

## **MANUAL DE RECOMENDACIONES PARA LLEVAR A CABO UNA INVESTIGACIÓN INTERNA EN CASOS DE DISCRIMEN INCLUYENDO HOSTIGAMIENTO SEXUAL**

Con frecuencia, los supervisores reciben de sus subordinados una queja sobre discrimen y por diversas razones, no saben cómo manejar la situación. Esbozamos estas guías para ayudar en el proceso, pero las mismas no sustituyen la orientación que pueda recibirse de parte de la Oficina de Derechos Civiles, a través de los talleres o por consulta a la Oficina. Si tiene dudas comuníquese al (787) 721-8787 ext. 1740 /1742/1253.

### **1. ¿Cómo sabemos si lo que plantea el (la) empleado (a) es discrimen?**

Se trata de una situación de discrimen, cuando lo que afecta al (a la) empleado(a) le afecta porque está relacionado con:

- raza
- color
- género o identidad de género (incluyendo hostigamiento sexual)
- estado de embarazo
- orientación sexual real o percibida
- edad
- estatus serológico
- ideas políticas
- ideas religiosas
- condición social
- información genética
- origen nacional
- condición de veterano
- por ser víctima o percibirse víctima de violencia doméstica
- agresión sexual
- impedimento o condición médica

### **2. ¿Cuál es la función de la Oficina de Derechos Civiles en casos de discrimen?**

La Oficina de Derechos Civiles orienta a todo el personal, incluyendo supervisores, empleados irregulares o transitorios del DTOP y la ACT. Cuando se presenta una querrela por discrimen incluyendo hostigamiento sexual, lleva a cabo una investigación.

La querrela tiene que ser presentada por la persona afectada o su representante legal

### **3. ¿Cuál es la diferencia entre hostigamiento laboral y hostigamiento sexual?**

Hostigamiento laboral es un término amplio, que puede incluir maltrato verbal, presiones indebidas, exigencias fuera de los deberes del empleado y otros. La situación debe ser atendida por el área u oficina en la cual ocurre, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, (en caso de empleados gerenciales o irregulares) o por la Oficina de Asuntos Laborales en caso de empleados unionados. La Oficina de Derechos Civiles no interviene en estos casos.

El hostigamiento sexual se define como:

Cualquier tipo de acercamiento sexual no deseado, requerimiento no deseado de favores sexuales y cualquier otra conducta no deseada, ya sea verbal o física, de naturaleza sexual cuando:

- el someterse a dicha conducta se convierte en forma implícita o explícita en un término o condición de empleo de una persona;
- el sometimiento o rechazo a dicha conducta por parte de la persona se convierte en fundamento para la toma de decisiones en el empleo, que afectan a esa persona;
- esa conducta tiene el efecto o propósito de interferir de manera irrazonable con el desempeño del trabajo de esa persona, o cuando crea un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

Es responsabilidad de toda persona a quien se le informa de que está ocurriendo esta situación, llevar a cabo una investigación o informarlo a quien debe llevar a cabo la investigación. La Oficina de Derechos Civiles sólo investiga cuando la persona afectada radica una querrela en dicha Oficina.

### **4. ¿Cuál es la diferencia entre una consulta y una querrela en la Oficina de Derechos Civiles?**

Una consulta es cuando un(a) empleado(a) siente que está siendo discriminado(a) en cualquiera de las modalidades descritas en el #1, o cuando un(a) supervisor(a) tiene conocimiento de que algo que pudiese ser discrimen está ocurriendo en el trabajo y acude a la Oficina de Derechos Civiles a orientarse. Esta información no se divulga a terceras personas, a no ser que la persona lo autorice. No se inicia la investigación si no hay una querrela.

Una querrela es cuando la persona que se siente afectada cumplimenta el formulario de querrela que utiliza la Oficina de Derechos Civiles y lo presenta a dicha Oficina. Si no se completa el formulario, no se inicia la investigación.

