



DEPARTAMENTO DE

SALUD

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DEL SECRETARIO

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUERELLAS Y DECLARACIÓN
DE POLÍTICA PÚBLICA DE DERECHOS CIVILES Y NO DISCRIMINACIÓN EN
PROGRAMAS QUE RECIBEN ASISTENCIA FEDERAL**

Dr. Víctor Ramos Otero, MD, MBA
Secretario de Salud
2026

CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. INTRODUCCIÓN Y DECLARACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA

El Departamento de Salud de Puerto Rico (DS) es la agencia constitucional encomendada por ley para atender los asuntos de salud pública de Puerto Rico. Como parte de nuestro deber ministerial, el Departamento de Salud tiene el deber de garantizar el acceso justo a los servicios de salud pública.

Cumpliendo con las disposiciones de las leyes federales aplicables se establece como política pública el garantizar y proteger los derechos fundamentales de las personas que reciben servicios de la agencia sin discrimen por razón alguna. Esta política pública tiene como propósito prevenir, atender y erradicar toda modalidad de discrimen en la prestación de servicios, conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico estatal y federal que aplica a Puerto Rico.

Además, provee guía, orientación y estructura sobre los procedimientos para la atención de querellas por derechos civiles y/o discriminación a través de los servicios y programas que se ofrecen como parte de la estructura del Departamento de Salud de Puerto Rico.

ARTÍCULO 2. BASE LEGAL

Esta política pública se promulga al amparo de las disposiciones de las leyes estatales y federales contra la discriminación incluyendo, pero sin limitarse:

1. Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés);
2. Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964 en su versión enmendada, igualdad de oportunidades en el empleo;
3. Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, que prohíbe la discriminación por discapacidad;
4. Título IX de la Ley de Enmiendas a la Educación de 1972, que prohíbe la discriminación por motivos de sexo en programas o actividades educativas;

5. Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito de 1974, Título VII de la Ley de Protección al Consumidor de 1974, en su versión enmendada, Sección 701 de la Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito de 1974, Ley Pública 93-49-15 USC 1691;
6. Ley de Discriminación por Edad de 1975, que prohíbe la discriminación por motivos de edad;
7. Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, en su versión enmendada, conocida como Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 2008.
8. Ley de Barreras Arquitectónicas de 1968 (42U.S.C. 4151 et seq.) relacionada con el fácil acceso y uso de edificios e instalaciones por parte de personas con discapacidad física para su diseño, construcción o modificación; o Ley de Restauración de los Derechos Civiles de 1987;
9. Sección 13 de las Enmiendas de 1972 a la Ley Federal de Control de la Contaminación del Agua, Ley Pública 92-500; o Regulación 40 CFR Parte 5 y 7 de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA, por sus siglas en Inglés); o Regulación 7CFR Parte 15 y 12 CFR Parte 202 del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), por sus siglas en Inglés); o Regulaciones 32 CFR, Partes 56, 195 y 196 del Departamento de Defensa de los Estados Unidos (DOD, por sus siglas en inglés);
10. Artículo II, Secciones 1 y 16 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico;
11. Ley 22-2013, Ley para prohibir el Discrimen por Orientación Sexual e Identidad de Género; y
12. Artículo 66 de la Ley 146-2012, según enmendada, Código Penal de Puerto Rico.

ARTÍCULO 3. APLICABILIDAD

Esta Política Pública aplica a los empleados, proveedores de servicios, colaboradores o cualquier persona que solicite y/o reciba un servicio del Departamento de Salud de Puerto Rico.

ARTÍCULO 4. VISIÓN Y MISIÓN

Visión

Ser la Agencia que salvaguarda el derecho a la salud e impulsa un sistema preventivo, integrado, accesible y equitativo que atiende de forma acertada las necesidades de salud pública de las comunidades de Puerto Rico.

Misión

El Departamento de Salud diseñará e implantará políticas y estrategias de salud pública que propicien, evalúen y logren comunidades saludables considerando de forma integral a las personas y los factores que influyen en su salud.

