



Universidad de Puerto Rico en Carolina

**MANUAL DEL PROGRAMA
DE AYUDA AL EMPLEADO**

The logo for the Employee Assistance Program (PAE) is centered within the circular text. It features the letters "PAE" in a stylized font, a small inset image of two hands shaking, and the text "Programa de Ayuda al Empleado" below it.

agosto 2011

Tabla de Contenido

	Página
Misión de la UPRCA	2
Visión de la UPRCA	3
Introducción	4
Artículo I – Disposiciones Generales	5
<i>Sección 1:</i> Nombre del Manual	5
<i>Sección 2:</i> Base Legal	5
<i>Sección 3:</i> Propósitos	5
<i>Sección 4:</i> Aplicabilidad	5
<i>Sección 5:</i> Política Antidiscrimen	5
Artículo II - Definiciones	6 - 9
Artículo III -Misión y Objetivos del Programa	10
<i>Sección 1:</i> Misión	10
<i>Sección 2:</i> Objetivos	10
Artículo IV - Servicios	11
<i>Sección 1:</i> Elegibilidad	11
<i>Sección 2:</i> Servicios a brindar	11
<i>Sección 3:</i> Principios que guían el ofrecimiento de servicios	11-12
<i>Sección 4:</i> Procedimientos para recibir servicios	12-13
Artículo V - Derechos y Deberes de los participantes	14
<i>Sección 1:</i> Derechos	14-15
<i>Sección 2:</i> Deberes	15
Artículo VI - Estándares de la Administración del Programa	15
<i>Sección 1:</i> Personal del Programa	15-18
<i>Sección 2:</i> <i>Contenido</i>	22
<i>Sección 3:</i> Manejo de Expedientes	23-24
Artículo X – Promoción de la Salud Integral	25
Artículo XI – Claúsula de Separabilidad	25
Artículo XII – Vigencia	25

MISIÓN

La Universidad de Puerto Rico en Carolina (UPRCA) es una Institución pública de educación superior que forma parte del Sistema de la Universidad de Puerto Rico. Atiende principalmente las necesidades educativas de la región noreste de la Isla mediante programas de bachillerato, traslados articulados y grados asociados. Es la única unidad del Sistema con un calendario de cuatrimestres en sus ofrecimientos académicos, lo cual posibilita a nuestros estudiantes adelantar el logro de sus metas de estudio y su entrada al mercado laboral.

Ofrecemos una educación centrada en el estudiante que promueve los más altos valores de integridad, ética y excelencia académica a la par con una oferta curricular que armoniza la educación general con la formación especializada. Nuestros programas de estudios desarrollan en nuestros estudiantes los conocimientos de su disciplina, así como destrezas de pensamiento analítico, crítico e investigativo, comunicación efectiva, aprecio por la herencia cultural y respeto por la diversidad.

La Universidad de Puerto Rico en Carolina aspira a formar profesionales con capacidad reflexiva, cooperativa, creativa, gusto por el descubrimiento y aprendizaje continuo, aprecio por los valores éticos y estéticos, además de un alto sentido de responsabilidad, compromiso y deber hacia la sociedad. Como centro de educación superior, contribuye al análisis y a la formulación de soluciones ante los problemas que enfrenta el país y el mundo dentro de una perspectiva integral y transdisciplinaria comprometida con el desarrollo de una cultura de paz.

VISIÓN

La Universidad de Puerto Rico en Carolina aspira a ser una institución de educación superior que se distinga entre las mejores universidades de Puerto Rico y Latinoamérica. Vislumbramos programas de alto prestigio en las esferas académicas, profesionales e industriales que produzcan egresados apreciados por su alta capacidad y desarrollo intelectual.

Así, la Universidad de Puerto Rico en Carolina:

- Estará a la vanguardia en la utilización de procesos de enseñanza-aprendizaje centrados en métodos pedagógicos innovadores que incorporen el uso creativo de la tecnología y trasciendan el salón de clases.
- Ofrecerá programas académicos innovadores que respondan a los procesos de globalización y a un mundo en continuo cambio.
- Desarrollará alianzas interuniversitarias que enriquezcan nuestra oferta académica y fomenten el intercambio de diversos marcos teóricos y conceptuales.
- Creará espacios de investigación para profesores y estudiantes que fortalezcan la experiencia educativa y que fomenten la creación de conocimiento.
- Fomentará el desarrollo profesional de su facultad y atraerá educadores e investigadores que sobresalgan en la investigación, docencia y creatividad.
- Ejercerá una participación protagónica en la solución de problemas sociales y económicos de la comunidad a la cual servimos y reforzaremos nuestro compromiso como institución al servicio comunitario.
- Forjará continuamente un profundo respeto por valores éticos, de compromiso y excelencia.

