



GOBIERNO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

---

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE  
QUERELLAS SOBRE ACOSO LABORAL EN EL  
DEPARTAMENTO DE SALUD**

## **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUERELLAS SOBRE ACOSO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE SALUD**

### **I. INTRODUCCIÓN**

Nuestro ordenamiento jurídico contiene disposiciones que prohíben el discrimen en el empleo, en todas las fases de este, sin embargo, no contemplan situaciones particulares, que resultan mucho más dafinas y patentes que se presentan en el ámbito profesional, el acoso laboral o "*mobbing*". El Departamento de Salud cuenta con disposiciones reglamentarias que regulan la conducta de todo el personal que labora en la Agencia. Sin embargo, se hace necesario regular y establecer lo que significa el acoso laboral en el área de trabajo, especificar la conducta constitutiva de acoso laboral y advertir sobre sus consecuencias.

El acoso laboral es una modalidad de discrimen, donde se utilizan diferentes métodos que incluyen la humillación, la difamación y el desprestigio de un empleado, causando un ambiente de trabajo tenso, hostil y desagradable para quien recibe este trato. Es política administrativa del Departamento de Salud mantener un ambiente de trabajo adecuado, tranquilo y de respeto entre todos los empleados y personas que prestan servicios en nuestra Agencia.

El Departamento de Salud siempre ha contado una política administrativa de **CERO TOLERANCIA** a cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo. El acoso laboral es una práctica contraria a las normas de comportamiento y a los principios básicos de convivencia humana que promueven la igualdad, la dignidad y el respeto que debe regir en el entorno laboral.

### **II. BASE LEGAL**

Este Protocolo se promulga al amparo de las disposiciones de la Ley Núm. 81 de 14 de marzo de 1912, según enmendada, conocida como la Ley del Departamento de Salud; la Ley Núm. 90 de 7 de agosto de 2020, conocida como Ley para prohibir y prevenir el Acoso Laboral en Puerto Rico; la Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico y el Reglamento Interno de Conducta y Medidas Disciplinarias del Departamento de Salud.

De igual forma, este Protocolo se adopta en armonía con las siguientes leyes: Ley Núm. 17 de 22 de abril de 1988, según enmendada, conocida como "Ley para Prohibir el Hostigamiento Sexual en el Empleo; Ley Núm. 100 de 30 de junio de 1959, según enmendada, conocida como "Ley contra el Discrimen por razón de edad, raza, color, sexo, origen social o nacional, condición social, afiliación política, ideas políticas o

religiosas, o por ser víctima o ser percibida como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acoso”; Ley Núm. 69 de 6 de julio de 1985, según enmendada, conocida como “Ley de Discrimen en el Empleo por Razón de Sexo”, Ley Núm. 44 de 2 de julio de 1985, según enmendada, conocida como “Ley para Prohibir el Discrimen contra las Personas con impedimentos físicos, mentales o sensoriales”; el Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964; “Equal Pay Act” de 1963; “American with Disabilities Act” de 1990 (ADA) y Ley Federal sobre Discrimen en el Empleo por Edad Avanzada de 1967 (ADEA).

### III. PROPÓSITO

Este Protocolo pretende informar a sus empleados lo que es el acoso laboral, de forma que se puedan tomar las medidas necesarias para prevenir y evitar el mismo y conozcan las consecuencias de incurrir en este tipo de conducta.

Aquí definimos lo que es el acoso laboral, cuáles pueden ser algunas de sus manifestaciones más comunes y establecemos el procedimiento administrativo que se ha de seguir para la presentación, investigación y resolución de las querellas donde se aleguen actos constitutivos de acoso laboral. Además, dispone sobre cuáles son las medidas cautelares que podrán ser adoptadas por la agencia, así como las acciones disciplinarias para toda persona que incurra en conducta constitutiva de acoso laboral o “*mobbing*”.

### IV. APLICABILIDAD

Las disposiciones de este Protocolo serán aplicables a todos los empleados del Departamento de Salud, sean empleados de confianza, regulares o transitorios, unionados o gerenciales. Además, será de aplicación al personal contratado y subcontratado en nuestra Agencia.

### V. DEFINICIONES

Para efectos de este Protocolo, los términos utilizados tendrán el significado que en este acápite se le confiere:

1. Acoso Laboral- se define como aquella conducta malintencionada, no deseada, repetitiva y abusiva; arbitraria, irrazonable y/o caprichosa; verbal, escrita y/o física; de forma reiterada por parte de la Agencia, sus agentes, supervisores o empleados, ajena los legítimos intereses de la Agencia, no deseada por la persona, que atenta contra sus derechos constitucionales protegidos, tales como: la inviolabilidad de la dignidad de la persona, la protección contra ataques abusivos a su honra, su reputación y su vida familiar o privada, y la protección del trabajador contra riesgos para su salud o integridad personal en su trabajo o empleo. Para determinar la existencia de acoso laboral, se tomará en consideración la totalidad de las circunstancias.