**5. ¿Es la Oficina de Derechos Civiles la única que investiga los casos de discrimen, incluyendo hostigamiento sexual?**

No. Siempre es obligación del área investigar los planteamientos relacionados con discrimen, independientemente de si la persona afectada presenta querrela ante la Oficina de Derechos Civiles. Esta última sólo investigará en caso de existir una querrela. Aún cuando se presente una querrela siempre será responsabilidad del área investigar. Las Oficinas de Recursos Humanos y Relaciones Laborales también tendrán obligación de realizar investigación cuando el asunto se somete a éstas, bajo los respectivos reglamentos de Normas de Conducta.

**6. ¿Qué debo hacer si como supervisor alguien me plantea que ha sido víctima de discrimen?**

Lo primero, es determinar cuáles son mis responsabilidades en el orden jerárquico. Si yo dirijo una oficina, área o división, me corresponde hacer una investigación. Si yo no dirijo, procede que lo comunique a la persona que dirige la Oficina, área o división, para que realice la investigación.

**7. ¿Qué hago si la persona que me informa del acto de discrimen no quiere que se sepa que él o ella se quejó?**

En ese momento debe indicársele que una vez el (la) supervisor(a) tiene conocimiento de unos hechos, es su obligación hacer una investigación mínima, para lo cual forzosamente, hay que hacérselo saber a la persona a quien se le imputan los actos discriminatorios. No obstante, si se trata de hechos relativamente sencillos, que no impliquen peligrosidad o actos particularmente ofensivos, puede indicársele **por escrito en memorando confidencial** a la persona que no se llevará a cabo acción alguna porque no quiso que se investigara. En dicha comunicación debe advertírsele que deberá comunicar cualquier situación adicional que surja y que, además tiene derecho a acudir a la Oficina de Derechos Civiles. Debe retenerse copia de la comunicación enviada.

Si se trata de actos que presentan situación de peligrosidad para la persona que hace el planteamiento u otros, deberá indicarle que, aunque no quiera, usted como supervisor(a) tiene la obligación de actuar. Ejemplos de situaciones de peligrosidad son las siguientes:

La persona a quien se le imputan los actos:

**a.** ha amenazado con agredir

**b.** ha exhibido conducta errática que da a entender que consume drogas ilegales o alcohol en exceso en horas laborables o predios de la Agencia.

c. ha intentado o logrado besar por la fuerza, abrazar o tocar partes íntimas de la persona que presenta la queja o ésta ha observado que lo ha hecho con otra persona, muestra un patrón constante de seguir a la persona que se queja, le envía mensajes, hace llamadas insistentes o profiere comentarios ofensivos o vulgares que herirían la sensibilidad de la persona promedio.

## **8. ¿Cómo se lleva a cabo una investigación?**

Cada situación es diferente, al igual que cada supervisor(a) puede tener un estilo particular de manejar una investigación, pero hay unos elementos que son indispensables. Deberá asegurarse de que en su entrevista usted cubre los siguientes aspectos mínimos:

- Ofrezca ambiente de privacidad.

Si usted no se siente cómodo(a) entrevistando una persona a solas, pregunte si la persona se sentiría cómoda hablando con otra persona adicional. No imponga a una persona para que le acompañe. También puede entrevistar con la puerta abierta, si lo que usted habla no se escucha fuera de la oficina.

- Averigüe los elementos esenciales que rodean los actos de alegado discrimen:

**a.** ¿qué pasó?

**b.** ¿cuántas veces ocurrió?

**c.** ¿quiénes presenciaron hechos?

**d.** ¿qué exactamente se dijo o hizo - “ofensivo, obsceno, impropio” es demasiado vago. Si se trata de lenguaje, la persona debe expresar exactamente lo que se dijo. Recuerde que algo ofensivo no necesariamente tiene connotación sexual.

**e.** ¿cómo lo que ocurrió con la persona que se queja se diferencia del trato que reciben el resto de los empleados(as)?

Recuerde que para que sea discrimen, el trato tiene que ser distinto de otras personas que están en otro grupo social, étnico, político, sexual o religioso.