ARTÍCULO 5. LISTA DE ABREVIATURAS

CFR:	“Code of Federal Regulations”
DSPR:	Departamento de Salud de Puerto Rico
EEOC:	Oficina de Operaciones Federales de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo en Puerto Rico
EPA:	Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos
HHS:	Departamento de Salud y Servicios Humanos
USDA:	Departamento de Agricultura de los Estados Unidos

ARTÍCULO 6. DECLARACIONES

Este documento ha sido redactado utilizando un lenguaje inclusivo y no sexista, con el objetivo de promover la dignidad y el respeto hacia todas las personas, sin distinción de género, identidad, orientación sexual, edad, discapacidad, origen nacional o cualquier otra condición. El uso de términos neutros o colectivos busca reflejar el compromiso institucional la no discriminación, en consonancia con los principios de derechos humanos y justicia social.

Para garantizar la accesibilidad y diseminación de esta política pública, estará disponible en la página web del Departamento de Salud de Puerto Rico a través del siguiente enlace <https://www.salud.pr.gov/CMS/377>. Además, se podrá solicitar información sobre la misma a través de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales o a través de las Oficinas Regionales.

ARTÍCULO 7. DEFINICIONES

A. A los fines de esta Política Pública, los siguientes términos y frases tendrán los significados que a continuación se expresan:

1. **Agencia** - Significa el Departamento de Salud de Puerto Rico.
2. **Departamento de Salud** - Es la entidad política y jurídica del Gobierno de Puerto Rico.
3. **Empleado** - Toda persona que ocupe un puesto y empleo en el Departamento, que preste un servicio a cambio de salario, sueldo o cualquier otro tipo de remuneración y comprende los empleados regulares, confianza, empleados con nombramientos transitorios y los que estén en período probatorio.
4. **Funcionario** - Los directores de las unidades administrativas del Departamento.
5. **Leyes Federales** - Se refiere a las leyes federales que regulan la eliminación de prácticas de no discriminación.
6. **Oficina** - Se refiere a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Departamento de Salud.
7. **Política Pública** - Se refiere a la Política Pública para la eliminación de prácticas discriminatorias en el Departamento de Salud.
8. **Secretario de Salud** - Significa el Primer Ejecutivo del Departamento de Salud del Gobierno de Puerto Rico o aquella persona en quien este delegue las facultades que le confieren la ley.

B. Las palabras o frases usadas en esta Política se interpretarán según el contexto y significado aceptado por el uso común y corriente. Salvo los casos en que tal interpretación resulte ilógica, las voces usadas en el tiempo presente incluyen también el futuro; las usadas en singular, incluyen el plural y, el plural, incluye el singular; y, las usadas en el género masculino, incluyen el femenino y viceversa.

C. Las disposiciones de esta Política se interpretarán de manera integrada con lo dispuesto en las leyes federales que regulan las prácticas antidiscriminatorias.

CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUERELLAS CONTRA LA VIOLACIÓN DE DERECHOS CIVILES O PRÁCTICAS DISCRIMINATORIAS

ARTÍCULO 1. PROCEDIMIENTO

Cualquier empleado, proveedor de servicios, colaborador o cualquier persona recibiendo servicios podrá presentar una querella por violación de derechos civiles y/o discriminación, relacionada a cualquier servicio o actividad realizada y/o auspiciada por el Departamento de Salud de Puerto Rico (DS), conforme al procedimiento que se describe y se establece más adelante. Este procedimiento establece un mecanismo claro para que cualquier persona pueda presentar una querella cuando entienda que ha sido objeto de discrimen por razón de raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, origen nacional, edad, discapacidad, información genética, represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles u otra categoría protegida por ley.

El Procedimiento para presentar querellas de derechos civiles o discriminatorias será el siguiente:

1. Toda persona podrá presentar una queja o querella por derechos civiles y/o discriminación en cualquier momento, ante la consideración de Coordinador de No Discriminación del Departamento de Salud.
2. El Coordinador de No Discriminación orientará a la persona sobre el proceso para radicar la querella por derechos civiles y/o discriminación.
3. La querella podrá radicarse por escrito a través de correo postal, correo electrónico o entregada en persona a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Departamento de Salud.
4. La persona querellante tendrá quince (15) días calendarios para presentar la querella por derechos civiles y/o discriminación a partir de la fecha en que recibe la orientación.
5. En aquellos casos donde el día quince (15) cae sábado, domingo o día feriado, el último día del plazo será el siguiente día laboral.
6. La querella por derechos civiles y/o discriminación presentada ante el Departamento de Salud debe incluir la siguiente información:
 - a. Nombre, dirección y número de teléfono de la persona que se querella;
 - b. Una relación, clara y precisa, de los hechos que la persona considera discriminatorios (por ejemplo, fecha, lugar, personas involucradas);
 - c. El motivo por el cual la persona considera que fue víctima de discriminación (por ejemplo, debido a su raza, color, sexo,

