



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA  
ADFAN • ADSEF • ASUME • ACUDEN  
SECRETARIADO

# Programa para la Prevención y el Control de Violencia en el Trabajo

Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos  
y Relaciones Laborales

Enero 2007



## DECLARACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA SOBRE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

El Departamento de la Familia está comprometido con sus empleados y empleadas a garantizarles un lugar de trabajo libre de riesgos a la salud y seguridad. Rechazamos todo tipo de violencia en el lugar de trabajo y tomaremos acciones concretas de prevención y atención del problema.

La violencia en el lugar de trabajo es cualquier agresión física, acto amenazante o abuso verbal que ocurra en el cumplimiento de las obligaciones laborales.

Para prevenir este tipo de conducta elaboramos el Programa para la Prevención y el Control de Violencia en el Trabajo, el cual incluirá evaluar la vulnerabilidad a la violencia que presenten las áreas de trabajo, el manejo de los riesgos de violencia en el trabajo, establecer la preparación de un registro sobre incidentes de violencia en el trabajo, la planificación y ofrecimiento de adiestramientos a los(as) empleados(as) sobre temas de violencia en el lugar de trabajo, y el desarrollo de acciones preventivas y correctivas.

La Gerencia del Departamento de la Familia, sus Administraciones y todo el personal de supervisión son responsables del éxito en la implantación de esta Política Pública, reafirmando nuestro compromiso por mantener áreas de trabajo seguras, específicamente, por proteger a nuestros(as) empleados(as) y de mantener un ambiente de trabajo libre de violencia.


Todos(as) los(as) empleados(as) son responsables de llevar a cabo prácticas de trabajo seguras, cumplir con todas las directrices, políticas y procedimientos, y asistir en el mantenimiento de ambientes de trabajo seguros.

Todo el personal gerencial y de supervisión estará disponible para asistir responsablemente a los(as) empleados(as) en el cumplimiento de esta Política Pública y la implantación del Programa para la Prevención y el Control de Violencia en el Trabajo.

Conscientes de las consecuencias y repercusiones de la conducta violenta, antisocial, ilícita e ilegal en el ámbito laboral, expresamos nuestro más enérgico rechazo y afirmamos que no serán tolerados estos actos en el lugar de trabajo.

Bajo ninguna circunstancia se tomarán acciones que perjudiquen o discriminen en contra de los(as) empleados(as) que soliciten ayuda bajo las disposiciones de esta Política Pública. Asumimos y compartimos la responsabilidad que ética y legalmente nos corresponde en la prevención y el manejo de la violencia en el lugar de trabajo.

Esta Política Pública entrará en vigor al momento de estampar mi firma.

  
\_\_\_\_\_  
Félix V. Matos Rodríguez, Ph. D.  
Secretario

29/enero/07  
\_\_\_\_\_  
Fecha



## PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN Y EL CONTROL DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

---

### TABLA DE CONTENIDO

I.	Introducción .....	1
II.	Base Legal .....	1
III.	Propósito .....	1
IV.	Aplicabilidad .....	2
V.	Definiciones .....	2
VI.	Disposiciones Generales	
A.	Responsabilidades y deberes del Comité de Evaluación de Riesgos .....	4
B.	Adiestramientos .....	5
C.	Informe e investigación de incidentes .....	6
D.	Programa de Ayuda al Empleado .....	7
VII.	Medidas de Prevención y Control de Riesgos en el Trabajo	
A.	Controles de Ingeniería .....	7
B.	Controles Administrativos .....	7
VIII.	Cláusula de Salvedad .....	9
IX.	Cláusula de Separabilidad .....	9
X.	Enmienda .....	9
XI.	Derogación .....	9
XII.	Aprobación y Vigencia .....	9
XIII.	Apéndice	
1.	Formulario DEFAM-427, “Notificación de Incidentes de Violencia en el Lugar de Trabajo”	



Validado por: Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Revisado por:  
Oficina de Sistemas y Procedimientos

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Ley 16 del 5 de agosto de 1975, según enmendada, conocida como Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de Puerto Rico, fue creada con el propósito de que todos los patronos provean empleo y lugares de empleo libres de riesgos a la salud y seguridad de todos(as) sus empleados(as).

La violencia en el trabajo se ha convertido en una de las manifestaciones de violencia más frecuentes en los últimos años. Con el propósito de prevenir y erradicar eficazmente esta conducta, el Departamento de la Familia establece la política pública sobre este asunto y el Programa para la Prevención y el Control de Violencia en el Trabajo.

## **II. BASE LEGAL**

- A.** Plan de Reorganización Num. 1 del Departamento de la Familia, aprobado el 28 de julio de 1995.
- B.** Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Artículo II, Sección 16.
- C.** Ley Núm. 16 de 5 de agosto de 1975, según enmendada, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de Puerto Rico, Cláusula General.
- D.** Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- E.** Convenios Colectivos del Departamento de la Familia, vigentes.
- F.** Protocolo para el Manejo en Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo del 5 de noviembre de 2005.
- G.** Procedimiento para Radicar Querellas por Hostigamiento Sexual en el Empleo del 14 de enero de 2005.