2. Agencia- se refiere al Departamento de Salud.
3. Empleado- se refiere a toda persona que preste servicios en el Departamento de Salud y reciba una compensación por ello. Para efectos de este Protocolo el término "empleado" se interpretará de forma más amplia e incluirá a los empleados de confianza, regulares, transitorios; unionados o gerenciales, contratistas o subcontratistas.
4. Investigador- funcionario designado por la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales para atender las querellas presentadas al amparo de este Protocolo.
5. Medida Cautelar o Provisional- Se refiere a aquella medida o remedio que tome un supervisor o el Investigador de una querella para garantizar la salud, vida, seguridad, propiedad o moral de uno o varios empleados en el área de trabajo.
6. Medida Disciplinaria- sanción impuesta a un empleado que incumpla con las normas de comportamiento establecidas por la Agencia.
7. Querellante- Se refiere a la persona que presenta la reclamación de acoso laboral.
8. Querella- Se refiere a reclamación presentada por una persona como consecuencia de ser objeto de acoso laboral o por una persona con conocimiento personal de conducta de acoso laboral contra un empleado o compañero de trabajo en un lugar de trabajo perteneciente al Departamento de Salud.
9. Querella frívola o maliciosa- Se refiere a la presentación de una querella reclamando haber sido víctima de acoso laboral a sabiendas de la falsedad de lo imputado, mostrando claro menosprecio de la verdad.
10. Querellada o Investigado- Se refiere al empleado, funcionario o contratista contra quien se presenta una reclamación de acoso laboral en el lugar de empleo.
11. Patrono- Se refiere al Departamento de Salud y a toda persona natural o jurídica que con ánimo de lucro o sin él, emplee personas mediante cualquier clase de compensación. Se incluye a todas las organizaciones o empresas del sector privado que operen con ánimo de lucro o sin él, organizaciones obreras, grupos o asociaciones, en las cuales participan empleados, así como las agencias de empleo.
12. Represalia- Se refiere a cuando el patrono despide, suspende, amenaza, impone condiciones de trabajo más onerosas o discrimina contra un empleado, funcionario o contratista porque se haya querellado o prestado su testimonio en algún procedimiento administrativo.

13. Supervisor- Se refiere a toda persona que ejerce algún control cuya recomendación sea considerada para la contratación, clasificación, despido, ascenso, traslado, fijación de compensación o sobre el horario, lugar o condiciones de trabajo o sobre tareas o funciones que desempeña o pueda desempeñar un empleado o grupo de empleados o sobre cualesquiera otros términos o condiciones de empleo, cualquier persona que día a día lleve a cabo tareas de supervisión.

14. Suspensión de empleo y sueldo- Se refiere a la medida disciplinaria que implica la separación de empleo y sueldo a término fijo, impuesta al empleado por la Autoridad Nominadora. Durante ese periodo de tiempo el empleado no acumulará licencia ni recibirá beneficio marginal alguno.

15. Víctima- Se refiere a la persona contra la cual se haya cometido un acto de acoso laboral, según definido en este Protocolo.

## VI. ACTOS CONSTITUTIVOS DE ACOSO LABORAL

Se considerará acoso laboral las siguientes actuaciones por parte de cualquier empleado, pero sin limitarse a:

1. Expresiones injuriosas, difamatorias o lesivas sobre la persona, con utilización de palabras soeces.
2. Comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
3. Injustificadas amenazas de despido, expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
4. Múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
5. Descalificación humillante sobre propuestas u opiniones de trabajo.
6. Comentarios o burlas dirigidas al empleado sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
7. Alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad personal y familiar del empleado afectado.
8. Imposición de deberes patentemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio de lugar de trabajo o de la labor contratada sin

ningún fundamento, objetivo referente al negocio o servicio a que se dedica el programa, oficina o división.

9. La negativa de la oficina, programa o división o de los empleados a proveer materiales e información de naturaleza pertinente e indispensable para el cumplimiento de sus labores.

Esta conducta de acoso laboral crea un entorno de trabajo intimidante, humillante, hostil u ofensivo, no apto para que la persona razonable pueda ejecutar sus funciones o tareas de forma normal.

