos electrónicos e instrucciones, entre otros.
	Excluir o no consultar sobre el interés de participar en actividades sociales durante la jornada laboral.
Ataques personales	Realizar, fomentar o difundir, usar expresiones de burla, comentarios denigrantes, rumores o calumnias, en relación a la vida personal o laboral de la persona trabajadora
	Golpear o dañar instrumentos, herramientas, equipos, mobiliario e infraestructura de trabajo u objetos personales.
	Enviar mensajes, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio hacia la persona trabajadora y su familia, claramente identificable quien los hace

Fecha: Día en que se produce la acción o comportamiento. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, se debe anotar en la descripción.

Duración: Indique si el acto se llevó a cabo durante un día, varios (cuantos) , meses o años (cuantos)

Documentos probatorios: correos electrónicos, documentos escritos, fotos, notas, recados entre otros.

Personas presentes: Se refiere a otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción, que no colaboran en ella y se mantienen como testigos silenciosos o bien intentan “ponerse de nuestro lado”.

ANEXO C (INFORMATIVO)

Lista de auto administrada para detectar conductas DE ACOSO laboral (evaluación preliminar)

Preguntas	Frecuencia en que ha experimentado estos actos, en el último mes				
	Diariamente	Una vez a la semana	Más de dos veces por semana	Nunca	No aplica
1. Se le prohíbe hablar con compañeros					
2. No se responde a sus preguntas verbales o escritas					
3. Se induce a sus compañeros a ir contra usted					
4. Todo lo que dice se tergiversa y se vuela contra usted					
5. Se me excluye de las fiestas o actividades sociales que se organizan en la empresa					
6. Los trabajadores evitan trabajar con usted					
7. se le habla de modo grosero y agresivo					
8. Se le provoca para desestabilizarlo emocionalmente					
9. Se hacen comentarios malintencionados sobre usted					
10. Sus subordinados no obedecen sus instrucciones					
11. Le denigran y ponen en evidencia delante de superiores					
12. Sus propuestas son rechazadas					
13. Se ridiculiza su aspecto físico					
14. Se le anula cualquier					

Preguntas	Frecuencia en que ha experimentado estos actos, en el último mes				
	Diariamente	Una vez a la semana	Más de dos veces por semana	Nunca	No aplica
posibilidad de actividad o influencia					
15. Le han puesto a trabajar en paralelo con la persona que le va a relevar en el puesto					
16. Se le responsabiliza de los errores de los demás					
17. Le dan información falsa o errónea					
18. Se le niegan cursos de formación y a sus compañeros no					
19. Le asignan tareas en las que deben depender siempre de alguien y a los demás no					
20. Le controlan y vigilan con un rigor extremo y a los demás no					
21. Se cambia su espacio de trabajo sin previo aviso					
22. Se manipulan sus herramientas de trabajo, por ejemplo le borran archivos de su computadora					
23. Se revisan objetos personales, correspondencia, sin autorización					
24. Si pide permiso a los que tiene derecho y le ponen grandes dificultades o le amenazan					

Si de forma cierta y constatable usted es objeto de una o más conductas de las descritas en la tabla anterior, por parte de otro u otros con más poder que usted, si las sufre frecuentemente y se prolongan en el tiempo, está usted expuesto a conductas de violencia psicológica de riesgo para su salud que pueden constituir una posible situación de acoso laboral. Comuníquese con la Oficina de Recursos Humanos o la Oficina de Salud Ocupacional para mayor información.

BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de trabajo y Seguridad Social. 2019. Manual de Procedimientos legales de la Inspección del Trabajo. Directriz DMT-017-2013, modificada y adicionada mediante directriz DMT 014-2014. San José. Costa Rica.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional d Seguridad e Higiene en el trabajo. 1998. NTP 476: El Hostigamiento psicológico en el trabajo. Mobbing. Centro Nacional de Trabajo. España.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional d Seguridad e Higiene en el trabajo. 2009. NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo. Definición. Centro Nacional de Trabajo. España.
Fidalgo Manuel. 2011. El Estrés laboral: Supéralo. Estrategias, técnicas y recomendaciones. Editorial De Vecchi. España

Ministerio de Empleo y seguridad Social . 2011. “ Protocolo de actuación frente al Acoso laboral en el Ministerio de empleo y seguridad Social” . Madrid. España

Consejo Superior de Investigaciones científicas. 2010. “ Procedimientos de valoración y actuaciones en materia de prevención de riesgos de Acoso. España

Ministerio de Política territorial y administrativa Pública. 2011. Resolución 9529 “ Protocolo de Actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado . España.

Servicio de prevención de riesgos laborales de la Comunidad Autónoma de la Rioja. 2012. “ procedimiento de Actuación para casos de conflicto interpersonal en la administración pública e la comunidad de la Rioja” España

Universidad de Jaén. 2011. Protocolo de atención sobre la violencia Psicológica en el trabajo. España

Duma Dancai L. 2014. Análisis de Protocolos de actuación ante casos de mobbing en la Administración Pública española. Universitat de les Illes Balears. España

Caja Costarricense de Seguro Social. Normativa de relaciones laborales. 2013. Procedimiento para la Atención de denuncias por Hostigamiento Laboral. San José Costa Rica.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional d Seguridad e Higiene en el trabajo. 2011 NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral. Centro Nacional de Trabajo. España.

Instituto Costarricense de Electricidad. División Corporativa Gestión del Talento Humano. 2016. Reglamento para la atención del hostigamiento laboral en el ICE