## **III. PROPÓSITO**

Este Programa tiene el propósito de identificar y prevenir los riesgos en el área de trabajo que predispongan a la violencia entre empleados(as) o entre



Validado por: Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Revisado por:  
Oficina de Sistemas y Procedimientos

cliente(s) y empleados(as). A su vez, proveerá los procedimientos para establecer los métodos de control de la violencia.

#### IV. APLICABILIDAD

Este Programa aplica a todos(as) los(as) funcionarios(as) y empleados(as) del Departamento de la Familia y sus componentes operacionales y a la Corporación Industrias de Ciegos, Personas Mentalmente Retardadas y otras Personas Incapacitadas. De igual forma, aplica a personas que no sean empleados(as) del Departamento que ejerzan, o sobre los cuales se ejerce algún control o supervisión en una relación de trabajo; a familiares, parientes o amistades que por diversas razones se encuentren en el lugar de trabajo.

La Ley Orgánica de la Administración para el Sustento de Menores en el Capítulo 25, Sección 506, Inciso O, faculta al Administrador "a determinar mediante Reglamento, aquellas reglas y normas necesarias para la conducción de los procesos administrativos...", de esta Administración no contar con un documento que indique los procesos establecidos en este Programa, puede adoptar el mismo.

#### V. DEFINICIONES

- A. **Acción correctiva**- Acto que tiene el propósito de corregir una situación.
- B. **Acción preventiva**- Acto que tiene el propósito de evitar una situación.
- C. **Agresor**- Persona que emplea fuerza física o violenta, psicológica, intimidación o persecución contra otra(s) persona(s).
- D. **Cliente**- Persona que solicita o recibe servicios en el Departamento de la Familia.
- E. **Departamento**- Se refiere al Departamento de la Familia y sus componentes operacionales, tales como: Secretariado, Administración de Familias y Niños, Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia, Administración para el Sustento de Menores, y la Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez.
- F. **Director(a)**- Persona que dirige una oficina o división, ya sea ésta en el Secretariado, Oficinas Centrales de las Administraciones, Oficinas Regionales y Locales, Centros de Servicios Integrados, Centros de Cuido, Corporación Industrias de Ciegos, etc.

Validado por: Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Revisado por:  
Oficina de Sistemas y Procedimientos

- G. Empleado(a)-** Persona que presta sus servicios en el Departamento de la Familia, mediante nombramiento transitorio, irregular, de carrera o de confianza.
- H. Lugar de Trabajo-** Cualquier lugar permanente o temporero donde un(a) empleado(a) lleve a cabo las tareas de su puesto. Esto incluye, pero no limita, al edificio u oficina del Departamento y sus alrededores, incluyendo el estacionamiento, visitas de campo, hogares de clientes y el viajar en asuntos oficiales relacionados al trabajo.
- I. Supervisor(a)-** Empleado(a) con autoridad para comprometer o recomendar decisiones tangibles de empleo que afectan a un(a) empleado(a) o que tenga autoridad para dirigir las actividades de trabajo diario.
- J. Representante autorizado-** Empleado(a) en quien el(la) Director(a) delega, en ausencia de éste(a) o del(de la) supervisor(a), la toma de ciertas decisiones.
- K. Visitante-** Persona que acude a cualquier dependencia del Departamento acompañando a un(a) cliente o para cualquier otra gestión que no sea oficial.
- L. Violencia en el Trabajo-** Cualquier agresión física, acto amenazante o abuso verbal que ocurra en el lugar de trabajo. Incluye, pero no se limita a, golpizas, acuchillar, intentos de suicidio, suicidio, disparos, violaciones, traumas psicológicos, tales como: amenazas, llamadas telefónicas obscenas, gestos amenazantes o intimidantes, volumen alterado de voz, gritar o maldecir.
- 1. Violencia por extraños-** Es el tipo de incidente de violencia que se da por un extraño que no tiene relación alguna con el lugar de trabajo o sus empleados(as), pero entra bajo el pretexto de ser un(a) cliente para cometer escalamiento, hurto, robo o cualquier otro acto violento. Los(as) empleados(as) también pueden ser víctimas de la violencia por extraños fuera del lugar tradicional de trabajo mientras actúan dentro del curso y ejercen sus funciones.
  - 2. Violencia por cliente(s)-** En este incidente, la violencia es cometida por el(la) cliente o ex-cliente. Pueden ser clientes inherentemente violentos o con algún tipo de condición mental. También puede ser por violencia situacional donde un(a) cliente usualmente pasivo(a) se torna violento(a) por situaciones frustrantes, tales como: denegación de servicios o retraso en recibir los servicios. Ocurre mientras los(las) empleados(as) actúan dentro del curso y ejercen sus funciones.