Manual del Programa de Ayuda al Empleado de la Universidad de Puerto Rico en Carolina

La situación social presente tiene un serio impacto en nuestras vidas y por ende afecta nuestro funcionamiento personal, familiar y tiene un impacto muchas veces negativo en nuestros escenarios de trabajo. El rendimiento de los empleados depende en gran manera de su bienestar físico y mental el cual a su vez es afectado por una multiplicidad de factores entre ellos: enfermedades, nutrición, uso de alcohol y otras sustancias, personalidad, destrezas adoptativas, recursos de apoyo, estabilidad económica, resiliencia y otros. Entre más tiempo estén los empleados expuestos a estresores, mayor será el riesgo de afectar su ejecución y productividad en sus trabajos. Cuando estos factores que pueden tener su origen en el ámbito personal impactan el área ocupacional se pueden observar conductas de: tardanzas, ausentismo, problemas relacionales con compañeros, uso y abuso de alcohol y otras sustancias, ansiedad, depresión, pobre rendimiento, problemas de salud, decisiones inadecuadas, entre otros. En el momento en que los problemas del ámbito personal impactan el área ocupacional y provocan deterioro, se convierten en problemas ocupacionales. Ante esta realidad, y a tenor con la política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, se desarrollan los Programas de Ayuda al Empleado. Estos se han convertido en estrategias efectivas para mejorar el ambiente institucional y facilitar el desempeño ocupacional de los empleados en un clima seguro y saludable.

La administración de la UPRCA, reconociendo el valor de estos servicios, ha implantado el programa de ayuda al empleado en la institución. Este manual tiene el objetivo de establecer normas y procedimientos para la administración y operación del Programa de Ayuda al Empleado (PAE) de la UPR en Carolina.

Artículo I – Disposiciones Generales

Sección 1: Nombre del Manual

Este documento se conocerá como Manual del Programa de Ayuda al Empleado de la Universidad de Puerto Rico en Carolina.

Sección 2: Base Legal

Este manual se adopta conforme a la Ley 167 del 11 de agosto de 2002, según enmendada, la cual requiere la implantación de Programas de Ayuda al Empleado en las dependencias gubernamentales; del Reglamento 7312 del 6 de marzo de 2007 (Reglamento para Implantar los PAE) y en conformidad con el Reglamento General de la Universidad de Puerto Rico, el cual establece en el artículo 7 su disponibilidad para cumplir con leyes aplicables a la institución.

Sección 3: Propósitos

Este manual tiene como propósito establecer y precisar las normas, criterios y procedimientos para la implantación y Administración del Programa de Ayuda al Empleado de la UPRCA.

Sección 4: Aplicabilidad

Las normas establecidas en este Manual serán de aplicación a todos los empleados de la Universidad de Puerto Rico en Carolina que, libre y voluntariamente, deseen acogerse a los servicios preventivos y de orientación del PAE, como también para aquellos empleados que solicitan el servicio y a aquellos familiares inmediatos que presenten situaciones que afecten la estabilidad emocional del empleado.

Sección 5: Política Antidiscrimen

El programa de Ayuda al Empleado de la UPRCA no discrimina en la presentación de los servicios por razones de índole política, religiosa, raza, color, edad, condición social, sexo, nacionalidad, víctima de violencia doméstica, condición, discapacidad física o mental o preferencia sexual.

Artículo II – Definiciones

Para los fines de este Manual, se considerarán las siguientes definiciones:

1. **ASSMCA** – Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción.
2. **Colateral** – Personas autorizadas por el empleado: supervisores, directores, compañeros, familiares, que colaboran o son requeridos en la colaboración de los casos.
3. **Comité de Apoyo** – Comité representativo de diferentes áreas de la institución designadas por la Autoridad Nominadora con las recomendaciones del coordinador del PAE cuya responsabilidad será la de colaborar en la planificación y desarrollo del Plan de Trabajo del PAE.
4. **Consentimiento de divulgación** - Proceso mediante el cual un empleado y/o la familia inmediata en forma libre y voluntaria, autoriza a la UPRCA a recibir información confidencial sobre su persona.
5. **Consentimiento informado** – recibir o negar voluntariamente por escrito el tratamiento o proceso de ayuda después de conocer los datos del mismo.
6. **Cliente** – Funcionarios, empleados y familiares inmediatos que reciben servicios del Programa de Ayuda al Empleado.
7. **Confidencialidad** – Derecho de un cliente que recibe los servicios del Programa de Ayuda al Empleado a que la información que provee oral o escrita, no sea divulgada a terceros cuando no medie su consentimiento excepto en aquellas instancias dispuestas por ley.
8. **Consultoría Organizacional** – Asesoramiento y orientación ofrecida por el Coordinador del Programa de Ayuda al Empleado, a los gerentes, supervisores y delegados de organizaciones sindicales sobre el manejo de situaciones que interfieren con la productividad de los empleados.
9. **Coordinador del PAE** – Empleado con una preparación académica mínima de bachillerato en conducta humana quien tendrá la responsabilidad de coordinar los servicios de un PAE externo y evaluar el cumplimiento del contrato con el PAE privado.

10. **Diseño de Programa** – La logística administrativa y presupuestaria para la operación de un Programa de Ayuda al Empleado exitoso que incluye, entre otros: el modelo de PAE para los servicios, la localización del Programa en la estructura organizacional, y el establecimiento de acuerdos colaborativos con áreas tales como Recursos Humanos y otros.
11. **Educación Continuada** – Conjunto de adiestramientos coordinados por ASSMCA y la División para el Desarrollo de Capital Humano de ORHELA con el propósito de que los directores, profesionales y coordinadores del PAE adquieran, mantengan y desarrollen conocimiento y destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones según establecido en el Artículo VI del Reglamento para la implantación de la Ley 167.
12. **Empleado** – Personal que desempeña un trabajo a cargo, a cambio de un salario en la UPR en Carolina. Será extensivo a puestos temporeros, irregulares, de confianza y por contratos anuales a tiempo completo.
13. **Empleado del PAE** – Toda aquella persona que labora en el PAE, seleccionado a través de un proceso de reclutamiento a tono con la naturaleza del servicio.
14. **Estándares** - Normas y procedimientos establecidos por ASSMCA para la implantación y desarrollo de los PAE.
15. **Estándares Éticos y Profesionales** – Guías que rigen el comportamiento de los empleados de PAE, según establecidas por los códigos de ética de las distintas profesiones y otra legislación que aplique a la naturaleza del servicio, tales como: Ley de Ética Gubernamental, Ley de Salud Mental y Ley HIPAA.
16. **Evaluación Inicial** – Proceso mediante el cual se identifican las necesidades y fortalezas del cliente, dirigida a establecer un plan de acción.
17. **Expediente** – Recopilación confidencial de todos los datos, gestiones y documentos relacionados con el empleado que recibe los servicios del Programa de Ayuda al Empleado.
18. **Familia Inmediata** – cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes que cohabiten con el servidor público.

19. **Intervención en Crisis** – Proceso de ayuda, rápido e intensivo, ofrecido durante y luego de ocurrida la crisis o situación que la genera, el cual está dirigido a que el empleado o familiar se recupere de su estado de vulnerabilidad en aspectos físicos, emocionales, mentales y conductuales.
20. **Orientación** – Actividad educativa dirigida a informar a los empleados sobre la política, procedimiento y servicios de PAE.
21. **Participante** – Empleado que acceda a participar del PAE.
22. **Personal de Apoyo** – Personal que realiza funciones que directa o indirectamente impactan los servicios que ofrece el PAE y representantes de las organizaciones sindicales.
23. **Profesional de la Conducta Humana** – Empleado con preparación académica mínima de maestría y licencia profesional en una de las siguientes áreas: trabajo social, consejería, orientación y psicología.
24. **Programa de Ayuda al Empleado** – Es un programa implantado en la Institución, diseñado para ayudar al empleado, su familia inmediata, alta gerencia y supervisores a prevenir, identificar en etapas tempranas y resolver problemas de productividad asociados a asuntos laborales o personales y, además, promover estilos de vida saludables que estimulen la productividad de los empleados.
25. **PAE Externo** – Programa que establece en las dependencias gubernamentales y gobiernos municipales mediante la contratación de un PAE privado.
26. **Proveedor de Servicios** – Profesional, programa o institución que es utilizado por PAE para atender las necesidades de sus clientes.
27. **Referido** – Acción de dirigir al cliente hacia los recursos y servicios de ayuda para manejar y resolver algún conflicto o situación.
28. **Seguimiento** – Proceso de revisar el progreso del plan de acción acordado con el cliente del PAE.