No constituirá acoso laboral, lo siguiente:

1. Actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los supervisores sobre sus subalternos, siempre en cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Conducta y Medidas Disciplinarias.
2. La formulación de directrices para la protección de la confidencialidad de los servicios que se prestan en la oficina, programa o división.
3. La formulación o promulgación de reglamentos o memorandos para encaminar la operación de la oficina, programa o división, para maximizar la eficiencia y la evaluación laboral de los empleados.
4. La solicitud de cumplir deberes adicionales a las de su puesto para colaborar cuando la necesidad del servicio así lo requiera.
5. Acciones administrativas dirigidas a la terminación de un contrato, según las disposiciones del mismo o la no renovación de éste.
6. Acciones afirmativas para hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias establecidas por la Agencia o las disposiciones establecidas en los contratos.

La determinación de la existencia de acoso laboral dependerá de la totalidad de las circunstancias y los hechos probados sobre cada alegación en particular.

## **VII. PRESENTACIÓN DE QUERELLAS**

- A. Cualquier empleado, contratista o subcontratista que sea víctima de acoso laboral podrá presentar una querrela, que como mínimo, contendrá la siguiente información:
  - a. Nombre completo del querellante, puesto, área de trabajo, teléfono, correo electrónico y dirección postal.

- b. Relato detallado de los hechos constitutivos de acoso laboral. Este debe incluir fecha, lugar.
  - c. Nombre de la(s) persona(s) que participaron fomentaron o incurrieron en esta conducta y sus puestos.
  - d. Toda querella deberá contener la firma del querellante.
- B.** La querella podrá ser presentada por un tercero, quien haya sido testigo o presenciado los hechos constitutivos de acoso laboral. La querella deberá contener toda la información requerida en el acápite anterior. Deberá contener, además, nombre, puesto, área de trabajo y teléfono de la víctima.
- C.** La querella será presentada en la Oficina de Recursos Humanos, **Área de Relaciones Laborales**, quienes tendrán la responsabilidad de atender toda querella y realizar la investigación. El procedimiento será el siguiente:
- a. El Área de Relaciones Laborales, designará a un funcionario que se encargará de la investigación de la querella. Entre las facultades y deberes del funcionario se encuentran las siguientes:
    - i. Citar empleados, contratistas y subcontratistas como parte del proceso de investigación. La citación contendrá la fecha y hora de la entrevista. En el caso de citación de empleados, deberá contener las advertencias relacionadas a la imposición de medidas disciplinarias en caso de incomparecencias.
    - ii. Solicitará y recibirá aquella documentación que entienda necesaria para sostener alegaciones presentadas por cualquiera de las personas entrevistadas.
    - iii. Realizar las entrevistas que entienda necesarias.
    - iv. Redactar un informe.
  - b. Toda la documentación recopilada, incluyendo las entrevistas, deberán formar parte de un expediente, que será custodiado en el Área de Relaciones de Personal.
  - c. Una vez presentada la querella, es obligación de los representantes del Departamento, conducir los procedimientos de manera confidencial a los fines de salvaguardar los derechos de todas las partes. Así se le deberá notificar a toda persona llamada a entrevista.

- d. Toda querella presentada deberá ser atendida con el mismo rigor y seriedad que impera en todos los procesos administrativos manejados por el Departamento de Salud.
- D. Cuando la querella sea presentada por un subcontratista o empleado de otra agencia; o contra un subcontratista o empleado de otra agencia, será responsabilidad de la Oficina de Recursos Humanos notificar al patrono sobre la presentación de la querella, para que dicho patrono ejerza su responsabilidad y realice su investigación. La notificación se realizará a través de la Oficina de Recursos Humanos de dicho patrono de forma escrita.
- E. El Investigador deberá preparar un Informe de Investigación que deberá contener, la siguiente información:
- a. Nombre de las partes: querellante y querellado;
  - b. Introducción. Esta debe incluir el historial de la querella, a saber: fecha en la que se recibió la querella, las personas que fueron entrevistadas, la evidencia documental presentada por las partes, y cualquier otra información pertinente;
  - c. Determinaciones de Hechos o Hallazgos. El Informe debe incluir una relación de los hechos. Estos hechos son los que el Investigador determine que fueron probados, ya sea porque le mereció credibilidad el testimonio de las personas entrevistadas o porque lo pudo comprobar mediante evidencia presentada a esos efectos.
  - d. Conclusiones. A la luz de los hechos probados o creídos por el Investigador y conforme a la Ley Núm. 90-2020 y este Protocolo, se deberá determinar si las actuaciones de la(s) persona(s) querellada(s) constituyen acoso laboral. Para realizar esta determinación se deberá analizar la totalidad de las circunstancias presentadas.
  - e. Recomendaciones. Habiendo concluido que las actuaciones de la parte querellante constituyen acoso laboral, se deberá solicitar la imposición de medidas disciplinarias acorde con este Protocolo.  
  
