



Universidad de Puerto Rico en Carolina
Oficina de Rectoría
Programa de Ayuda al(a) Empleado(a)



Preparado por: Prof. Iván Rosario, Psicólogo
agosto 2011

Revisado por: Prof. Myriam Buitrago, Trabajadora Social
noviembre 2013

Tabla de Contenido

	Página
Misión de la UPRCA.	2
Visión de la UPRCA.	3
Manual del PAE en la UPRCA	4
Artículo I	5
Artículo II	7
Artículo III	
Misión.	11
Artículo IV	
Servicios.	12
Artículo V	
Derechos y Deberes de los Participantes.	16
Artículo VI	
Estándares de la Administración del Programa.	17
Artículo VII	
Servicios.	22
Artículo VIII	
Confidencialidad	24
Artículo IX	
Expediente.	25
Artículo X	
Promoción de la Salud Integral	28
Artículo XI	
Certificación, Recertificaciones, Descertificación de los PAE privados.	28
Artículo XII	
Sistema de seguimiento y monitorea de los PAE.	32

	Página
Artículo XIII	
Penalidad por el cumplimiento de la ley.	32
Artículo XIV	
Separabilidad	33
Artículo XV	
Vigencia	33
Anejos	
Formularios del Programa.	35

MISIÓN DE LA UPRCA

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 DE LA UPRCA

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 preciados 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(a) Empleado(a) 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 adaptativas, 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 otras. 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(a). 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(a) Empleado(a) (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(a) Empleado(a) 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(a) Empleado(a) 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 (a) Empleado (a) de la UPRCA.

Sección 4: Aplicabilidad

Las normas establecidas en este Manual serán de aplicación a todos(as) los(las) empleados(as) 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(as) empleados(as) que solicitan el servicio y a aquellos familiares inmediatos que presenten situaciones que afecten la estabilidad emocional del(de la) empleado(a).

Sección 5: Política Antidiscrimen

El Programa de Ayuda al(a) Empleado(a) 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(la) empleado(a): supervisores(as), directores(as), compañeros(as), 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(de la) coordinador(a) 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(a) empleado(a) 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(as) y familiares inmediatos que reciben servicios del Programa de Ayuda al(a la) Empleado(a).
7. **Confidencialidad** – Derecho de un(a) cliente que recibe los servicios del Programa de Ayuda al(a la) Empleado(a) 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(la) Coordinador(a) del Programa de Ayuda al(a la) Empleado(a), a los(las) gerentes, supervisores(as) y delegados(as) de organizaciones sindicales sobre el manejo de situaciones que interfieren con la productividad de los(las) empleados(as).
9. **Coordinador(a) del PAE** – Empleado(a) 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, de esto ser necesario.

10. **Director(a) del PAE** – Profesional de conducta humana, con preparación académica mínima de maestría, que tendrá la responsabilidad de dirigir, supervisar y coordinar los servicios del PAE Interno. Deberá tener colegiación al día y Licencia de ser requerido en su área profesional.
11. **Diseño de Programa** – La logística administrativa y presupuestaria para la operación de un Programa de Ayuda al (a la) Empleado(a) 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.
12. **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(as) 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.
13. **Empleado(a)** – Personal que desempeña un trabajo o 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 o parcial.
14. **Empleado(a) 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.
15. **Estándares** - Normas y procedimientos establecidos por ASSMCA para la implantación y desarrollo de los PAE.
16. **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, entre otras.
17. **Evaluación Inicial** – Proceso mediante el cual se identifican las necesidades y fortalezas del(de la) cliente, dirigido a establecer un plan de acción.

18. **Expediente** – Recopilación confidencial de todos los datos, gestiones y documentos relacionados con el(la) empleado(a) que recibe los servicios del Programa de Ayuda al(a) Empleado(a).
19. **Familia Inmediata** – cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes que cohabiten con el servidor público.
20. **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(la) empleado(a) o familiar se recupere de su estado de vulnerabilidad en aspectos físicos, emocionales, mentales y conductuales.
21. **Orientación** – Actividad educativa dirigida a informar a los(las) empleados(as) sobre la política, procedimiento y servicios de PAE.
22. **Participante** – Empleado(a) que acceda a participar del PAE.
23. **Personal de Apoyo** – Personal que realiza funciones que directa o indirectamente impactan los servicios que ofrece el PAE y representantes de las organizaciones sindicales.
24. **Profesional de la Conducta Humana** – Empleado(a) con preparación académica mínima de maestría y licencia profesional en una de las siguientes áreas: trabajo social, consejería, orientación y psicología.
25. **Programa de Ayuda al(a) Empleado(a)** – Es un programa implantado en la Institución, diseñado para ayudar al(a) empleado(a), su familia inmediata, alta gerencia y supervisores(as) 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(as) empleados.
26. **PAE Interno** – Programa establecido en las dependencias gubernamentales y gobiernos municipales que son atendidos por Profesionales en conducta humana que ocupan puestos regulares.
27. **PAE Externo** – Programa que se establece en las dependencias gubernamentales y gobiernos municipales mediante la contratación de un PAE privado.

