



DEPARTAMENTO DEL
TRABAJO
Y RECURSOS HUMANOS
GOBIERNO DE PUERTO RICO

GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS

**GUÍAS SOBRE EL ACOSO LABORAL EN EL SECTOR
PRIVADO DE PUERTO RICO**

3 de febrero de 2021

ÍNDICE

ARTÍCULO I— TÍTULO.....	1
ARTÍCULO II— BASE LEGAL.....	1
ARTÍCULO III— PROPÓSITO Y ALCANCE	1
ARTÍCULO IV— DEFINICIONES.....	2
ARTÍCULO V— DETERMINACIÓN DE ACOSO LABORAL.....	2
ARTÍCULO VI— CONDUCTA QUE NO SE CONSIDERA ACOSO LABORAL	4
ARTÍCULO VII— PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES POR ACOSO LABORAL	6
ARTÍCULO VIII— PROCEDIMIENTO INTERNO DE QUERELLAS BAJO LA LEY 90-2020 QUE DEBEN ESTABLECER LOS PATRONOS	6
ARTÍCULO IX— DEBER DE DIFUSIÓN.....	11
ARTÍCULO X— VIGENCIA.....	12

GUÍAS SOBRE EL ACOSO LABORAL EN EL SECTOR PRIVADO DE PUERTO RICO

ARTÍCULO I— TÍTULO

Estas Guías se conocerán como las “Guías sobre el Acoso Laboral en el Sector Privado de Puerto Rico”.

ARTÍCULO II— BASE LEGAL

Estas Guías se adoptan conforme a la autoridad conferida al Secretario del Trabajo y Recursos Humanos en la Ley 90-2020, “Ley para Prohibir y Prevenir el Acoso Laboral en Puerto Rico” (en adelante Ley 90-2020); la Sección 3 de la Ley Núm. 15 de 14 de abril de 1931, según enmendada, “Ley Orgánica del Departamento del trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico”; la Sección 2.20 de la Ley 38-2017, según enmendada, “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”.

ARTÍCULO III— PROPÓSITO Y ALCANCE

 Estas Guías son un documento guía, bajo la definición de la Ley 38-2017, según enmendada, “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”. Su propósito principal es cumplir con el Artículo 9 de la Ley 90-2020, para que los patronos del sector privado cuenten con un recurso que dirija la adopción e implementación de los protocolos contra el acoso laboral que están obligados a desarrollar en sus respectivas empresas. Es nuestra intención que este documento sea una herramienta que permita a los patronos cumplir con la Ley 90-2020 y minimizar hasta alcanzar la erradicación del acoso laboral en sus talleres de empleo. No obstante, el seguir estas Guías no exime a un patrono de la responsabilidad que un tribunal pueda imponer en su día por haber incumplido la Ley 90-2020 o cualquier otro estatuto.

Además, estas Guías servirán como un instrumento de orientación para estructurar ciertas disposiciones medulares de la Ley 90-2020 de forma clara, de manera que tanto patronos como empleados conozcan sus derechos y obligaciones. Estas Guías carecen de fuerza de ley, no crean derechos sustantivos ni procesales, como tampoco imponen obligaciones. En ese sentido, la Ley 90-2020 es la única fuente estatutaria que impone obligaciones a los patronos del sector privado en cuanto al acoso laboral en Puerto Rico y de ella surgen los derechos de los empleados.

ARTÍCULO IV— DEFINICIONES

Las palabras y frases utilizadas en estas Guías se interpretarán de la siguiente manera:

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 del patrono, sus agentes, supervisores o empleados, ajena a los legítimos intereses de la empresa del patrono, 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 privada o familiar, y la protección del trabajador contra riesgos para su salud o integridad personal en su trabajo o empleo. 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.
2. **Empleado**— Se define como toda persona que preste servicios a un patrono y que reciba compensación por ello. Para efectos de la protección que se confiere mediante la Ley 90-2020, el término empleado se interpretará de la forma más amplia posible.
3. **Patrono**— Aunque la definición en la Ley 90-2020 abarca todo tipo de patrono, el uso de “patrono” en estas Guías se limita 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.

ARTÍCULO V— DETERMINACIÓN DE ACOSO LABORAL

1. La determinación de si una conducta constituye o no acoso laboral en el empleo dependerá de la totalidad de las circunstancias y los hechos probados en cada caso en particular. Esto significa que en este examen se deberán evaluar todos los hechos y las circunstancias en las que estos ocurrieron para identificar la presencia de cada uno de los factores que, según la Ley 90-2020, definen lo que es acoso laboral. Si uno o varios elementos de la definición de acoso laboral no están presentes, la conducta no será considerada acoso laboral.
2. Según la definición que provee el Artículo 4 de la Ley 90-2020, para que se considere acoso laboral, la conducta debe cumplir con **todos** los siguientes elementos:
 - a. ser malintencionada;
 - b. no ser deseada por el empleado;

- c. ser repetitiva y abusiva;
- d. ser arbitraria, irrazonable y/o caprichosa;
- e. puede ser verbal, escrita y/o física;
- f. debe haber ocurrido de forma reiterada por parte del patrono, sus agentes, supervisores o empleados;
- g. ser ajena a los legítimos intereses de la empresa del patrono;
- h. debe haber atentado contra los derechos constitucionales protegidos del empleado, tales como: la inviolabilidad de la dignidad de la persona, la protección contra ataques abusivos a su honra, su reputación y su vida privada o familiar, y la protección del trabajador contra riesgos para su salud o integridad personal en su trabajo o empleo;
- i. debe haber creado 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.