- orientación sexual, identidad de género, religión, origen nacional, edad, discapacidad, información genética, represalia);
 - d. La firma de la persona querellante (o la de su abogado); y
 - e. La fecha en la que se somete la querella.
7. Una vez recibida la querella por derechos civiles y/o discriminación, el Coordinador de No Discriminación le enviará una carta de confirmación de recibo a la persona que se querella.
 8. En un período de 24 a 48 horas el Coordinador de No Discriminación someterá la querella a la Oficina de Asesoramiento Legal de Departamento de Salud para que se inicie el proceso de investigación.
 9. La Oficina de Asesoramiento Legal tendrá a su cargo la función de investigar y recopilar información relacionada con la querella. Además, evaluará los hechos de la investigación, la evidencia recopilada y someterá un informe donde se concluya si el empleado incurrió en actos constitutivos de discrimen.
 10. En aquellos casos donde se determine archivar la querella sin implementar un proceso de investigación, el Coordinador de No Discriminación notificará a la persona querellante y la justificación para ello.
 11. La Oficina de Asesoramiento Legal completará la investigación y los hallazgos de esta, serán enviados al Coordinador de No Discriminación quien a su vez notificará los mismos a la persona querellante.
 12. El Coordinador de No Discriminación será responsable de mantener un expediente de las querellas presentadas en virtud de este procedimiento que contendrá toda la documentación relacionada a las querellas. Además, será responsable de mantener un registro estadístico interno de querellas por derechos civiles y/o discriminación atendidos en el Departamento de Salud, que incluya:
 - a. Identificación de las querellas;
 - b. Fecha en que se recibió la querella, fecha en que inició la investigación, fecha en que culminó la investigación;
 - c. Una breve descripción de la querella;
 - d. El motivo por el cual la persona considera que fue víctima de discriminación (por ejemplo, debido a su raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, origen nacional, edad, discapacidad, información genética, represalia);
 - e. Determinación de la investigación.

ARTÍCULO 2. PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE QUERELLAS DE DERECHOS CIVILES

El presente procedimiento establece las directrices y pasos a seguir por la Oficina de Asesoramiento Legal para la investigación de querellas relacionadas con violaciones a los derechos civiles o actos de discriminación, conforme a la política pública vigente.

Su propósito es garantizar un proceso justo, confidencial y eficiente que permita atender las reclamaciones de manera oportuna, asegurando la protección de los derechos fundamentales de todas las personas. Las investigaciones serán trabajadas con seriedad, imparcialidad y prontitud. La implementación de este procedimiento reafirma el compromiso del Departamento de Salud con el respeto a la dignidad humana.

1. El Departamento de Salud y su Oficina de Asesoramiento Legal contactará y orientará inmediatamente a la persona querellante sobre el proceso de investigación y sus derechos.
2. La querella se asignará a una persona designada de la Oficina de Asesoramiento Legal, quien será responsable de llevar a cabo la investigación de manera imparcial y objetiva.
3. El Departamento de Salud recibirá y manejará la querella con estricta confidencialidad, salvaguardando la seguridad de las partes. Se evaluará la alegación para determinar si se deben implementar medidas cautelares para prevenir que la conducta se repita mientras se realice el proceso de investigación.
4. La persona querellante puede estar acompañado de un abogado, aunque no es necesario, durante el proceso de entrevista.
5. La persona investigadora tendrá ciento ochenta (180) días calendarios a partir de la fecha en que la persona radicó la querella para finalizar la investigación. Este término se podrá extender por justa causa.
6. La persona investigadora recopilará toda la evidencia pertinente, lo que puede incluir, pero no limitarse a, documentos, correos electrónicos, mensajes de texto y cualquier otro material relevante.
7. La persona investigadora programará entrevistas individuales con la persona querellante, las personas querelladas y los testigos, formulando preguntas abiertas para obtener información completa.