**f.** ¿cuándo ocurrió el último incidente de alegado discrimen? Esto es sumamente importante, porque como regla general se considera que luego de un año, el asunto está prescrito. Recuerde que cuando sean hechos continuos el año se cuenta a partir del último incidente.

**g.** de ser necesario ubique a la persona en tiempo y espacio - ¿dónde estaba? ¿Qué día era?

**h.** averigüe cuál es la expectativa de la persona que trae la queja – dialogar, procesar a la persona de quien se queja, evitar contacto, etc. No haga compromisos de determinada acción hasta que no finalice su investigación. Pregunte si la persona está dispuesta a dialogar con la otra parte.

- Entreviste a la persona(s) de quien se queja el (la) empleado(a) que hizo el planteamiento. Recuerde que los(as) empleados(as) unionados(as) tienen derecho a estar acompañados por el(la) delegado(a). Muchas de las preguntas hechas a la parte que se queja pudieran ser aplicables. Es común que la persona niegue todo. Pregunte por qué alguien podría presentar una queja como esta. Observe señales que pudieran apuntar a que la persona esté mintiendo (esto aplica para ambos): evitar mirar a los ojos, nerviosismo, inconsistencia en las declaraciones, alegaciones increíbles, etc.
- No discuta el asunto con nadie que no sea indispensable. De ser necesario, puede entrevistar a otras personas. Adviértale a las personas entrevistadas que no deberán divulgar el contenido de la entrevista.
- El proceso de entrevistas no debe demorar más de una semana desde que usted recibió la queja.
- Una vez finalizadas las entrevistas usted debe haber llegado a una conclusión, que pudiera ser:

**a.** Entiende que lo planteado por la persona que hizo la queja es cierto o tiene grandes probabilidades de serlo. En este punto, debe considerar si debe tomar medidas de prevención como mantener ambas personas físicamente separados (en casos extremos). Consulte con la Oficina de Derechos Civiles si tiene dudas. No es necesario, excepto en casos donde haya peligrosidad, de separar físicamente a las personas; pueden contemplarse cambios en la supervisión o impartir instrucciones específicas, por escrito de que la parte de quien se queja se abstenga de intervenir con la otra parte. Recuerde que no pueden tomarse represalias contra la parte que se queja. No necesariamente hay que sacar el(la) alegado(a) ofensor(a) del área – todo dependerá de las circunstancias.

Si la situación no es de extrema gravedad, pudiera explorarse un diálogo entre las partes, si es que el (la) alegado(a) ofensor(a) acepta haber cometido un error. Si no lo acepta, no vale la pena propiciar una reunión.

Usted puede determinar escribir un memorando indicándole a la persona que incurrió en los actos que motivan la queja, advirtiéndole que eso no está permitido y de continuar con esa

conducta, podría remitirlo a la Oficina de Recursos Humanos o Asuntos Laborales. Notifique a la parte que se queja de la acción tomada, por escrito.

Si la situación presenta aspectos que pudiesen representar peligro, debe tomar medidas más urgentes, incluyendo la posibilidad de suspensión sumaria, acción que tiene que ser coordinada con la Oficina de Recursos Humanos o Asuntos Laborales. Situaciones de peligrosidad son aquellas en las que hay envueltas amenazas de causar daño corporal o en las que ya ha habido agresiones físicas.

Debe recordar que la suspensión sumaria es por un término específico, mientras se lleva a cabo la investigación que, en estos casos, es la que realiza la Oficina de Recursos Humanos o Asuntos Laborales, luego de que usted ha completado el formulario ACT 408. Claro está, cualquier investigación que usted haga complementará la que se haga bajo el Reglamento de Normas de Conducta.

Recuerde mantener informada a la persona que trajo ese asunto a su atención. En cuanto a acciones específicas tomadas, debe hacerlo por escrito y guardar copia. Debe recordarle además que también puede presentar una querrela ante la Oficina de Derechos Civiles.