MM

3. El acoso laboral puede ocurrir por parte y hacia empleados de cualquier nivel jerárquico, ya sea el patrono, supervisores, agentes o cualquier otro tipo de empleado. También, incluye actos realizados por terceros o personas no empleadas por el patrono dirigidos a cualquier empleado de este.
4. La ocurrencia repetida y reiterada que exige la definición provista por la Ley 90-2020 implica que un solo acto no será constitutivo de acoso laboral. No obstante, es recomendable que los patronos investiguen las alegaciones de actos aislados y, de ser aplicable, subsanen los mismos, ya que sería una manera efectiva de evitar que vuelvan a ocurrir y se conviertan en un escenario de acoso laboral bajo la definición del estatuto. Es importante tener presente que la Ley 90-2020 también les impone a los patronos una obligación de prevenir el acoso laboral y de investigar toda alegación.
5. Se destaca que la conducta debe ser ajena a los legítimos intereses de la empresa. Es decir, si los actos se realizan de manera razonable con el propósito de fomentar el buen y normal funcionamiento de la empresa no serán considerados acoso laboral, según discutido en el Artículo VI de estas Guías.
6. El Artículo 8 de la Ley 90-2020 enumera conductas que se considerarán constitutivas de acoso laboral. No obstante, estas deberán evaluarse bajo el crisol de la definición de acoso laboral que provee el estatuto. Por ejemplo, aunque individualmente cada acto de los enumerados cumpla con la mayoría de las características de la definición, si ocurre de manera aislada o no se repite, no será constitutivo de acoso laboral.

Adviértase, que una combinación de diferentes actos podría componer la repetición y abuso que son constitutivos de acoso laboral, si están presentes todos los elementos de la definición que requiere la Ley 90-2020. La lista no taxativa de actos constitutivos de acoso laboral que provee el estatuto es la siguiente:

- CTM
- a. Las expresiones injuriosas, difamatorias o lesivas sobre la persona, con utilización de palabras soeces.
 - b. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
 - c. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
 - d. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
 - e. La descalificación humillante sobre propuestas u opiniones de trabajo.
 - f. Los comentarios o burlas dirigidos al empleado sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
 - g. La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad personal y familiar del empleado afectado.
 - h. La imposición de deberes patentemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente al negocio o servicio a que se dedica el patrono.
 - i. La negativa del patrono u otros empleados a proveer materiales e información de naturaleza pertinente e indispensable para el cumplimiento de labores.
7. Nótese que, aunque algunos ejemplos provistos por la Ley 90-2020 sujetan la conducta a que ocurra en público o en presencia de compañeros de trabajo, esto no impide que actos cometidos en privado o sin presencia de terceros puedan ser constitutivos de acoso laboral. Lo determinante es si la conducta cumple con todas las características que aborda la definición de acoso laboral. La lista que contiene el Artículo 8 de la Ley 90-2020 ofrece ejemplos evidentes y no limita los actos que podrán considerarse acoso laboral.

ARTÍCULO VI— CONDUCTA QUE NO SE CONSIDERA ACOSO LABORAL

El Artículo 8 de la Ley 90-2020 contiene una lista no taxativa de actos que los patronos pueden llevar a cabo sin que se consideren acoso laboral. El estatuto ofrece los siguientes ejemplos:

1. Actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los supervisores sobre sus subalternos.
2. La formulación de exigencias para protección de la confidencialidad en los servicios a los que se dedica el patrono o la lealtad del empleado hacia su patrono.
3. La formulación o promulgación de reglamentos o memorandos para encaminar la operación, maximizar la eficiencia y la evaluación laboral de los empleados en razón a los objetivos generales del patrono.
4. La solicitud de cumplir deberes adicionales de colaboración cuando sea necesario para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación y servicios que ofrece el patrono.
5. Las acciones administrativas dirigidas a la culminación de un contrato de trabajo, con justa causa o por periodo fijo de tiempo, previsto en el ordenamiento jurídico de Puerto Rico.
6. Las acciones afirmativas del patrono para hacer cumplir las estipulaciones contenidas en los reglamentos de administración de recursos humanos o de cláusulas de los contratos de trabajo.
7. Las acciones afirmativas del patrono para que se cumplan con las obligaciones, deberes y prohibiciones que rigen por ley.

Debido a la naturaleza dinámica de los trabajos y las diferentes realidades administrativas, existen numerosos escenarios adicionales que podrían no ser considerados acoso laboral. Según surge del espíritu de los ejemplos que ofrece la Ley 90-2020, los patronos pueden tomar aquellas decisiones y acciones razonables de administración del negocio y de recursos humanos; siempre y cuando no estén prohibidas por ley, como actos discriminatorios o represalias.

Los actos razonables dirigidos al buen y normal funcionamiento de la empresa, aunque sean incómodos, antipáticos o no sean del agrado del empleado, no se consideran comportamiento de acoso laboral bajo la definición de la Ley 90-2020. En ese sentido, el patrono puede, por ejemplo, establecer y llevar a cabo procesos para administrar o monitorear el desempeño de los empleados; informarle a un trabajador sobre un desempeño laboral no satisfactorio o un comportamiento laboral inadecuado, así como las posibles consecuencias laborales de repetirlo; ordenar a un empleado a realizar tareas; realizar evaluaciones periódicas; mantener metas y estándares razonables en el lugar de trabajo; y adiestrar o aconsejar sobre cómo mejorar el trabajo que se realiza o el desempeño del empleado. Los empleados deben estar conscientes que estos actos podrían ocurrir de manera repetida o periódica y no por eso serán considerados acoso laboral; pues tanto el acto aislado como reiterado estarían dentro de las facultades administrativas del patrono.