28. **Proveedor de Servicios** – Profesional, programa o institución que es utilizado por PAE para atender las necesidades de sus clientes.
29. **Referido** – Acción de dirigir al(a la) cliente hacia los recursos y servicios de ayuda para manejar y resolver algún conflicto o situación.
30. **Seguimiento** – Proceso de revisar el progreso del plan de acción acordado con el(la) cliente del PAE.
31. **Solución de problemas** – Es el logro del plan de acción trazado entre el(la) cliente y PAE, que se refleja en una mejor ejecución laboral.
32. **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(la) cliente logre manejar la misma de manera efectiva.
33. **Instrumentos de Medición** – Formularios que utiliza la ASSMCA para evaluar y certificar los PAE privados y además, evaluar los PAE de las dependencias gubernamentales.
34. **Monitoría** – Proceso por el cual se determina si los PAE privados cumplen con los criterios de evaluación establecidos por la ASSMCA para ser contratados por las dependencias gubernamentales y si los PAE de las dependencias gubernamentales cumplen con los estándares requeridos para implantar y desarrollar estos Programas.
35. **Penalidad** – Sanción o castigo impuesto a las dependencias gubernamentales y a los PAE privados que no cumplen con las estipulaciones establecidas con el Reglamento para la Implantación de la Ley 167 del 2002 y conocido como Reglamento para Implantar los Programas de Ayuda al(a la) Empleado(a).

Artículo III – Misión y Objetivos del Programa

Sección 1: Misión

El Programa de Ayuda al(a la) Empleado(a) 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(de la) empleado(a) para aumentar su productividad y eficiencia, con el fin de lograr ofrecer servicios de excelencia a nuestra comunidad universitaria y ciudadanía.

Sección 2: Objetivos

- ❖ Desarrollar actividades de prevención en la Institución que promuevan destrezas para mejorar la calidad de vida de los(las) empleados(as);
- ❖ Servir a la Institución, a sus empleados y a sus familiares, proveyendo asistencia en sus situaciones personales, las cuales podrían estar afectando su ejecución en el trabajo;
- ❖ Servir como recurso en el área laboral cuando se intervenga con este personal los cuales ven afectada su ejecutoria laboral por causa de sus situaciones personales;
- ❖ Proveer asistencia, referido y seguimiento en los servicios de salud mental, dependencia al uso de sustancias controladas, y otros problemas, que se evidencien en el área de trabajo.

Artículo IV – Servicios

Sección 1: Elegibilidad

El personal del PAE brindará servicios a todos(as) los(las) empleados(as) de la Universidad de Puerto Rico en Carolina, incluyendo a 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(las) empleados(as) 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 o una intervención judicial en el caso.

Sección 2: Servicios a brindar

Se brindarán los siguientes servicios:

- ❖ Asesoramiento individual, matrimonial o familiar
- ❖ Orientación, consejería terapéutica y consultoría
- ❖ Psicoeducación: conferencias, talleres y otras 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). De ser necesario se extenderá el proceso de intervención.
- ❖ 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 o las oportunidades de promoción.
- ❖ Los(las) empleados(as) participantes del PAE tendrán que cumplir con las normas de asistencia, ejecución y tareas mínimas del puesto.
- ❖ Los(las) directores(as) de departamento, jefes(as) de oficina, supervisores(as), personal de administración y representante de uniones tendrán la responsabilidad de recomendar el uso de los servicios del PAE y referir a empleados(as) cuya ejecución esté viéndose afectada.

Sección 4: Procedimientos para recibir servicios

A. Autoreferidos

- ❖ Los(las) empleados(as) podrán asistir al PAE por iniciativa propia. El (la) empleado(a) concertará la cita mediante llamada telefónica, escrita o en persona.
- ❖ El(la) coordinador(a) y el(la) empleado(a) evaluarán la situación de consulta y se seleccionará entre las siguientes alternativas:
 - a. Desarrollar un plan de acción de intervención psicoterapéutica, 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, cuando sea necesario y la situación lo amerite.