29. **Solución de problemas** – Es el logro del plan de acción trazado entre el cliente y PAE, que se refleja en una mejor ejecución laboral.
30. **Solución de problemas a corto plazo** – Intervención ofrecida en un máximo de cinco (5) sesiones en un período de tiempo no mayor de dos (2) meses, enfocada en una situación específica con un plan de acción dirigido a que el cliente logre manejar la misma de manera efectiva.

Artículo III – Misión y Objetivos del Programa

Sección 1: Misión

El Programa de Ayuda al Empleado de la Universidad de Puerto Rico en Carolina tiene como misión promover un ambiente de trabajo en el que se proteja la salud integral del empleado para aumentar su productividad y eficiencia con el fin de lograr ofrecer servicios de excelencia a nuestra comunidad universitaria y ciudadanía.

Sección 2: Objetivos

- ❖ Promover asesoramiento y servicios de apoyo a empleados cuando estén presentando situaciones personales que afectan o pueden afectar su ejecución en el empleo.
- ❖ Desarrollar actividades de prevención en la Institución que promuevan destrezas para mejorar la calidad de vida de los empleados.
- ❖ Servir de recurso a la administración en la prevención y manejo de situaciones que afecten el funcionamiento institucional.

Artículo IV – Servicios

Sección 1: Elegibilidad

El personal del PAE brindará servicios a todos los empleados de la Universidad de Puerto Rico en Carolina, incluyendo su familia inmediata, independientemente del rango o puesto que ocupe. Los servicios serán provistos de forma gratuita, no obstante, algunos proveedores externos podrían requerir el pago de deducibles, según lo establecido en la contratación con el seguro médico del empleado.

Los empleados de la Universidad bajo suspensión temporera de empleo y sueldo, podrán beneficiarse del PAE, siempre y cuando no exista un conflicto de intereses con la Institución.

Sección 2: Servicios a brindar

Se brindarán los siguientes servicios:

- ❖ Asesoramiento individual, matrimonial o familiar
- ❖ Orientación y consultoría
- ❖ Psicoeducación: conferencias, talleres y actividades
- ❖ Intervención en crisis
- ❖ Referidos

Sección 3: Principios que guían el ofrecimiento de servicios

- ❖ Los servicios serán de carácter voluntario
- ❖ La información que proveerá el participante será confidencial. Al realizar la entrevista inicial, se le informará sobre los límites de la confidencialidad.
- ❖ Las intervenciones tendrán un límite, el proceso de asesoramiento tendrá un máximo de siete (7) sesiones (aplica a los proveedores externos).
- ❖ Los servicios serán ofrecidos por profesionales debidamente cualificados en sus áreas de especialidad (aplica a los proveedores externos).
- ❖ Los servicios estarán disponibles para los familiares inmediatos si se establece una relación causal entre las situaciones familiares y el funcionamiento laboral del empleado.

- ❖ La prevención será la estrategia de mayor utilidad para fomentar un clima laboral saludable en la Institución.
- ❖ La solicitud de servicios al programa no afectará la seguridad de empleo las oportunidades de promoción.
- ❖ Los empleados participantes del PAE tendrán que cumplir con las normas de asistencia, ejecución y tareas mínimas del puesto.
- ❖ Los directores de departamento, jefes de oficina, supervisores, personal de administración y representante de uniones tendrán la responsabilidad de recomendar el uso de los servicios del PAE y referir a empleados cuya ejecución esté viéndose afectada.

Sección 4: Procedimientos para recibir servicios

A. Autoreferidos

- ❖ Los empleados podrán asistir al PAE por iniciativa propia. El empleado concertará la cita mediante llamada telefónica, escrita o en persona.
- ❖ El coordinador y el empleado evaluarán la situación de consulta y se seleccionarán entre las siguientes alternativas:
 - a. Desarrollar un plan de acción, evaluar resultados y cierre de caso.
 - b. Se referirá a servicios externos apropiados (PAE Externo) para la solución del problema, monitorear, ofrecer seguimiento, evaluar resultados y cierre del caso.