ARTÍCULO VII— PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES POR ACOSO LABORAL

A tenor con la Ley 90-2020, cualquier violación a este estatuto puede dilucidarse para la reivindicación del empleado afectado por ser víctima de acoso laboral o para determinar la sanción al empleado, agente, supervisor o patrono que violente las disposiciones de la Ley. El Artículo 10 de la Ley 90-2020 estructura los pasos que deberá seguir el empleado para presentar su reclamo. El estatuto establece un esquema de agotamiento de remedios internos y de mediación, previo a la presentación de una demanda en el Tribunal de Primera Instancia. De esta forma, se le provee al patrono la oportunidad de conocer sobre la situación de alegado acoso laboral, investigar la misma y llevar a cabo las medidas correspondientes.

El esquema de agotamiento de remedios que deberán seguir los empleados es el siguiente:

- 
1. El empleado debe comunicar las alegaciones de acoso laboral siguiendo el procedimiento interno y protocolo adoptado por el patrono.
 2. Si las gestiones realizadas conforme al procedimiento y protocolo adoptado por el patrono resultan infructuosas, el empleado que alegue ser afectado por el acoso laboral deberá acudir al Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Rama Judicial de Puerto Rico.
 3. Si luego de haberse orientado, las partes no aceptan la mediación o el mediador no recomienda la misma, se podrá acudir ante la sala de tribunal competente donde se deberá evidenciar que se agotó el mecanismo alternativo de mediación y se presentará la acción civil (demanda) para dilucidar la responsabilidad civil de los involucrados según provee el Artículo 11 de la Ley 90-2020. El Artículo 12 de la Ley 90-2020 establece que el empleado tendrá un año para presentar su causa de acción a partir del momento en que se sintió sometido al acoso laboral. En todo pleito judicial que se inste por violación a las disposiciones de la Ley 90-2020, el perjudicado podrá escoger entre tramitar su reclamación siguiendo el procedimiento sumario que establece la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Sumario de Reclamaciones Laborales", o mediante el procedimiento judicial ordinario.

ARTÍCULO VIII— PROCEDIMIENTO INTERNO DE QUERELLAS BAJO LA LEY 90-2020 QUE DEBEN ESTABLECER LOS PATRONOS

Según establece el Artículo 5 de la Ley 90-2020, cada patrono tiene la obligación de adoptar e implementar políticas internas a los fines de prevenir, desalentar y evitar el acoso laboral en el lugar de trabajo. Además, la Ley 90-2020 establece que el patrono deberá investigar

todas las alegaciones sobre acoso laboral e imponer las sanciones correspondientes en los casos que procedan. Por lo tanto, las políticas que deberán establecer los patronos tienen un doble propósito: (1) orientar a los empleados sobre el acoso laboral para promover un ambiente de trabajo sano y evitar que ocurra el mismo; y (2) establecer el procedimiento interno para ventilar quejas o querellas por acoso laboral y la investigación de las mismas que aplicará en su lugar de trabajo.

El Artículo 10 de la Ley 90-2020 dispone que los reclamos de acoso laboral tienen que comunicarse siguiendo el procedimiento adoptado por su patrono, por lo que es importante que en este se le provea al empleado un recurso donde acudir para presentar sus reclamos y que los mismos sean atendidos diligentemente de conformidad con un proceso previamente establecido. Esta política o protocolo no implica necesariamente que el patrono incurra en gastos adicionales o en procesos que se alejen de los ya establecidos para otros reclamos similares como, por ejemplo, los procedimientos para atender alegaciones de hostigamiento sexual o el protocolo para manejar situaciones de violencia doméstica en el lugar de trabajo. En ese sentido, el manejo de querellas de acoso laboral en el lugar de trabajo podrá ajustarse a las realidades administrativas y de recursos humanos de cada patrono, y puede incluirse en las políticas de personal existentes.

No obstante, cada patrono deberá tener presente que, a diferencia de otros estatutos laborales, el procedimiento interno establecido en el lugar de trabajo es el primer paso que debe seguir el empleado en el agotamiento de remedios que requiere la Ley 90-2020. Por lo tanto, el mismo deberá estar dirigido a investigar y, de conformidad con los resultados, resolver las situaciones de acoso laboral que se presenten en el lugar de trabajo. Según explicamos anteriormente, si esta gestión resulta infructuosa, el empleado podrá acudir al Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Rama Judicial y posteriormente al Tribunal de Primera Instancia.

En atención a lo antes discutido, una política efectiva para prevenir y manejar situaciones de acoso laboral en el lugar de empleo debe contener, como mínimo, lo siguiente:

- 1. Política contra el acoso laboral y sus responsabilidades como patrono**— Esto puede consistir en una declaración del patrono contra el acoso laboral, que incluya la prohibición del mismo, exprese que no será tolerado en el lugar de trabajo y reconozca los derechos concedidos a través de la Ley 90-2020. Asimismo, el patrono debería incluir su postura sobre el ambiente de trabajo que debe imperar en el negocio. Por ejemplo, que el patrono promueve un ambiente sano y de respeto, donde se preserve la dignidad, salud y seguridad de los trabajadores.