**b.** Cuando concluye que lo alegado no tiene base - Siempre debe informar por escrito a ambas partes. Si el diálogo es posible, lo recomendamos, porque siempre que hay planteamientos de discrimen, se lesionan las relaciones en el área de trabajo. Debe informar a ambas partes, por escrito, cuál es la conclusión. En caso de que la conclusión sea que hubo alguna otra situación no relacionada con discrimen, pero que sí constituye violación a las Normas de Conducta, deberán considerar si completarán el formulario 408.

### **9. Recomendaciones mientras se lleva a cabo la investigación:**

**a.** Manténgase neutral – no exprese opiniones sobre si usted cree o no que los hechos ocurrieron.

**b.** No divulgue la situación a terceras personas que no tengan que tener conocimiento de lo que está ocurriendo.

**c.** Actúe con rapidez, pero concienzudamente. Una investigación sobre hechos de discrimen debe iniciarse no más tarde de una semana después de que usted tiene conocimiento.

**d.** Si usted observa personalmente actos discriminatorios, no espere a que alguien se queje. Inicie usted mismo(a) la investigación.

e. Evite la divulgación a personas ajenas a la Agencia, de la situación que está investigando. La Agencia tiene abogados, especialistas en Recursos Humanos y una Oficina de Derechos Civiles, que puede asistirle en su labor.

f. Mantenga su mente abierta.

g. No llegue a conclusiones sin haber entrevistado a todas las personas necesarias. Advértale a todos los que declaren que no deben divulgar el contenido de la entrevista.

h. No haga juicios sobre la vestimenta de la persona que es la alegada víctima, en términos de que eso generó un posible hostigamiento sexual. Recuerde que, si la persona está vestida de forma inapropiada, usted como supervisor venía en la obligación de llamarle la atención.

i. Hechos sobre el estatus civil de la persona son irrelevantes. No indague sobre eso.

#### **10. ¿Qué hago si alguna persona se niega a declarar?**

Si es la persona de quien se quejan, advértale que, si no declara se podrá terminar la investigación sin que tenga el beneficio de escuchar su versión. A toda persona citada que se niegue, incluyendo el(la) imputado(a) debe advertirle que su negativa a declarar puede interpretarse como una interferencia con la investigación que pudiese dar base a la aplicación de una medida disciplinaria.

#### **11. ¿Es cierto que para poder probar un caso de hostigamiento sexual se necesitan testigos?**

No. Aunque siempre es conveniente tener testigos, no es necesario que haya testigos presenciales. Hay otras maneras de poder probar un caso.

#### **12. Para resolver una situación cuando se alega discrimen, ¿puedo hacer cambios en el puesto que ocupa la persona?**

Como regla general, no. Usted puede realizar algunos cambios en los deberes que no sean funciones esenciales del puesto, si eso es necesario para mantener las personas distanciadas.

#### **13. Qué medidas cautelares debo tomar mientras se investiga una querrela por hostigamiento sexual?**

Dependiendo de la situación, usted puede:

a. ubicar al (a la) alegado(a) ofensor(a) en un área que no exponga al (la) querellante a su presencia constantemente.

- b. cuando el(la) imputado(a) es el(la) supervisor(a) del (de la) querellante, relevarlo(a) de la supervisión y designar otro(a) supervisor(a)
- c. si la parte querellante está de acuerdo, ubicarle en otra área que no esté expuesta al (a la) alegado(a) ofensor(a) esto, si lo anterior no es posible.
- d. conceder vacaciones a una de las partes mientras se realiza la investigación.

Todas estas medidas tienen que ser notificadas a las partes involucradas y al (a la) supervisor (a) inmediato(a) de los involucrados. Estas medidas son sugerencias. Cada caso debe verse individualmente, dentro del contexto de cada área de trabajo.

#### **14. Una vez la persona radica una querrela en la Oficina de Derechos Civiles, ¿cesa mi obligación de investigar?**

No. Recuerde que usted es el (la) supervisor(a) de los empleados involucrados y tiene el control del área. Cualquier cambio en la situación debe ser informado a la Oficina de Derechos Civiles y se hace formar parte de la investigación que dicha Oficina lleva a cabo.