B. Referido Administrativo

- ❖ Los supervisores serán responsables de identificar el deterioro en la ejecución de los empleados, documentar este deterioro y evidenciar el mismo en el proceso administrativo. En aquellas situaciones que lo permitan el supervisor debe evidenciar gestiones o ayuda que se le ha ofrecido al empleado antes de referir al PAE.
- ❖ El supervisor, le orientará sobre los servicios y beneficios del PAE, luego de detectar o documentar el deterioro en la ejecución del empleado. Esta gestión, podrá realizarse junto al representante sindical laboral.

- ❖ El supervisor procederá a referir utilizando un formulario preparado por el PAE, cuando el empleado acepta los servicios.
- ❖ La información provista en este formulario de referido será compartida con el empleado.
- ❖ Los supervisores deben mantener la confidencialidad de la información y no realizarán comentarios sobre el referido y aspectos relacionados con la situación del empleado.
- ❖ Se procederá a citar al empleado utilizando un formulario oficial del PAE. De no asistir, se le enviará una segunda cita al empleado con copia al supervisor que lo refirió.
- ❖ Cuando el empleado asista a la cita, se le enviará un formulario de comparecencia al supervisor.
- ❖ El profesional de la conducta del PAE realizará una entrevista inicial al empleado, evaluarán el problema y discutirán posibles alternativas, el empleado decidirá si acepta o rechaza los servicios.
- ❖ Si el empleado rechaza los servicios se cierra el caso y se notifica la no aceptación de los servicios a la fuente del referido.
- ❖ Cuando el empleado acepta los servicios del PAE se optará por una de dos alternativas:
 - a. Desarrollar un plan de acción, evaluar los resultados y cierre
 - b. Referir a recursos externos para la solución del problema, monitorear, ofrecer seguimiento, evaluar los resultados y cierre de caso.

Artículo V – Derechos y Deberes de los Participantes

Sección 1: Derechos

- ❖ El participante tendrá el derecho a ser informado por el profesional de la conducta sobre sus derechos, responsabilidades y de la política institucional que gobierna los procedimientos del programa.
- ❖ El acceso y la utilización de los servicios del programa es voluntaria.
- ❖ El profesional de la conducta tiene la responsabilidad de ayudar al empleado a analizar su problema y a identificar recursos en la solución de los mismos.
- ❖ Los empleados podrán reunirse con el coordinador del PAE de la institución en horas laborables y sin cargo a licencia, siempre que medie la autorización de su supervisor o fuera del horario de trabajo, en cuya situación se considerará como aportación del empleado a su desarrollo personal y no se compensará como tiempo adicional. Los servicios recibidos fuera de la institución en horas laborables serán con cargo a licencia por enfermedad o lo que permita la reglamentación de la institución.
- ❖ Los empleados tienen el derecho de asistir al PAE por su propia iniciativa bajo las condiciones antes descritas y el profesional de la conducta no podrá divulgar que se realizó ese contacto. En ese caso solo se informará del contacto al supervisor por petición del empleado o cuando sea requerido por ley.
- ❖ Cuando el referido sea de índole administrativo, el profesional del PAE podrá brindar la siguiente información al supervisor: si asistió a la cita, duración de la intervención y si aceptó o rechazó los servicios.
- ❖ El servicio se ofrecerá sobre las más estrictas normas de confidencialidad. No se podrá divulgar información a terceros; excepto, cuando sea requerido por orden del tribunal o en aquellas situaciones que indica la ley (amenaza suicida, amenaza homicida, maltrato de menores o envejecientes).
- ❖ Se establece como norma, un manejo seguro de la información y de los expedientes.

- ❖ El empleado tendrá derecho a recibir servicios de alta calidad y ser tratado con respeto por los profesionales del PAE.
- ❖ El empleado tendrá el derecho a recibir información y a participar en las decisiones relacionadas con su tratamiento.
- ❖ Los participantes de los servicios del PAE no podrán ser discriminados por razón de raza, género, ideas políticas o religiosas, nacionalidad, origen o condición social, edad o impedimentos físicos o mentales, preferencia sexual o por ser víctima de violencia doméstica.

Sección 2: Deberes

- ❖ Demostrar compromiso con el proceso de ayuda y tratamientos sugeridos.
- ❖ Asistir a citas y excusarse debidamente cuando no pueda acudir a éstas.
- ❖ Asistir con puntualidad.