2. Ejemplos de comportamientos que podrían constituir acoso laboral— El Artículo 5 de la Ley 90-2020 establece que el patrono deberá adoptar e implementar las políticas internas necesarias a los fines de prevenir, desalentar y evitar el acoso laboral en sus centros de trabajo. Por lo tanto, el patrono deberá incluir, como mínimo, lo que constituye acoso laboral, la definición estatutaria que presenta el Artículo 4 de la Ley 90-2020, la lista no taxativa de conductas constitutivas de acoso laboral que enumera el Artículo 8 de la Ley 90-2020 y la aplicabilidad de la protección concedida. Esto en aras de orientar a todos los trabajadores sobre las conductas que deben evitar, así como aquellas que podrían investigarse en caso de que un empleado alegue que ocurrieron. Recomendamos que los patronos establezcan los estándares de comportamiento que se esperan de todos los que laboran en la entidad para asegurar que los empleados estén conscientes de sus responsabilidades en el trato a los demás. Además, el protocolo podría discutir qué relaciones, actos o intercambios entre empleados son inaceptables para el patrono y aquellos actos enumerados en el estatuto que no serán considerados acoso laboral.

CTM

3. Declaración de que los actos de acoso laboral podrían conllevar acciones disciplinarias— El Artículo 5 establece que los patronos deberán imponer las sanciones correspondientes en aquellos casos en que proceda luego de la investigación. Además, tiene la responsabilidad de tomar las medidas necesarias para eliminar o reducir al mínimo la ocurrencia del acoso laboral en el lugar de trabajo. Es por esto que un protocolo efectivo contra el acoso laboral debe contener las acciones disciplinarias, sanciones o efectos de incurrir en dicha conducta. De esta forma, los empleados conocen de antemano el resultado de infringir el protocolo establecido o la Ley 90-2020, y además disuade de cometer conductas constitutivas de acoso laboral. El patrono debería informar que toda persona que cometa acoso laboral podría ser responsable civilmente en su carácter personal, según dispone el Artículo 5 de la Ley 90-2020.

4. Responsabilidades de supervisores y gerentes en la prevención e identificación de situaciones que podrían constituir acoso laboral— Aunque el acoso laboral puede ocurrir entre y hacia empleados de cualquier nivel jerárquico, es de especial importancia capacitar a los supervisores y gerentes sobre sus responsabilidades relacionadas al mismo. El Artículo 5 de la Ley 90-2020 impone responsabilidad patronal por actos del personal si el patrono, sus agentes o supervisores sabían o debían estar enterados de dicha conducta y no tomaron acciones inmediatas y apropiadas para corregirlas. Por lo tanto, el patrono debe considerar establecer directrices que dirijan a sus agentes y supervisores a estar atentos a conductas que podrían considerarse acoso laboral, así como reportar las alegaciones que reciban

para orientar y comenzar el procedimiento de quejas e investigación que disponga el protocolo adoptado. Asimismo, estos tienen que servir de ejemplo sobre las conductas apropiadas que se esperan de todos los empleados y deberían estar orientados sobre la prohibición de incurrir en represalias.

5. **Declaración de confidencialidad para cualquier denunciante de acoso laboral y durante el proceso de investigación, y la prohibición de represalias**— El protocolo deberá notificar a los empleados que están protegidos contra represalias de conformidad con el Artículo 7 de la Ley 90-2020 y Ley Núm. 115 de 20 de diciembre de 1991, según enmendada, conocida como “Ley para Prohibir Represalias contra Empleados que Ofrecen Testimonios”. Por lo tanto, su permanencia en el empleo y sus condiciones de trabajo no se verán afectadas por la presentación de una queja por acoso laboral o por ofrecer o intentar ofrecer cualquier testimonio, mientras dichas expresiones no sean de carácter difamatorio ni constituyan divulgación de información privilegiada establecida por ley.

CTM

Además, el protocolo deberá notificar la confidencialidad de las quejas internas que sean presentadas y de toda la información que se obtenga durante la investigación. Una vez presentada la querrela, esta y todo el procedimiento posterior hasta la decisión final, deberán ser carácter confidencial.

6. **Procedimiento de presentación de quejas de acoso laboral el cual deberá activarse inmediatamente con la presentación de las alegaciones**— El procedimiento de presentación de quejas de acoso laboral debe ser adecuado, según el tamaño y los recursos del patrono, justo y efectivo en la atención de los casos. La política o el protocolo interno debe expresar la persona a la cual deberán recurrir los empleados a ventilar sus reclamos. Esta responsabilidad puede recaer sobre un supervisor, un funcionario de recursos humanos, un coordinador de protocolos, un representante de organización obrera o cualquier persona designada específicamente para recibir estas quejas. También, deberá existir una persona alterna en caso de que la persona designada sea la que se alegue ha incurrido en el acoso laboral. Lo más importante es que el personal conozca a quién deben acudir si tienen una situación de acoso laboral. Las personas designadas deben estar capacitadas en todos los aspectos del protocolo adoptado y sobre cómo atender a los empleados que presenten las alegaciones.