8. La persona investigadora evaluará los hechos presentados, la evidencia recopilada y someterá un informe con determinaciones de hechos, conclusiones de derecho, hallazgos y recomendaciones.
9. Si se determina que hubo actos constitutivos de discrimen, el Departamento de Salud tomará acciones correctivas o disciplinarias de acuerdo con los reglamentos aplicables de la Agencia.
10. El Coordinador de No Discriminación notificará por escrito a la parte Querellante del resultado de la investigación.

ARTÍCULO 3. CLÁUSULA DE SALVEDAD

En el caso que cualquier palabra, inciso, oración, artículo, sección o parte del presente reglamento fuese declarado inconstitucional o nulo por un tribunal, tal decisión no afectará, menoscabará o invalidará las restantes disposiciones y partes de este protocolo, si no que su efecto se limitará a la palabra, inciso, oración, artículo, sección o parte específica declarada inconstitucional o nula, y la nulidad o invalidez de cualquier palabra, inciso, oración, artículo, sección o parte de algún caso no se entenderá que afecta o perjudica en sentido alguno su aplicación o validez para cualquier otra querella.

ARTÍCULO 4. VIGENCIA Y APROBACIÓN

Este Procedimiento para la atención de querellas y declaración de Política Pública de Derechos Civiles y No Discriminación en Programas que Reciben Asistencia Federal, se aprueba en San Juan, Puerto Rico, hoy 15 de enero de 2026.