B. Referido Administrativo

- ❖ Los(las) supervisores(as) serán responsables de identificar el deterioro en la ejecución de los(las) empleados(as), documentar este deterioro y evidenciar el mismo en el proceso administrativo. En aquellas situaciones que lo

permitan el(la) supervisor(a) debe evidenciar gestiones o ayuda que se le ha ofrecido al(a la) empleado(a) antes de referir al PAE.

- ❖ El(la) supervisor(a), le orientará sobre los servicios y beneficios del PAE, luego de detectar o documentar el deterioro en la ejecución del(de la) empleado(a). Esta gestión, podrá realizarse junto al representante sindical laboral.
- ❖ El(la) supervisor(a) procederá a referir utilizando un formulario preparado por el PAE, cuando el(la) empleado(a) acepta los servicios.
- ❖ La información provista en este formulario de referido será compartida con el(la) empleado(a).
- ❖ Los(las) supervisores(as) deben mantener la confidencialidad de la información y no realizarán comentarios sobre el referido y aspectos relacionados con la situación del(de la) empleado(a).
- ❖ Se procederá a citar al (a la) empleado(a) utilizando un formulario oficial del PAE. De no asistir, se le enviará una segunda cita al(a la) empleado(a) con copia al(a la) supervisor(a) que lo refirió.
- ❖ Cuando el(la) empleado(a) asista a la cita, se le enviará un formulario de comparecencia al(a la) supervisor(a).
- ❖ El(la) profesional de la conducta del PAE realizará una entrevista inicial al(a la) empleado(a), evaluarán el problema y discutirán posibles alternativas. El(la) empleado(a) decidirá si acepta o rechaza los servicios.
- ❖ Si el(la) empleado(a) rechaza los servicios se cierra el caso y se notifica la no aceptación de los servicios a la fuente del referido.
- ❖ Cuando el(la) empleado(a) 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, de considerar necesario.
 - c. Cuando el(la) empleado(a) esté recibiendo servicios externos con algún profesional de la salud o del área psicosocial (incluyendo psicólogos(as))

psiquiatras, trabajador(a) social, u otro) se coordinarán los servicios siempre y cuando sea autorizado por el(la) empleado(a).

- d. Cuando las circunstancias lo permitan, se acompañará al(a) empleado(a) a comparecencias a los Tribunales o al Hospital como mecanismo de apoyo psicosocial, y que tenga relación con el proceso de intervención que está recibiendo en el PAE.

Artículo V – Derechos y Deberes de los Participantes

Sección 1: Derechos

- ❖ El(la) participante tendrá el derecho a ser informado(a) 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(a la) empleado(a) a analizar su problema y a identificar recursos en la solución de los mismos.
- ❖ Los(las) empleados(as) podrán reunirse con el(la) Coordinador(a) del PAE de la Institución en horas laborables y sin cargo a licencia, siempre que medie la autorización de su supervisor(a) o fuera del horario de trabajo, en cuya situación se considerará como aportación del(de la) empleado(a) 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(las) empleados(as) tienen el derecho de asistir al PAE por su propia iniciativa bajo las condiciones antes descritas y el(la) profesional de la conducta no podrá divulgar que se realizó ese contacto. En ese caso solo se informará del contacto al(a la) supervisor(a) por petición del(de la) empleado(a) o cuando sea requerido por ley.
- ❖ Cuando el referido sea de índole administrativo, el profesional del PAE podrá brindar la siguiente información al(a la) supervisor(a): si asistió a la cita, duración de la intervención y si aceptó o rechazó los servicios, previa notificación al (a la) empleado(a).
- ❖ 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 a personas de la tercera edad).

- ❖ Se establece como norma, un manejo seguro de la información y de los expedientes.
- ❖ El(la) empleado(a) tendrá derecho a recibir servicios de alta calidad y ser tratado(a) con respeto por los(las) profesionales del PAE.
- ❖ El(la) empleado(a) tendrá el derecho a recibir información y a participar en las decisiones relacionadas con su tratamiento.
- ❖ Los(las) 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(a) 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. Modelo del PAE a establecerse
 - b. Cantidad de Empleados(as)
- ❖ Requisitos Generales de los Profesionales que Dirigen o Coordinan los PAE
 - a. Los(as) profesionales que dirijan, coordinen o laboren en los PAE deberán ser especialistas en las áreas de conducta humana.
 - b. Si el modelo del PAE que se establece es interno, al profesional se le requerirá un mínimo de un grado de maestría en un área de las ciencias de la conducta y se le designará como Director del PAE. Si

por la cantidad de empleados y la ubicación geográfica de los mismos se requiere personal adicional para ofrecer servicio directo, se les designará como Profesionales del PAE.