La política o protocolo interno deberá especificar si la queja deberá ser presentada de manera verbal, escrita o de cualquiera de estas formas. El patrono deberá tener presente que, según establece la Ley 90-2020, está obligado a investigar todas las

alegaciones de acoso laboral y que podría incurrir en responsabilidad civil si sabía o debía estar enterado de la conducta y no tomó acciones inmediatas y apropiadas para corregir la situación. Por lo tanto, es recomendable que se atiendan las alegaciones tanto verbales como escritas que se presenten en el lugar de trabajo. De lo contrario, el patrono podría perder la defensa que le otorga el Artículo 5 de la Ley 90-2020. Además, como parte del procedimiento, se debería orientar al reclamante sobre sus derechos durante el trámite de la queja, los pasos procesales internos y la investigación correspondiente.

7. **Procedimiento de investigación que incluya términos dentro de los cuales se llevará a cabo**— La Ley 90-2020 establece que todas las alegaciones deberán investigarse. Esta investigación podrá ser realizada por la persona o el alterno encargados de recibir las quejas o por un tercero, pero debe realizarse de manera objetiva, y comenzar y culminar en un tiempo razonable o de forma oportuna. El mero hecho de que los actos alegados hayan cesado no debería ser razón suficiente para concluir la investigación pues los actos aislados podrían ser susceptibles a repetirse y la totalidad de estos podrían constituir acoso laboral. Además, el patrono está llamado a imponer las sanciones correspondientes en aquellos casos en que procedan luego de investigar la alegación. El patrono deberá tener presente que también le corresponde investigar alegaciones de acoso laboral de personas que interactúen en el mismo centro de trabajo, aunque sean empleados de agencias de empleos temporeros, empresas de seguridad, empresas de mantenimiento u otros contratistas.

Se deberá informar a todas las personas involucradas, y que colaboren en la investigación, que la misma es confidencial y que no se podrán tomar represalias por su participación, conforme establece la Ley 90-2020 y Ley Núm. 115 de 20 de diciembre de 1991, según enmendada, conocida como “Ley para Prohibir Represalias contra Empleados que Ofrecen Testimonios”. En la investigación se deberán considerar todas las circunstancias antes de llegar a una conclusión. El expediente de investigación debería contener, como mínimo, las declaraciones (puede ser el formulario de queja) del reclamante y las declaraciones de cualquier persona con conocimiento personal de los hechos alegados o de otros hechos que puedan arrojar luz sobre las alegaciones. El patrono deberá emitir una determinación final sobre la investigación en un tiempo razonable, pero con premura. La determinación final de la investigación deberá ser notificada a las partes y, conforme el resultado, el patrono determinará como corregir la situación y evitar que ocurra nuevamente. Además, de ser aplicable, establecerá las acciones disciplinarias correspondientes.

Reiteramos que, según establece la Ley 90-2020, los patronos que demuestren haber tomado acciones inmediatas y apropiadas para corregir la situación de acoso laboral, y el empleado irrazonablemente falló en aprovechar las oportunidades de medidas preventivas o correctivas provistas para evitar los daños, quedarán liberados de la responsabilidad civil que impone el estatuto. Por lo tanto, es en el mejor interés del patrono establecer un procedimiento de investigación efectivo que arroje resultados oportunamente y se tomen las acciones correctivas o disciplinarias pertinentes.

- CTM
- 8. Pasos para el agotamiento de remedios que provee la Ley 90-2020—** Los empleados deben conocer los pasos posteriores al procedimiento interno en caso de que este resulte infructuoso, incluyendo el término prescriptivo aplicable y los remedios que concede la Ley 90-2020. Para esos propósitos, será suficiente que se replique en el protocolo el Artículo VII de estas Guías.
 - 9. El protocolo deberá establecer cómo se cumplirá con el deber de difusión en el lugar de trabajo, la fecha en la que fue adoptado el protocolo y el término para su revisión.**

Se incluye como Anejo a estas Guías un modelo de protocolo interno para prevenir y atender casos de acoso laboral, que los patronos del sector privado pueden adaptar y modificar de acuerdo con sus necesidades administrativas y de recursos humanos.

ARTÍCULO IX— DEBER DE DIFUSIÓN

El Artículo 9 de la Ley 90-2020 le impone al patrono una obligación doble de difusión: (1) exponer el contenido del alcance de la Ley en un lugar visible para todos sus empleados; y (2) orientarlos sobre las medidas, políticas y procesos adoptados en el lugar de trabajo (protocolo).

La Ley 90-2020 exige expresamente que la publicidad que deberá darle el patrono al contenido del estatuto tiene que realizarse colocando un aviso en un lugar visible para todos sus empleados. En ese sentido, se asemeja a las obligaciones existentes sobre publicidad de compendios o afiches que contienen otros estatutos laborales como: la Ley Núm. 100 de 30 de junio de 1959, según enmendada, conocida como “Ley contra el Discrimen en el Empleo”; la Ley Núm. 69 de 6 de julio de 1985, según enmendada, conocida como “Ley para Garantizar la Igualdad de Derecho al Empleo”; y la Ley 9-2020, “Carta de Derechos de la Mujer Trabajadora”. En caso de que la totalidad de los empleados de un patrono laboren de manera remota, ya sea de forma permanente o temporera, el patrono podría cumplir con su deber de exponer el contenido de la Ley si lo lleva a cabo mediante formatos electrónicos, como lo sería a través de correo electrónico, mediante su publicación en plataformas internas que

utilicen en el negocio a las que tengan acceso los empleados o cualquier otro medio electrónico de uso frecuente para realizar labores. Cuando solo parte de los empleados trabajen de manera remota, el patrono deberá hacer la publicación en el lugar de trabajo y también por medios electrónicos. Aunque no existen limitaciones sobre los medios electrónicos que pueden ser utilizados para la divulgación, el patrono debe asegurarse que el contenido de la publicación se comunica efectivamente a los empleados.