Artículo VI – Estándares de la Administración del Programa

Sección 1: Personal del Programa

- ❖ Empleado del PAE – La Autoridad Nominadora designará al personal necesario para cumplir con las metas y objetivos del programa de acuerdo a sus recursos fiscales. Se tomarán en consideración los siguientes criterios:
 - a. Módulo del PAE
 - b. Cantidad de Empleados
- ❖ Requisitos generales del Coordinador:
 - a. El profesional que coordine el PAE debe ser especialista en una de las áreas de conducta humana y/o aquella otra dispuesta por ley.
 - b. Su comportamiento se regirá por los estándares éticos de su profesión.
 - c. Deberá tener licencia, colegiación o certificación vigente, según aplique.

- d. Deberá participar anualmente en un mínimo de 15 horas de adiestramiento en el Programa de Educación Continuada coordinador por ASSMCA y ORHELA.
 - e. Deberá mantener al día sus conocimientos sobre nuevas tendencias en el campo, participando de actividades de capacitación y relacionándose con otros profesionales.
 - f. Custodiar expedientes de empleados.
- ❖ Funciones del Coordinador de PAE:
- a. Elaborar conjunto con el PAE privado el plan de trabajo del Programa.
 - b. Coordinar con el PAE privado actividades dirigidas a promover los servicios del Programa que incluyan orientaciones a empleados, capacitaciones a supervisores y distribución de material educativo.
 - c. Realizar entrevistas iniciales para identificar aquellas situaciones personales u organizacionales que afectan a los empleados.
 - d. Manejar aquellas situaciones de los empleados que no requieren ser referidos a representantes del PAE privado.
 - e. Referir al representante del PAE privado aquellos empleados cuyas situaciones requieran ayuda profesional.
 - f. Ofrecer seguimiento mediante el representante del PAE privado, al progreso en tratamiento de los empleados referidos.
 - g. Ofrecer seguimiento al progreso en el área ocupacional a aquellos empleados referidos por los supervisores.
 - h. Informar a los supervisores de la participación y asistencia de los empleados a su cargo, referidos al Programa.
 - i. Rendir los informes estadísticos sobre la labor realizada por el programa que se le requiera.

Sección 2: Comité de Apoyo

- ❖ La autoridad nominadora designará un comité de apoyo compuesto por cinco (5) miembros con la recomendación del coordinador del PAE.

- ❖ Los miembros del comité de apoyo deberán participar de adiestramientos sobre los servicios que ofrece el PAE y el funcionamiento del mismo.
- ❖ Se recomienda que los representantes de las organizaciones sindicales sean parte del comité de apoyo.
- ❖ El comité de apoyo es responsable de colaborar en la planificación y el desarrollo del plan de trabajo del programa.
- ❖ El comité de apoyo colaborará en la realización de actividades dirigidas a promover la salud integral de los empleados:
 - Talleres psicoeducativos
 - Orientaciones, paneles, foros
 - Organizar grupos de apoyo de acuerdo a necesidades identificadas
 - Actividades recreativas
 - Actividades de apoyo espiritual
 - Días familiares
 - Clínicas y Ferias de salud
 - Distribución de material educativo
 - Proyectos especiales
 - Otros

Artículo VII – Servicios

Sección 1: Servicios Mínimos

A. Promoción del Programa

- ❖ El PAE ofrecerá orientaciones a los empleados y capacitará a los directores, coordinadores y supervisores para la promoción de los servicios.
- ❖ El Programa tendrá la responsabilidad de tener disponible material de uso promocional y ofrecerá actividades educativas de promoción de los servicios del Programa.
- ❖ El PAE deberá un programa educativo dirigido a promover un ambiente de trabajo saludable que estimule la productividad de los empleados.

B. Capacitación para los Directores, Coordinadores, Supervisores, Representantes de las Organizaciones Sindicales

- ❖ El PAE coordinará con el área de adiestramiento de Recursos Humanos, Programas colaborativos y Decanatos, un programa de capacitación para los directores, coordinadores, supervisores y los representantes de las organizaciones sindicales, que incluya, entre otros, los siguientes temas: Impacto del Programa en la ejecución de los empleados; proceso de referido al PAE; confidencialidad; rol del supervisor en la prevención y el manejo de problemas de ejecución y manejo de problemas de ejecución de los empleados y reintegración del empleado a la fuerza laboral.

