



Errores más Comunes al Conducir Investigaciones Internas

Jessica E. Méndez Colberg, M.B.A., J.D.
jessica@bufete-emmanuelli.com

Bufete Emmanuelli, C.S.P.

www.bufete-emmanuelli.com

Urb. Constanca

2803 Calle San Francisco

Ponce, Puerto Rico 00717

Bufete
Emmanuelli, C.S.P.

Introducción

- Toda empresa u organización está expuesta a que surjan todo tipo de situaciones que, en algún momento, ameritarán una investigación.
- La forma en como se lleve a cabo esa investigación tendrá un impacto directo sobre aspectos importantes de la organización.
- Una investigación realizada correctamente puede contribuir a reducir las instancias que provoquen una reclamación contra la empresa. En los casos en que se presenta una reclamación, la investigación contribuye a reducir el riesgo de que se le imponga responsabilidad a la empresa.

Introducción

- ¿Cuáles son los elementos clave de una buena investigación interna?
 - oportuna
 - efectiva
 - discreta
 - confiable
 - documentada
 - con recomendaciones que se puedan cumplir

Etapas Investigativas

- Etapa Pre-investigativa: Antes de la investigación.
- Etapa Investigativa: Durante la investigación.
- Etapa Post-investigativa: Luego de la investigación.

¿Cuándo surge la necesidad de conducir una investigación interna?

- Puede surgir por alguna de estas situaciones:
 - Se recibe una queja formal de un empleado (verbal o escrita).
 - Una ley, reglamento o protocolos internos de la empresa así lo exige.
 - Las consecuencias de no investigar son serias y requieren acción inmediata.
 - Se conoce, o debe conocer, un evento o patrón de eventos.
 - Se violentan normas o protocolos internos de la empresa.
 - Ocurren accidentes.
 - Surgen reclamaciones judiciales o ante agencias administrativas.

Etapa Pre-investigativa.

- **Dejadez**
 - Muchas demandas que luego prosperan surgen por la **dejadez y falta de respeto** en el recibo y manejo de una querrella.
- **Lenguaje corporal indebido**
 - Se debe crear un ambiente de apoyo, tener un **lenguaje corporal positivo** y se debe brindar toda la información necesaria para salvaguardar los derechos involucrados.

Etapa Pre-investigativa.

- **Rapidez y Tiempo**

- Una investigación que no comience inmediatamente corre el riesgo de ser impugnada porque **pierde confiabilidad**.
- Investigar inmediatamente puede significar razonablemente el comenzar varias horas de ocurrido el incidente o recibido la queja, hasta un máximo de 10 días.
- Tomar en consideración las circunstancias de cada caso ya que pueden haber casos que ameriten más tiempo para una investigación efectiva.
- Un término razonable es un máximo de mes y medio.
- Una investigación muy larga puede **perder su propósito y causar un mal mayor**.

Etapa Pre-investigativa

- **Uniformidad**

- Actuar con uniformidad y consistencia al aplicar los reglamentos y las normas internas.
- No investigar un evento meritorio levanta **cuestionamientos** sobre una investigación posterior por otro evento igual o similar.
- No ser uniforme en las investigaciones puede ser prueba circunstancial de **discrimen**.

Etapa Pre-investigativa

- **No establecer objetivos**

- Las investigaciones pueden tener distintos objetivos dependiendo de la situación:
 - Determinar hechos concretos
 - Acciones disciplinarias a imponer
 - Identificar personas que infringieron normas o políticas de la empresa
 - Mejorar protocolos o procesos
 - Evitar mala publicidad
 - Cumplir con agencias fiscalizadoras o acreditadoras
 - Mitigar daños

Etapa Pre-investigativa

- **Mitigar daños**

- Medidas correctivas o de prevención para evitar que los daños que han surgido, si algunos, continúen o se agraven.
 - Ej. Remover a un hostigador u hostigadora del lugar de empleo.
- Posibles acciones correctivas:
 - Orientaciones
 - Suspensiones
 - Transferencias
 - Limitar responsabilidades y facultades
 - Contactar alguna agencia de gobierno correspondiente
 - Restringir acceso a archivos, computadoras o cualquier evidencia que se quiera proteger.

Etapa Pre-investigativa

¡CUIDADO AL MITIGAR DAÑOS!

Acciones correctivas como las suspensiones, transferencias y limitar responsabilidades y facultades pueden ser tomadas como un acto de represalias.

- Ley de represalias contra empleado por ofrecer testimonio y causa de acción.
 - Ley 115 de 1991, según enmendada, (Ley 169 de 2014).

Etapa Pre-investigativa

Represalias

- Ley 115 de 1991, según enmendada, (Ley 169 de 2014).
- Artículo 2: Ningún patrono podrá despedir, amenazar o discriminar contra un empleado con relación a los términos, condiciones, compensación, ubicación, beneficios o privilegios del empleo porque el empleado ofrezca o intente ofrecer, verbalmente o por escrito, cualquier testimonio, expresión o información ante un foro legislativo, administrativo o judicial en Puerto Rico, así como el testimonio, expresión o información que ofrezca o intente ofrecer, en los procedimientos internos establecidos de la empresa, o ante cualquier empleado o representante en una posición de autoridad, cuando dichas expresiones no sean de carácter difamatorio ni constituyan divulgación de información privilegiada establecida por ley.

Antes de comenzar una investigación, es importante tener presente que...