En cuanto a la obligación de orientar, reiteramos la importancia de que los empleados estén educados sobre los procedimientos internos aplicables en su lugar de trabajo, especialmente, la persona a la que deberán acudir en caso de tener algún reclamo o alegación de acoso laboral. El protocolo adoptado deberá ser distribuido a los empleados por los medios que el patrono entienda convenientes y que garanticen el recibo por parte del empleado. También, es importante hacer entrega del protocolo a los empleados de nuevo reclutamiento.

Recomendamos ofrecer adiestramientos, orientaciones o seminarios a los empleados sobre el tema de acoso laboral. De esta forma se previene que los empleados incurran en conducta que podría ser constitutiva de acoso laboral y a la vez se difunde el procedimiento interno o protocolo aplicable. Es importante que se eduque a los empleados sobre los ejemplos de acoso laboral, las conductas que no se aceptarán en el lugar de trabajo y que toda persona que cometa acoso laboral podría ser responsable civilmente en su carácter personal.

ARTÍCULO X— VIGENCIA

Estas Guías estarán vigentes desde la fecha de su aprobación. Los patronos cuentan con un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la publicación de estas Guías para la adopción e implementación de los protocolos y su debida difusión en los centros de trabajo.

APROBADAS en San Juan, Puerto Rico, hoy 3 de febrero de 2021, en virtud de la autoridad que le confiere al Secretario del Trabajo y Recursos Humanos el Artículo 9 de la Ley 90-2020 y la Sección 3 de la Ley Núm. 15 de 14 de abril de 1931, según enmendada.



Carlos J. Rivera Santiago
Secretario

**EJEMPLO DE PROTOCOLO INTERNO DE PARA PREVENIR Y
ATENDER CASOS DE ACOSO LABORAL**

Nota: Este modelo es un ejemplo de protocolo interno para cumplir con la Ley 90-2020, “Ley para Prohibir y Prevenir el Acoso Laboral en Puerto Rico”. Los patronos pueden adaptarlo, modificarlo o desarrollarlo de acuerdo a sus realidades administrativas y de recursos humanos. La información contenida en los corchetes o espacios deberá ser completada por cada patrono previo a adoptar este modelo en su negocio o entidad. Este modelo se provee como una herramienta para promover el cumplimiento de la Ley, por lo que no es una obligación adoptar el mismo. Los patronos pueden promulgar sus propios protocolos según las recomendaciones provistas por el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos en las Guías sobre el Acoso Laboral en el Sector Privado de Puerto Rico, y las disposiciones de la Ley 90-2020.

- I. POLÍTICA INTERNA SOBRE EL ACOSO LABORAL.**— La Ley 90-2020, “Ley para Prohibir y Prevenir el Acoso Laboral en Puerto Rico” (en adelante Ley 90-2020), reconoce el derecho de todo empleado a estar protegido contra el acoso laboral. **[Nombre del patrono]** se compromete a mantener un lugar de trabajo libre de todo tipo de acoso laboral que afecte el desempeño del trabajador, atente contra su dignidad y altere la paz industrial, sin importar su categoría o clasificación de empleo. Se requiere que todos los empleados de **[Nombre del patrono]** trabajen de una manera que evite el acoso laboral en el lugar de trabajo.

[Nombre del patrono] promueve un entorno laboral libre de acoso laboral donde se preserve y respete la dignidad, salud y seguridad de los trabajadores. Todos los empleados tienen el derecho a un lugar de trabajo libre de acoso laboral y se insta que lo denuncien presentando una queja interna siguiendo el procedimiento establecido en este protocolo.
- II. APLICABILIDAD.**— Este protocolo aplica a todos los empleados, no importa la naturaleza del empleo, su categoría, jerarquía o clasificación, ni la duración del contrato de empleo.
- III. ACOSO LABORAL.**— La Ley 90-2020 define acoso laboral como aquella conducta malintencionada, no deseada, repetitiva y abusiva; arbitraria, irrazonable y/o caprichosa; verbal, escrita y/o física; que ocurre de forma reiterada por parte del patrono, sus agentes, supervisores o empleados; ajena a los legítimos intereses de la empresa del patrono; no deseada por la persona; y 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 privada o familiar, y la protección del trabajador contra riesgos para su salud o integridad

personal en su trabajo o empleo. 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.

Los actos de acoso laboral pueden dirigirse a una o más personas, o ser por parte de una o varias personas, sin distinción de nivel jerárquico. Es decir, pueden ocurrir entre empleados y de supervisores a empleados o viceversa. También, pueden constituir acoso laboral los actos de terceros o personas no empleadas que estén dirigidos a empleados del patrono.