#### **15. ¿Qué pasos sigue una investigación en la Oficina de Derechos Civiles?**

Una vez la parte que entiende está siendo objeto de discrimen presenta querrela, la Oficina de Derechos Civiles determina si hay base para una alegación de discrimen. Esto se hace, porque hay situaciones en las cuales de la faz del documento se desprende que el problema es uno laboral. De ser así, se cierra la querrela.

Si se entiende que hay base, se cita a la parte querrellada, para escuchar su versión. La parte puede estar acompañada por un representante o abogado. Si luego de escuchar su versión se entiende que no existe una situación de discrimen, se archiva. Si se entiende que hay base, se emite un informe que se envía a investigación formal. En esta etapa se entrevistarán mas testigos.

El investigador rendirá un informe que se remite al Secretario(a) o Director(a) Ejecutivo(a) para su aprobación. Si se entiende que hay discrimen, se remitirá a la Oficina de Asuntos Laborales para la aplicación de una medida disciplinaria.

Si se entiende que no hay discrimen, se archiva la querrela.

## **16. ¿Cuánto tiempo tarda la investigación de una querella?**

A base del Reglamento para Presentar Querellas de Actos de Discrimen u Hostigamiento Sexual la investigación, en sus dos etapas, no debe demorar más de 60 días ó 90 días bajo la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, desde que se recibe la querella debidamente completada. Si usted como supervisor(a) observa que ha transcurrido más de ese tiempo, comuníquese con la Oficina de Derechos Civiles.

## **17. Si un(a) empleado(a) sale de la oficina o área sin notificar, para acudir a una consulta o presentar una querella a la Oficina de Derechos Civiles ¿procede amonestarlo por abandonar el área sin autorización?**

No necesariamente. Recuerde que la persona que entiende ser víctima de discrimen siente mucho temor. Siempre aconsejamos a los posibles querellantes que notifiquen su salida, ya que tienen derecho a acudir a la Oficina, pero muchos por temor no lo hacen. Recomendamos que en caso de dudas, el(la) supervisor(a) llame para corroborar si la persona acudió a la Oficina. No revelamos el propósito de la visita; tan sólo si la persona estuvo o no en la Oficina.

## **18. ¿Qué documentos mínimos debo tener a mano para manejar las investigaciones?**

Como mínimo, usted debe tener:

- a. Reglamento de Personal
- b. Convenio Colectivo
- c. Reglamento de Normas de Conducta y Medidas Disciplinarias
- d. Política Administrativa sobre igualdad de oportunidad en el empleo
- e. Política administrativa sobre hostigamiento sexual
- f. Este manual

Muchos de estos documentos le van a ayudar para cualquier investigación de posible medida disciplinaria. Recuerde, no obstante, que en este caso no habrá investigación por parte de la Oficina de Derechos Civiles.

## **19. ¿Por qué tengo que hacer una investigación sobre aspectos de discrimen, si hay una Oficina de Derechos Civiles que atiende estos asuntos?**

Sabemos que llevar a cabo estas investigaciones es fuente de ansiedad para muchos supervisores y en parte, se debe a una percepción distorsionada de las responsabilidades de cada cual.

El (la) supervisor(a) siempre tiene la obligación de investigar hechos que puedan constituir violación a las normas de conducta y medidas disciplinarias. En ese sentido, un acto de discrimen es como cualquier otra infracción al Reglamento de Normas de Conducta.

Por lo delicado de los aspectos de discrimen, particularmente en casos de hostigamiento sexual, muchos(as) empleados(as) no se atreven a radicar una querrela en la Oficina de Derechos Civiles, aunque se les orienta a que ese es su derecho. Por ende, si nunca radica en esta Oficina y el (la) supervisor(a) del área, división u oficina no investigó, el asunto se queda sin resolver en abierta contradicción a las responsabilidades del patrono. Más aún, el(la) supervisor(a) tiene mucho más conocimiento de sus empleados y la dinámica entre éstos, por lo que una pronta intervención puede evitar que una situación desemboque en una querrela o incluso, una demanda.