De concluirse que no se incurrió en conducta constitutiva de acoso laboral, pero si se está incurriendo en conducta inadecuada, se podrán presentar recomendaciones que atiendan y corrijan aquellas conductas que no sean adecuadas en el área de trabajo, conforme a las disposiciones del Reglamento Interno de Medidas Disciplinarias.
  - f. Notificación. Concluida la investigación se deberá notificar a las partes la terminación de la misma, las conclusiones y acciones a tomar, si alguna.

Esta notificación se hará por escrito. La carta deberá ser redactada para la firma del secretario del Departamento de Salud.

- F. Una vez recibida una querella y con el propósito de evitar que la parte querellante continúe expuesta a la conducta denunciada o que se tomen represalias en su contra, el Investigador asignado al caso podrá recomendar que se tomen las medidas provisionales o cautelares que estime necesarias.

### **VIII. DEBER DE COOPERACIÓN**

Toda persona citada en virtud de las disposiciones de este Protocolo tendrá la obligación de presentarse a prestar testimonio.

Si una persona fuera citada y esta se negare a presentarse a la cita o no se presentare, el Investigador podrá solicitar la imposición de medidas disciplinarias conforme a las disposiciones del Reglamento Interno de Conducta y Medidas Disciplinarias.

Cuando se tratara de un contratista o subcontratista, estos tendrán la obligación de presentarse a la cita. Cuando se negare a presentarse a una cita o no se presentare se notificará al programa, división u oficina donde preste sus servicios para que se tomen las medidas necesarias.

### **IX. MEDIDAS PROVISIONALES O CAUTELARES**

Ante la presentación de una querella sobre acoso laboral, la Oficina de Recursos Humanos evaluará si existe la necesidad de tomar medidas cautelares en protección del querellante. Entre las medidas cautelares que se podrán tomar está:

- a. Remover del área de trabajo al querellante o al querellado, tomando en consideración las funciones y que no se afecte la prestación de servicios.
- b. Ordenar al querellado mantener distancia respecto al querellante, apercibiéndole de la imposición de medidas disciplinarias en caso de su incumplimiento.
- c. Cualquier otra medida cautelar que evite que se continúe con el alegado patrón de acoso laboral.
- d. La adopción de una medida provisional o cautelar no obra en contra de ninguna de las partes, ni constituye una sanción por lo que podrá hacerse inferencia alguna por haberse tomado.

### **X. TÉRMINO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

Una vez recibida una querella, el Investigador asignado al caso tendrá un término de veinte días (20) días para realizar la investigación y emitir sus recomendaciones al

Secretario de Salud. El término se podrá prorrogar por quince (15) días más, por justa causa y así deberá constar en el Informe de Investigación.

## XI. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Será responsabilidad de todo director y supervisor asegurar un ambiente de trabajo donde impere el respeto y la cordialidad entre sus empleados. Esta responsabilidad y deber de cumplimiento incluye a los empleados de igual forma.

Los supervisores deberán tomar medidas para prevenir, desalentar y minimizar toda conducta constitutiva de acoso laboral. Ninguna medida para mantener un ambiente de trabajo de adecuado es minúscula, por lo que se deberán tomar todas aquellas que sean necesarias, incluyendo, pero sin limitarse, a comenzar con el proceso de medidas correctivas, según dispone nuestro Reglamento Interno de Conducta y Medidas Disciplinarias.

Cuando un director o supervisor encuentre que un empleado está siendo víctima de acoso laboral por parte de cualquier otro empleado, deberá tomar las medidas cautelares necesarias para evitar que se continúe con la situación, y deberá presentar una querrela a favor del empleado en la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, según explicado en este Protocolo.

## XII. SANCIONES

El proceso disciplinario se hará conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Conducta y Medidas Disciplinarias del Departamento de Salud, garantizando a todo empleado el debido procedimiento de ley establecido en la Ley Núm. 8-2017, según enmendada.