Algunos ejemplos de actos constitutivos de acoso laboral son:

1. Las expresiones injuriosas, difamatorias o lesivas sobre la persona, con utilización de palabras soeces.
2. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
3. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
4. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
5. La descalificación humillante sobre propuestas u opiniones de trabajo.
6. Los comentarios o burlas dirigidos al empleado sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
7. La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad personal y familiar del empleado afectado.
8. La imposición de deberes patentemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente al negocio o servicio a que se dedica el patrono.
9. La negativa del patrono u otros empleados a proveer materiales e información de naturaleza pertinente e indispensable para el cumplimiento de labores.

Las acciones o actos enumerados así como cualquier otro deben cumplir con **todos** los requisitos de la definición que provee la Ley 90-2020 para que puedan constituir acoso laboral. Para que se consideren acoso laboral, los actos deben ocurrir de forma reiterada o ser habituales y no tratarse de hechos aislados.

IV. CONDUCTA QUE NO SE CONSIDERA ACOSO LABORAL.— El Artículo 8 de la Ley 90-2020 contiene una lista no taxativa de actos que los patronos pueden llevar a cabo sin que se consideren acoso laboral. El estatuto ofrece los siguientes ejemplos:

1. Actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los supervisores sobre sus subalternos.

2. La formulación de exigencias para protección de la confidencialidad en los servicios a los que se dedica el patrono o la lealtad del empleado hacia su patrono.
3. La formulación o promulgación de reglamentos o memorandos para encaminar la operación, maximizar la eficiencia y la evaluación laboral de los empleados en razón a los objetivos generales del patrono.
4. La solicitud de cumplir deberes adicionales de colaboración cuando sea necesario para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación y servicios que ofrece el patrono.
5. Las acciones administrativas dirigidas a la culminación de un contrato de trabajo, con justa causa o por periodo fijo de tiempo, previsto en el ordenamiento jurídico de Puerto Rico.
6. Las acciones afirmativas del patrono para hacer cumplir las estipulaciones contenidas en los reglamentos de administración de recursos humanos o de cláusulas de los contratos de trabajo.
7. Las acciones afirmativas del patrono para que se cumplan con las obligaciones, deberes y prohibiciones que rigen por ley.

Debido a la naturaleza dinámica de los trabajos y las diferentes realidades administrativas, existen numerosos escenarios adicionales que podrían no ser considerados acoso laboral. **[Nombre de patrono]** puede tomar aquellas decisiones y acciones razonables de administración del negocio y de recursos humanos que no estén prohibidas por ley.

V. ACCIONES DISCIPLINARIAS Y RESPONSABILIDAD PERSONAL.— **[Nombre del patrono]** no tolerará el acoso laboral. Cualquier empleado o individuo cubierto por este protocolo que participe en actos constitutivos de acoso laboral estará sujeto a medidas correctivas y/o disciplinarias, como: **[incluir medidas aplicables]**. Además, el Artículo 5 de la Ley 90-2020 establece que la persona que ha cometido el acoso laboral podría ser responsable civilmente en su carácter personal. Por lo tanto, el o los empleados que incurran en acoso laboral podrían ser demandados y un tribunal determinar su responsabilidad monetaria personal frente al afectado.

VI. RESPONSABILIDAD DE SUPERVISORES Y GERENTES.— Todos los supervisores y gerentes que reciban una queja o información sobre acoso laboral, observen lo que pueda ser un comportamiento de acoso laboral o sospechen que está ocurriendo acoso laboral, deben informar tal sospecha a **[persona u oficina designada]**. Además de estar sujetos a medidas disciplinarias si participan en una conducta de acoso laboral, los supervisores y gerentes podrían estar sujetos a medidas disciplinarias por no informar sobre la sospecha de acoso laboral o a sabiendas permitir que continúe

el acoso laboral. Los supervisores y gerentes también estarán sujetos a medidas disciplinarias si participan en cualquier represalia.

- VII. CONFIDENCIALIDAD Y PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS.**— Cualquier empleado que reporte actos de acoso laboral estará protegido contra represalias por la Ley 90-2020 y de acuerdo a las disposiciones de la Ley Núm. 115 de 10 de diciembre de 1991, conocida como "Ley de Represalias contra Empleados por Ofrecer Testimonios y Causa de Acción", mientras las expresiones no sean de carácter difamatorio ni constituyan divulgación de información privilegiada establecida por ley. **[Nombre del patrono]** será responsable cuando realice cualquier acto que afecte las oportunidades y condiciones de empleo de cualquier empleado que se haya opuesto a prácticas constitutivas de acoso laboral, que haya denunciado, testificado, colaborado o de cualquier forma participado en una investigación o procedimiento relacionado con el acoso laboral, o cuando omita tomar las medidas necesarias para brindarle adecuada protección.

Las denuncias o quejas internas que sean presentadas y toda la información que se obtenga durante la investigación se trabajará de manera confidencial. Una vez presentada la querrela, esta y todo el procedimiento posterior hasta la determinación final, serán confidenciales.

- VIII. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA DENUNCIAR ACOSO LABORAL.**— Cualquier empleado que haya sido objeto de un comportamiento que pueda constituir acoso laboral puede denunciar el mismo con **[persona u oficina designada]**. Las quejas de acoso laboral pueden hacerse verbalmente o por escrito. Si la queja es verbal, se exhortará a la persona a presentarla por escrito. Si la persona se niega, **[la persona u oficina designada]** preparará la queja escrita basada en el informe verbal del empleado denunciante.

Cualquiera que sea testigo o se entere de posibles casos de acoso laboral debe denunciar tal comportamiento a **[persona u oficina designada]**. En el caso que la denuncia no la presente directamente la persona afectada, se le notificará a esta para que preste su consentimiento a comenzar el proceso investigativo.