Dr. Víctor Ramos Otero, MD, MBA
Secretario de Salud
Gobierno de Puerto Rico



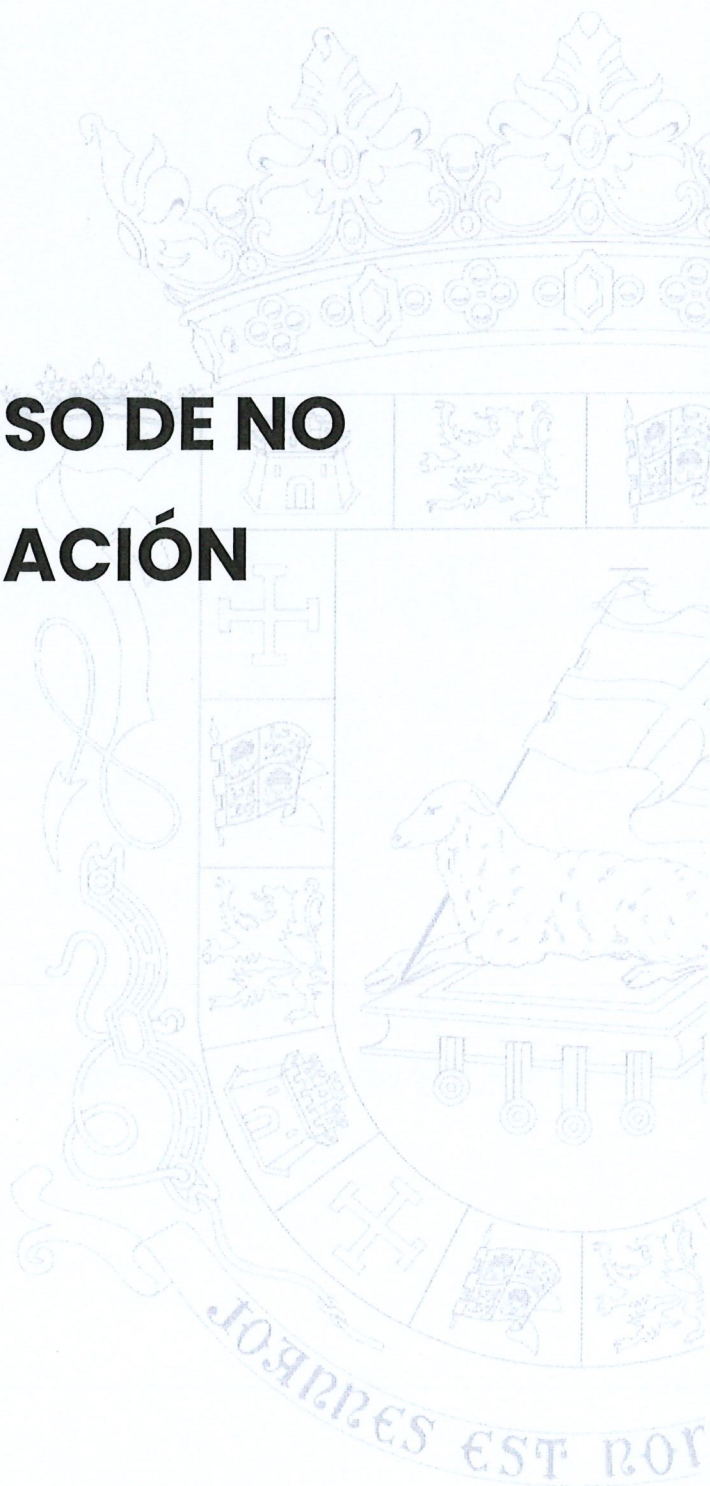
DEPARTAMENTO DE

SALUD

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y
RELACIONES LABORALES

ANEJO A. AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN



AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

El Departamento de Salud de Puerto Rico (DSPR) opera sus programas y servicios sin discriminar por de raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, origen nacional, edad, discapacidad, información genética, represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles u cualquier otra categoría protegida por ley. Cualquier persona empleada, proveedora de servicios, colaboradora o cualquier persona recibiendo servicios del Departamento de Salud de Puerto Rico tienen derecho a presentar querellas por derechos civiles y/o discriminación. El DSPR prohíbe estrictamente y no tolerará ninguna represalia contra una persona que presente o participe de una denuncia o querella por discriminación.

Cualquier persona que considere haber sido discriminada puede presentar una queja o querella por escrito a través de correo postal, por correo electrónico o entregada en persona a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del DSPR. Para obtener copia del procedimiento y formularios para querellas puede acceder a través de <https://www.salud.pr.gov/CMS/377>. Si necesita asistencia por razones de discapacidad, asistencia lingüística, traducción o servicios de interpretación para acceder a esta política, o para obtener información sobre cómo y dónde presentar una querella por discriminación puede contactar directamente a la Coordinadora de No Discriminación del DSPR:

Sra. Janice M. González Galarza, MBA

Coordinadora de No Discriminación y Secretaria Auxiliar II de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Departamento de Salud de Puerto Rico

- Dirección Física: Monacillos Building Center, Departamento de Salud, Carr. 8828, Km 6.3, Sector El Cinco, Río Piedras, Puerto Rico, 00936.
- Dirección Postal: PO BOX 70184, San Juan, Puerto Rico, 00936-8184.
- Correo Electrónico: jgonzalez.galarza@salud.pr.gov
- Teléfono: (787) 765-2929 ext. 3404

"El DSPR es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades"



DEPARTAMENTO DE

SALUD

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y
RELACIONES LABORALES

ANEJO B. DESIGNACIÓN DE COORDINADORA DE NO DISCRIMINACIÓN



DEPARTAMENTO DE

SALUD

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DEL SECRETARIO

15 de enero de 2026

Sra. Janice M. González Galarza
Secretaria Auxiliar de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales
Departamento de Salud de Puerto Rico

Estimada señora González Galarza,

Reciba un cordial saludo de parte de este servidor.

Cumpliendo con las disposiciones de las leyes estatales y federales, a través de esta comunicación le estoy designando como Coordinadora de No Discriminación del Departamento de Salud de Puerto Rico. Será su responsabilidad recibir toda querella o reclamación de discrimen hacia cualquier persona que traiga ante su consideración actos constitutivos de discrimen por razón de raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, origen nacional, edad, discapacidad, información genética, represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles u otra categoría protegida por ley.

Toda querella recibida debe ser sometida a la Oficina de Asesoramiento Legal del Departamento de Salud, quienes tendrán a su cargo el proceso de investigación conforme al procedimiento establecido para estos casos. Como Coordinadora de No Discriminación será responsable de:

- Coordinar la implementación de la "Política Pública de Derechos Civiles y No Discriminación en Programas que Reciben Asistencia Federal del Departamento de Salud de Puerto Rico" en toda la Agencia.
- Supervisar el procedimiento de quejas o querellas para garantizar una resolución oportuna y justa.
- Proveer apoyo e información a los querellantes durante todo el proceso de querellas.
- Garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones estatales y federales de derechos civiles y/o no discriminación.
- Asegurarse de que todas las partes conozcan sus derechos y responsabilidades en virtud de esta política.
- Dar seguimiento a todas las quejas o querellas presentadas en virtud de las leyes y regulaciones estatales y federales de derechos civiles y/o no discriminación.
- Realizar revisiones periódicas de leyes y regulaciones formales e informales de derechos civiles y/o no discriminación para identificar y abordar cualquier patrón o problema sistémico.