C. Evaluación Inicial

- ❖ El PAE realizará una evaluación de la situación del empleado o podrá referirlo a un profesional para ese propósito con el fin de definir cuál será el recurso apropiado para resolver su situación de acuerdo con las fortalezas y limitaciones identificadas. En aquellos casos que no amerite un referido a un proveedor de servicios, será atendido por el personal del Programa.

D. Solución

- ❖ El PAE, luego de evaluar al empleado, determinará si la situación puede trabajarse a corto plazo en el Programa o si requiere referirlo a un proveedor de servicios.

E. Referido

- ❖ El PAE, luego de evaluación correspondiente, como parte del plan de acción, podrá referir al empleado al proveedor de servicios para atender su situación.

F. Seguimiento

- ❖ El PAE deberá revisar el progreso de los empleados referidos y asegurar la calidad de los servicios referidos para lograr los objetivos del plan de acción. Esto incluye seguimiento con el proveedor de servicios y con el supervisor que refiera. El PAE ofrecerá el seguimiento directamente con el proveedor de servicios.

G. Intervención en crisis

- ❖ La intervención en crisis de un proceso de ayuda, rápido e intensivo, ofrecido durante y luego de ocurrida la crisis o situación que la genera, el cual está dirigido a que el empleado o familiar se recupere de su estado de vulnerabilidad en aspectos físico, emocionales, mentales y conductuales.
- ❖ El PAE preparará una guía que especifique el rol del Programa, de los directores, coordinadores y supervisores en situación de crisis.

H. Consultoría a directores, coordinadores, supervisores y representantes de las organizaciones sindicales

- ❖ El PAE ofrecerá consultoría a los directores, coordinadores, supervisores y representantes de las organizaciones sindicales que lo soliciten en: manejo de problemas de ejecución de los empleados, entendimiento del proceso de tratamiento de éstos y su reintegración al área de trabajo, entre otras situaciones.

I. Consultoría Organizacional

- ❖ El PAE deberá ser pro-activo ofreciendo consultoría a la gerencia sobre asuntos, prácticas o eventos internos o externos que puedan impactar el bienestar y la productividad de los empleados.
- ❖ El PAE deberá ofrecer consultoría a la gerencia en la implantación y revisión de políticas organizacionales y de procedimientos que impacten los servicios que éste ofrece.

J. Educación

- ❖ El PAE desarrollará un plan de trabajo, en el cual deberá incluir actividades educativas, dirigido a promover la salud integral de los empleados.

Artículo VIII – Confidencialidad

Sección 1: Política de Confidencialidad

- ❖ El personal del PAE deberá proteger la confidencialidad de la información de sus clientes conforme a las leyes estatales, reglamentación federal y estatal

- vigente y los estándares de los códigos de ética de los profesionales de ayuda.
- ❖ Cuando una persona inicie un proceso de ayuda, el personal del PAE le informará verbalmente y por escrito sobre su derecho a la confidencialidad y las razones por las cuales pudiera liberarse:
 - Maltrato de menores (Ley Núm. 342 de 16 de agosto de 2002)
 - Amenaza a un Director, Supervisor, Cliente o Empleado (Ley Núm. 408 de 2 de octubre de 2000, Artículo 2.14 al 2.18)
 - Daño a la propiedad (Código Penal de 1974 Artículo 179 y 180)
 - Violencia Doméstica (Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, enmendada)
 - Ley 78 de 14 de agosto de 1997 y Ley 30 de 10 de enero de 1999 (Ley para Reglamentar las Pruebas para la Detección de Sustancias Controladas en el Empleo en el Sector Público en las agencias y municipios respectivamente).
 - Orden judicial (Ley Núm. 36 de 13 de junio de 1958)
 - Cualquier otro dispuesto por ley.
 - ❖ El cliente firmará el enunciado de entendimiento y consentimiento.
 - ❖ El empleado podrá autorizar la divulgación de información confidencial, el mismo especificará la información a divulgarse, el propósito y fecha en la cual se autoriza el consentimiento.

Artículo IX – Expediente

Sección 1: Requisitos

- ❖ Se abrirá un expediente a cada empleado que reciba servicios del PAE.
- ❖ Se organizará un sistema de archivo asignándole un número a cada uno.
- ❖ Se mantendrá su listado donde se tendrá el nombre de la persona y el número del expediente asignado.
- ❖ Los formularios de referido al programa utilizarán una lista de codificación de Indicadores de Deterioro en la Ejecución.