- IX. INVESTIGACIÓN DE LAS DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL.**— Se investigarán todas las quejas sobre acoso laboral que se presenten de manera verbal o escrita. Las investigaciones se llevarán a cabo de manera oportuna y serán confidenciales en la medida de lo posible. Una investigación de cualquier queja, información o conocimiento de sospecha de acoso laboral será rápida y exhaustiva, se iniciará de inmediato y se completará en un periodo de **30 días**. Se puede solicitar a cualquier empleado que coopere, según sea necesario, en una investigación de sospecha de acoso laboral. **[Nombre del patrono]** no tolerará represalias contra los empleados que presenten quejas, apoyen la queja de otro o participen en una investigación sobre una infracción de esta política.

Si bien el proceso puede variar de un caso a otro, la investigación se llevará a cabo de una manera justa e imparcial, de acuerdo con los siguientes pasos:

- a. Al recibir la queja, **[la persona u oficina designada]** llevará a cabo una revisión inmediata de las alegaciones y podrá tomar medidas provisionales, según corresponda.
 - b. Si existen documentos, correos electrónicos o registros telefónicos relevantes para la investigación, se tomarán las medidas necesarias para obtenerlos y conservarlos.
 - c. Se solicitarán y revisarán todos los documentos relevantes, incluidas todas las comunicaciones electrónicas.
 - d. Se entrevistarán a todas las partes involucradas, incluyendo los testigos relevantes.
 - e. Se creará un documento escrito de la investigación (como una carta, memorando o correo electrónico), que contenga lo siguiente:
 - a. una lista de todos los documentos revisados, junto con un resumen detallado de los documentos relevantes;
 - b. una lista de los nombres de los entrevistados, junto con un resumen detallado de sus declaraciones;
 - c. una cronología de eventos;
 - d. un resumen de incidentes relevantes anteriores, reportados o no reportados; y
 - e. la base para la decisión y resolución final de la queja, junto con cualquier acción correctiva.
 - f. Se mantendrá la documentación escrita y los documentos asociados en un lugar seguro y confidencial.
 - g. Dentro de **10 días** de haber completado la investigación, se le notificará a la persona que presentó la queja y a la persona contra la cual se hicieron las alegaciones sobre la determinación final, cualquier acción correctiva que será implementada, así como cualquier medida disciplinaria, de ser aplicable.
 - h. Se le informará al denunciante sobre el agotamiento de remedios que provee la Ley 90-2020, según se describe en la siguiente sección.
- X. REMEDIOS EN CASO DE QUE EL PROCEDIMIENTO INTERNO RESULTE INFRUCTUOSO.**— A tenor con la Ley 90-2020, cualquier violación a este estatuto puede dilucidarse para la reivindicación del empleado afectado por ser víctima de acoso laboral o para determinar la sanción al empleado, agente, supervisor o patrono que violente las disposiciones de la Ley. El Artículo 10 de la Ley 90-2020 estructura los pasos que deberá seguir el empleado para presentar su reclamo. El estatuto

establece un esquema de agotamiento de remedios internos y de mediación que deberá seguir el empleado que alegue haber sido acosado, previo a la presentación de una demanda en el Tribunal de Primera Instancia.

El esquema de agotamiento de remedios que deberán seguir los empleados es el siguiente:

1. El empleado debe comunicar las alegaciones de acoso laboral siguiendo el procedimiento interno y este protocolo.
2. Si las gestiones realizadas conforme al procedimiento y este protocolo resultan infructuosas, el empleado que alegue ser afectado por el acoso laboral deberá acudir al Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Rama Judicial de Puerto Rico.
3. Si luego de haberse orientado, el patrono y el empleado no aceptan la mediación o el mediador no recomienda la misma, se podrá acudir ante la sala de tribunal competente donde se deberá evidenciar que se agotó el mecanismo alternativo de mediación y se presentará la acción civil (demanda) para dilucidar la responsabilidad civil de los involucrados según provee el Artículo 11 de la Ley 90-2020.

El Artículo 12 de la Ley 90-2020 establece que el empleado tendrá un año para presentar su causa de acción a partir del momento en que se sintió sometido al acoso laboral. En todo pleito judicial que se inste por violación a las disposiciones de la Ley 90-2020, el perjudicado podrá escoger entre tramitar su reclamación siguiendo el procedimiento sumario que establece la Ley Núm. 2 de 17 de octubre de 1961, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Sumario de Reclamaciones Laborales”, o mediante el procedimiento judicial ordinario. El empleado podría ser indemnizado por una suma igual al doble del importe de los daños que el acoso laboral haya causado al empleado.

XI. PUBLICIDAD Y VIGENCIA DE ESTE PROTOCOLO.— El cumplimiento de este protocolo es obligatorio para todo el personal de **[nombre del patrono]** y el mismo estará disponible en **[incluir lugares de publicidad o métodos de distribución del protocolo]**.

Este protocolo entrará en vigor el **[fecha de vigencia]**. El mismo será actualizado **[tiempo en el que será revisado]** y según sea necesario de conformidad con cambios a la Ley 90-2020, la jurisprudencia o publicaciones pertinentes de las autoridades del Gobierno de Puerto Rico. Pueden encontrar copia de la Ley 90-2020 en la página electrónica del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos: www.trabajo.pr.gov.