Sra. Janice M. González Galarza
15 de enero de 2026
Página 2

- Impartir capacitación al personal para garantizar la implementación adecuada sobre esta política de no discriminación y anti-represalias.
- Mantener un expediente con toda la documentación relacionada a las querellas por al menos 3 años.
- Mantener un registro estadístico interno de querellas por derechos civiles y/o discriminación atendidos en el DSPR.

Por su experiencia y conocimiento, he confiado en usted esta responsabilidad, por lo que espero que cumpla con la misma de manera diligente.

Cordialmente,



Dr. Víctor Ramos Otero, MD, MBA
Secretario de Salud
Departamento de Salud de Puerto Rico

cc: Expediente de Personal



DEPARTAMENTO DE

SALUD

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y
RELACIONES LABORALES

ANEJO C. FORMULARIO DE QUERELLAS POR DERECHOS CIVILES O DISCRIMINACIÓN

FORMULARIO DE QUERELLAS POR DERECHOS CIVILES Y/O DISCRIMINACIÓN

En conformidad con las disposiciones de las leyes estatales y federales contra la discriminación se prohíbe que las agencias, oficinas, empleados, e instituciones que participan o administran programas con fondos bajo el Gobierno Federal discriminen por razón de raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, origen nacional, edad, discapacidad, información genética, represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles u otra categoría protegida por ley. La información que usted provea será manejada cumpliendo con las mejores prácticas de manejo de información y será utilizada para propósitos de investigación y manejo de la querella.

A. Provea información sobre usted.

Nombre de Querellante: _____ Fecha: ____/____/____
(dd/mm/aaaa)

Dirección: _____

Postal: _____

Email: _____ Teléfono: ____-____-____
(xxx-xxx-xxxx)

B. Provea información relacionada al evento para el cual se está querellando.

Selecciones según aplique:

- ☐ Querella sobre discriminación y/o violación de derechos civiles en cualquiera de las cláusulas protegidas basadas en raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, origen nacional, edad, discapacidad, información genética, represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles u otra categoría protegida por ley, en cualquier programa o actividad realizada o financiada por el Gobierno Federal.
- ☐ Querella por razones administrativas.

Lugar: _____ Fecha: ____/____/____
(dd/mm/aaaa)

Nombre(s) de • _____
persona(s) • _____
• _____
involucrada(s) • _____
• _____
en el evento: • _____



DEPARTAMENTO DE

SALUD

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y
RELACIONES LABORALES

Anejo D. Oficina de Operaciones Federales de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo en Puerto Rico

Oficina de Operaciones Federales de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo en Puerto Rico

La Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos es responsable de hacer cumplir las leyes federales que establecen que es ilegal discriminar por su raza, color, religión, sexo (incluido el embarazo), origen nacional, edad (mayores de 40 años), discapacidad o información genética o por haber denunciado un caso de discriminación, presentar cargos por discriminación o participar en una investigación o causa sobre discriminación laboral.

La Oficina Local de San Juan está abierta de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (excepto días feriados federales). Las visitas sin cita previa se aceptarán antes de las 2:30 pm, sin embargo, las citas programadas tienen prioridad, y las visitas sin cita previa pueden o no verse según la disponibilidad del personal. Para coordinar una cita puede hacerlo a través del sistema en línea (<https://publicportal.eeoc.gov/Portal/login.aspx>) o comunicándose a través de:

- a. Local en San Juan de la Oficina de Operaciones Federales de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo
525 F.D. Roosevelt Ave. Plaza Las Américas, Suite 1202 San Juan, PR 00918-8001
787- 520-5614
787-771-1485 (Fax)
1-800-669-6820 (TTY)
844-234-5122 (ASL Video Llamada)
- b. Sede de la Oficina de Operaciones Federales de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo
131 M Street, NE Washington, DC 20507
1-800-669-4000
1-800-669-6820 (TTY)
1-844-234-5122 (ASL Video Llamada)
info@eeoc.gov



DEPARTAMENTO DE

SALUD

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y
RELACIONES LABORALES

Anejo E. Diagrama Organizacional del Departamento de Salud de Puerto Rico



Figura 1. Diagrama Organizacional del Departamento de Salud de Puerto Rico