- ❖ Los expedientes se mantendrán en un archivo bajo llave.
- ❖ Los expedientes inactivos de aquellos empleados que no lo solicitaron en el tiempo estipulado (5 años) serán destruidos por el Coordinador del Programa (utilizando una trituradora de papel) y se levantará un acta al respecto.

Sección 2: Contenido

- ❖ Entrevista Inicial
- ❖ Consentimiento para recibir los servicios del Programa.
- ❖ Enunciado de entendimiento de privacidad y confidencialidad
- ❖ Consentimiento para divulgar información confidencialidad (cuando aplique)
- ❖ Notas de progreso
- ❖ Certificación de comparecencia del empleado a entrevista inicial
- ❖ Otros, según la particularidad (documentos en anejos)

Sección 3: Manejo de Expedientes

- ❖ **Acceso a los expedientes-** Los profesionales del PAE tienen la responsabilidad de mantener la información relacionada con los servicios de ayuda de manera confidencial. No se comparte información sin consentimiento del cliente. El PAE contará con un archivo de expedientes, el cual es custodiado por el Coordinador del PAE. Los expedientes se encuentran bajo llave y solamente tienen acceso a ellos los profesionales de PAE.
- ❖ **Acceso a información médica-** Los profesionales de PAE no incluirán en los expedientes certificados médicos ni otro tipo de información de salud protegida. De ser necesario, realizarán anotaciones en el expediente de aquella información que pueda ser indispensable para la comprensión de la situación del cliente o para la documentación de casos.
- ❖ **Mantenimiento de expedientes-** Los profesionales del PAE mantendrán actualizados los expedientes. Se llevarán un registro de casos cerrados.

Se conservarán los expedientes durante cinco (5) años a partir de la última fecha en que se brindaron los servicios. Cumplido ese período, se procederá a destruir el expediente mediante el uso de una trituradora de papel. Se mantendrán una lista de expedientes descartados que incluya el nombre del empleado, periodo de tiempo en que recibió los servicios, razón para terminar los servicios, fecha en que se destruyó el expediente y firma del testigo. La destrucción del expediente será supervisada por otro empleado de PAE, quien lo certificará por escrito. Se cerrará el expediente cuando se presente alguna de las siguientes situaciones que establecen los códigos de ética: cliente deja de asistir; recibe servicios de otro profesional de la salud mental; incapacidad de ayuda al cliente; cuando el cliente no se beneficia más de la relación de ayuda; cuando la consejería no sirve más a la necesidades e intereses del cliente.

- ❖ **Solicitud de los expedientes-** El Coordinador de PAE proveerá copia del expediente a clientes competentes que lo soliciten. Se seguirá el procedimiento que se describe a continuación:
 - El profesional que brindó los servicios realizará una entrevista para explotar el propósito de la solicitud.
 - El profesional explicará los procedimientos establecidos por PAE y su responsabilidad de cuidar el contenido del expediente.
 - El profesional entregará la solicitud para ser completada por el empleado.
 - El Coordinador procederá a fotocopiar el expediente. Enumerará las páginas e iniciará cada una de ellas.
 - Se sacará copia del documento y se citará al solicitante para entregársela.
 - El solicitante firmará un relevo exonerado al Coordinador de responsabilidad en caso de que la información contenida en el expediente sea divulgada a terceras personas.

- El profesional que entrega el expediente firmará la solicitud y colocará la misma en el expediente.

Artículo X – Promoción de la Salud Integral

Sección 1: Plan de Trabajo para la salud integral

- ❖ El coordinador del PAE junto al comité de apoyo diseñará, implantará y evaluará un plan de trabajo dirigido a:
 - Promover el bienestar físico y emocional de los empleados y su familia inmediata.
 - Mejorar la calidad de vida de los empleados y aumentar su productividad.
 - Involucrar además de los empleados a los directores, coordinadores y supervisores.

Artículo XI – Cláusula de Separalidad

- ❖ Si cualquier palabra, inciso o artículo de este Manual fuera declarado nulo por un tribunal con competencia, dicha declaración de nulidad no afectará las demás disposiciones del mismo, las cuales continuarán vigentes.

Artículo XII – Vigencia

Este manual comenzará a regir inmediatamente a su aprobación.

Aprobado en Carolina, Puerto Rico, hoy _____ de _____ de _____.

Autoridad Nominadora

Fecha