- c. Si el modelo del PAE seleccionado es externo, el(la) profesional designado(a) dentro de la dependencia gubernamental o municipio será un(a) Coordinador(a) y se le requerirá un mínimo de un grado de bachillerato en un área de las ciencias de la conducta.
- d. El comportamiento del(de la) Director(a), Profesional y Coordinador(a) del PAE se regirá por los estándares éticos y profesionales.
- e. El(la) Director(a), Profesional y Coordinador(a) del PAE deberán participar anualmente de un mínimo de 15 horas de adiestramiento en el programa de educación continuada coordinado por la ASSMCA y ORHELA. Los adiestramientos incluirán, pero no se limitarán a temas relacionados a: legislación laboral que impacte los servicios del PAE (confidencialidad, hostigamiento sexual, Ley de Salud Mental, Ley ADA, Ley de Maltrato de Menores, Ley OSHA, Ley HIPAA), violencia en el lugar de trabajo, violencia doméstica, entre otros.
- f. Deberán mantener al día sus conocimientos sobre nuevas tendencias en el campo, participando de actividades de capacitación y relacionándose con otros profesionales.
- g. El (la) Director(a) y Coordinador(a) del PAE deberán tener su licencia, colegiación o certificación vigente, según aplique.

Sección 2: Funciones del Personal del Programa

- ❖ Funciones del(de la) Director(a) del PAE
 - a. Dirigir, supervisor y coordinar los servicios del Programa de Ayuda al(a) Empleado(a).
 - b. Asesorar a la alta gerencia en la implantación y desarrollo de un PAE que cumpla con los estándares requeridos y responda a las necesidades de la organización.

- c. Elaborar el plan de trabajo del Programa que incluya el componente de promoción de salud integral para aumentar y mantener la productividad de los(as) empleados(as).
- d. Adiestrar a los(as) supervisores sobre las responsabilidades que le asigna el Programa.
- e. Orientar a los(as) empleados(as) sobre el funcionamiento y los beneficios del Programa.
- f. Preparar materiales educativos para promover la utilización del Programa.
- g. Preparar y mantener un banco de proveedores de servicios actualizado.
- h. Visitar programas de tratamiento para asegurarse de la calidad de los mismos.
- i. Realizar evaluaciones de las situaciones que afecten la ejecución de los empleados.
- j. Manejar situaciones de empleados que no requieran ser referidos a proveedores de servicios.
- k. Referir a proveedores de servicios aquellos empleados cuyas situaciones personales requiera ayuda profesional especializada a largo plazo.
- l. Ofrecer seguimiento al progreso en el tratamiento y en el área ocupacional de los empleados referidos directamente con los proveedores de servicios y con los supervisores cuando aplique.
- m. Orientar sobre alternativas de ayuda a miembros de la familia inmediata del empleado cuando se estime conveniente.
- n. Mantener informado a los supervisores sobre la participación en el PAE de los empleados referidos por éstos sin identificar la situación personal.
- o. Referir a los supervisores, para la acción correspondiente, a aquellos empleados que no cumplieron con las normas del Programa.

- p. Notificar a los supervisores sobre aquellos empleados referidos que completaron satisfactoriamente su participación en el PAE.
 - q. Informar al Oficial de Enlace del Programa de pruebas de drogas sobre el progreso en tratamiento de los empleados que le fueron referidos por éste.
 - r. Mantener un archivo confidencial de los expedientes de los empleados que reciben los servicios del Programa.
 - s. Diseñar, coordinar y ofrecer actividades educativas para supervisores y empleados de acuerdo a las necesidades identificadas.
 - t. Participar de las 15 horas anuales de educación continuada requerida por la Ley.
 - u. Evaluar la satisfacción de los empleados con los servicios recibidos en el Programa.
 - v. Coordinar la labor que realizan la Junta Asesora y los Comités de Apoyo.
- ❖ Funciones del(de la) Coordinador(a) de PAE:
- a. Elaborar conjunto con el PAE privado el plan de trabajo del Programa, en aquellos casos que así lo ameriten.
 - b. Coordinar con el PAE privado y con otras entidades privadas actividades dirigidas a promover los servicios del Programa que incluyan orientaciones a empleados(as), capacitaciones a supervisores(as) y distribución de material educativo.
 - c. Realizar entrevistas iniciales para identificar aquellas situaciones personales u organizacionales que afectan a los(las) empleados(as).
 - d. Manejar aquellas situaciones de los(las) empleados(as) que no requieran ser referidos a representantes del PAE privado.
 - e. Referir al(a la) representante del PAE privado aquellos(as) empleados(as) cuyas situaciones requieran ayuda de otros recursos profesionales.