Todo empleado que violente el presente Protocolo será sancionado según se dispone en la siguiente tabla:

INFRACCIÓN	1ra INFRACCIÓN		2da INFRACCIÓN	
	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima
Incurrir en actos constitutivos de Acoso Laboral.	45 días de suspensión de empleo y sueldo	60 días de suspensión de empleo y sueldo	Destitución	---
Participar, promover o fomentar que un supervisor o empleado incurra en actos constitutivos de Acoso Laboral.	45 días de suspensión de empleo y sueldo	60 días de suspensión de empleo y sueldo	Destitución	---
Incurrir en represalias contra un empleado o supervisor que haya presentado una querrela sobre acoso laboral.	45 días de suspensión de empleo y sueldo	60 días de suspensión de empleo y sueldo	75 días de suspensión de empleo y sueldo	Destitución

Incurrir en represalias contra un empleado o supervisor que haya testificado en un procedimiento de investigación de Acoso Laboral.	45 días de suspensión de empleo y sueldo	60 días de suspensión de empleo y sueldo	75 días de suspensión de empleo y sueldo	Destitución
Presentar una querrela sobre acoso laboral exponiendo hechos falsos, a sabiendas de su falsedad.	30 días de suspensión de empleo y sueldo	45 días de suspensión de empleo y sueldo	60 días de suspensión de empleo y sueldo	Destitución
Presentar información falsa, en el proceso de investigación.	45 días de suspensión de empleo y sueldo	60 días de suspensión de empleo y sueldo	Destitución	---
Interferir o de alguna forma impedir u obstruir el proceso de investigación.	35 días de suspensión de empleo y sueldo	45 días de suspensión de empleo y sueldo	60 días de suspensión de empleo y sueldo	Destitución
Negarse a cooperar en el proceso de investigación de una querrela de acoso laboral.	25 días de suspensión de empleo y sueldo	55 días de suspensión de empleo y sueldo	75 días de suspensión de empleo y sueldo	Destitución
No cumplir con las medidas provisionales o cautelares tomadas por la Oficina de Recursos Humanos.	30 días de suspensión de empleo y sueldo.			

Esta tabla no representa una lista taxativa de las conductas no permitidas. La misma podrá ser complementada con las disposiciones del Reglamento Interno de Conducta y Medidas Disciplinarias del Departamento de Salud, vigente, en aquellos aspectos no contenidos en este Protocolo.

La determinación del Investigador de que un subcontratista ha incurrido en conducta constitutiva de Acoso Laboral conllevará la remoción inmediata y la solicitud a su patrono de la terminación de labores en el Departamento de Salud.

La determinación del Investigador de que un contratista ha incurrido en conducta constitutiva de Acoso Laboral conllevará la terminación inmediata de su contrato, sin sujeción a la cláusula de Resolución.

#### **IX. DISPOSICIONES GENERALES**

1. Este Protocolo será administrado por el Área de Relaciones Laborales de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.
2. Una vez aprobado, este Protocolo deberá ser notificado a todos los empleados, contratistas y subcontratistas del Departamento de Salud.

3. Se deberá incluir en todos los contratos una disposición que indique que será causa suficiente para la terminación inmediata de un contrato la determinación de la Agencia de que el contratista ha incurrido en actos constitutivos de acoso laboral.
4. Copia de este Protocolo deberá entregarse a todo candidato a puesto, contrato o subcontrato en el Departamento de Salud.
5. Formará parte del expediente de cada empleado y contratista el recibo de copia del presente Protocolo. En su defecto, deberá presentarse evidencia de haberse enviado el mismo a través del correo electrónico a todos los empleados de la Agencia.
6. Una vez firmado el Protocolo el mismo será notificado a todos los empleados del Departamento de Salud a través de la plataforma Salud Informa. Será responsabilidad de los empleados el familiarizarse con el mismo.
7. La Oficina de Recursos Humanos, organizará el adiestramiento relacionado al tema de acoso laboral y notificará a los empleados el día y la hora de su adiestramiento.
8. Los supervisores deberán tener disponibles y accesibles en sus oficinas, para los empleados, una copia del presente Protocolo.
9. Este Protocolo podrá ser enmendado en cualquier momento para ser atemperado a las determinaciones de la Oficina para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OATRH).

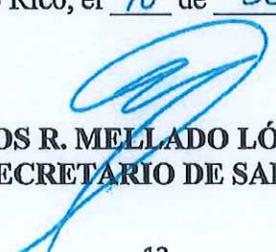
### **XIII. SEPARABILIDAD**

Si cualquier artículo o inciso de este Protocolo fuera declarado nulo o inconstitucional por un tribunal con competencia, dicha Declaración de Nulidad no afectará las demás disposiciones del mismo, las cuales permanecerán vigentes.

### **XIV. VIGENCIA Y APROBACIÓN**

Este Protocolo entrará en vigor a partir de la fecha de aprobación y publicación a través de la plataforma Salud Informa.

Aprobado en San Juan, Puerto Rico, el 10 de Septiembre de 2021.

  
**CARLOS R. MELLADO LÓPEZ, MD**  
**SECRETARIO DE SALUD**