- un hecho no es lo mismo que una especulación;
- ante un hecho hay que buscar razones y fundamentos;
- la evidencia circunstancial puede engañar;
- los prejuicios traen problemas;
- la inacción va a generar una reclamación;
- hay que investigar con urgencia;
- la discreción racional es bien importante;
- la discreción no puede ser arbitraria;
- la investigación puede cuestionarse en otros foros;
- es indispensable documentar adecuadamente

Requisitos de la persona que investiga

- Debe conocer el propósito de la investigación y limitarse a eso.
- Tener conocimiento de la organización y de sus normas
- Tener algún conocimiento legal
- Saber hacer preguntas
- Ser imparcial
- No estar involucrado en los hechos o tener conflictos de intereses
- Saber establecer empatía
- Tener credibilidad
- Capacidad de tomar notas y documentar apropiadamente
- Ser persona discreta
- Estar disponible y tener proyección como testigo

¿Quién lleva a cabo la investigación?

- Dependerá de cada caso.
 - Recursos Humanos
 - Supervisor directo
 - Seguridad interna o empleado encargado de las investigaciones internas.
- Puede delegarse a:
 - Investigador externo
 - Abogado (interno o externo)

Etapa Investigativa

- **Advertencias**

- Cuando se vaya a llevar a cabo una investigación, existe la obligación de advertir a las partes envueltas que se va a investigar el asunto.
- Advertir que la investigación es **confidencial**.
 - Confidencialidad no necesariamente es absoluta.
- Advertir que no se tomarán represalias.
- Advertir sobre la obligación de cooperar con la investigación.
- A la persona que se investiga, se le debe advertir que podría ser objeto de acciones disciplinarias en su contra.

Etapa Investigativa

- **Entrevista**

- Explique el propósito de la investigación.
- Haga las advertencias correspondientes.
- No haga preguntas sugestivas.
- No interrumpa la respuesta.
- No asegure un resultado.
- Evite gestos.
- Tome notas.
 - Contemporáneas a los hechos o testimonios.
 - Completas y detalladas.

Etapa Investigativa

- **Respeto**

- La dignidad de los seres humanos es **inviolable**. Art. 2, sec. 1 Const. E.L.A.
- Toda persona tiene derecho a protección de ley contra ataques abusivos a su honra, a su reputación y a su vida privada o familiar. Art. 2, sec. 8 Const. E.L.A.
 - Derecho a la intimidad de empleados.
 - Reputación de una persona. (Difamación o Libelo)
 - Discrimen.

Etapa Investigativa

- **Respeto**

- “[U]na prueba de polígrafo obligatoria en el lugar de empleo constitu[ye] una violación al derecho a la intimidad del empleado, en ausencia de circunstancias apremiantes o sospechas que justificaran el uso de dicho mecanismo.”... [L]a prueba del polígrafo interviene directamente con los pensamientos e ideas de la persona, los cuales gozan de una gran **expectativa de intimidad.**

Arroyo v. Rattan Specialties, 117 D.P.R. 35 (1986).

Etapa Investigativa

- **Respeto**

- “La empresa deberá tener una política clara y adecuada sobre el uso, disposición y acceso a la información recopilada [por sistemas de vigilancia], la cual se le informará a los empleados. Por último, como regla general, no se deberá instalar un sistema de videograbación de empleados en áreas en las cuales por su naturaleza, el empleado tenga una marcada **expectativa de intimidad** tales como los baños, duchas y vestidores (*locker rooms*).”
- “La vigilancia electrónica en el **empleo** puede ser una práctica poco agradable, pero ello no la hace necesariamente ilegal e inconstitucional.”

Vega Rodríguez y otros v. Telefónica de P.R. y otros, 156 D.P.R. (2002).

Etapa Post-investigativa

- Determinar a qué personas se les informará el resultado de la investigación.
 - El resultado no debe llegar a personas no relacionadas estrictamente con la situación o con la puesta en vigor de las recomendaciones.
 - CUIDADO CON LA DIFAMACIÓN

Etapa Post-investigativa

- **Preparación del Informe Final.**
 - Acciones tomadas antes de la investigación.
 - Testigos entrevistados y resumen de sus declaraciones.
 - Prueba recopilada y utilizada.
 - Conclusiones de hechos y fundamentos.
 - Debe estar basado en prueba suficiente para sostener que la versión de la parte querellante o querellada es lo que más probablemente ocurrió.
 - Exponer cómo se evaluó la credibilidad de los testigos.
 - Recomendaciones.

Etapa Post-investigativa

- **Preparación del Informe Final.**
 - Distinga lo más claro posible los hechos, de sus opiniones o valoraciones, o de lo que le ha sido informado por otros.
 - Esto aumenta la confiabilidad y aclara la admisibilidad y valor probatorio de la información en un procedimiento administrativo o judicial.

Etapa Post-investigativa

- **Determinación Final.**

- Asegúrese de que la determinación final y su implementación, sea proporcional a los hechos que están sustentados por la evidencia recopilada.
- No se aventure a un despido cuando podría ser una suspensión.

Error Principal

NO CONSULTAR

Conclusión

- Ante cualquier denuncia de hostigamiento sexual, apropiaciones ilegales o violaciones de políticas internas, los patronos se enfrentan al dilema de cómo responder.
- Las investigaciones internas ante hechos importantes deben ser un estándar en el lugar de trabajo de hoy. No obstante, las investigaciones deben llevarse a cabo de manera rápida, eficiente, confiable, ética y dentro de los límites de la ley.
- Los procesos investigativos imparciales y correctos garantizan la seguridad en el empleo y la confianza de convivir en un buen ambiente de trabajo.

Tu mejor maestro...



es tu último error.

Ralph Nader



¿Preguntas?

¿Preguntas?