- f. Ofrecer seguimiento mediante el representante del PAE privado, al progreso en tratamiento de los(las) empleados(as) referidos(as).
- g. Ofrecer seguimiento al progreso en el área ocupacional a aquellos(as) empleados(as) referidos(as) por los(las) supervisores(as).
- h. Informar a los(las) supervisores(as) de la participación y asistencia de los(las) empleados(as) a su cargo, referidos al Programa.
- i. Rendir los informes estadísticos sobre la labor realizada por el Programa que sean requeridos por la Institución.

Sección 2: Comité de Apoyo

- ❖ La autoridad nominadora designará un comité de apoyo compuesto por cinco (5) miembros con la recomendación del(de la) Director(a) o del(de la) coordinador(a) 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(las) empleados(as):
 - 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(las) empleados(as) y capacitará a los(las) directores(as), coordinadores(as) y supervisores(as) 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 que ofrece.
- ❖ El PAE deberá ser un programa educativo dirigido a promover un ambiente de trabajo saludable que estimule la productividad de los(las) empleados(as).

B. Capacitación para los(las) Directores(as), Coordinadores(as), Supervisores(as), 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(as), coordinadores(as), supervisores(as) y los(las) representantes de las organizaciones sindicales, que incluya, entre otros, los siguientes temas: Impacto del Programa en la ejecución de los empleados(as); proceso de referido al PAE; confidencialidad; rol del(de la) supervisor(a) en la prevención y el manejo de problemas de ejecución y manejo de problemas de ejecución de los(las) empleados(as) y reintegración del(de la) empleado(a) a la fuerza laboral.

C. Evaluación Inicial

- ❖ El PAE realizará una evaluación de la situación del(de la) empleado(a) 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(a la) empleado(a), determinará si la situación puede trabajarse a corto plazo en el Programa o si requiere referirlo a un proveedor de servicios con el consentimiento por escrito del(de la) cliente.

E. Referido

- ❖ El PAE, luego de la evaluación correspondiente, como parte del plan de acción, podrá referir al(a la) empleado al(a la) proveedor(a) de servicios para atender su situación, de esto ser necesario.

F. Seguimiento

- ❖ El PAE deberá revisar el progreso de los(las) empleados(as) referidos(as) 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(la) supervisor(a) 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(la) empleado(a) o familiar se recupere de su estado de vulnerabilidad en aspectos físicos, emocionales, mentales y conductuales.
- ❖ El PAE preparará una guía que especifique el rol del Programa, de los(las) directores(as), coordinadores(as) y supervisores(as) en situación de crisis.

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

- ❖ El PAE ofrecerá consultoría a los directores(as), coordinadores(as), supervisores(as) y representantes de las organizaciones sindicales que lo soliciten en: manejo de problemas de ejecución de los(de las) empleados(as), 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(las) empleados(as).
- ❖ 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(las) 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(la) cliente firmará el enunciado de entendimiento y consentimiento.
- ❖ El(la) empleado(a) 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(a) que reciba servicios del PAE.
- ❖ Se organizará un sistema de archivo asignándole un número a cada uno.
- ❖ Se mantendrá una lista donde se tendrá el nombre de la persona y el número del expediente asignado.
- ❖ Los formularios de referido al Programa utilizará 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 (cinco años) serán destruidos por el(la) Director(a) o Coordinador(a) 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 confidencial (cuando aplique).
- ❖ Notas de progreso.
- ❖ Certificación de comparecencia del empleado a entrevista inicial.
- ❖ Otros, según la particularidad (documentos en anejos).

Sección3: Manejo de Expedientes

- ❖ **Acceso a los expedientes-** Los(las) profesionales del PAE tienen la responsabilidad de mantener la información relacionada con los servicios de ayuda de manera confidencial. No se compartirá información sin consentimiento del(de la) cliente. El PAE contará con un archivo de expedientes, el cual será custodiado por el Director(a) o por el(la) Coordinador(a) del PAE. Los expedientes se mantendrán bajo llave y solamente tendrán acceso a ellos los(las) profesionales del PAE.
- ❖ **Acceso a información médica-** Los profesionales del 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(de la) cliente o para la documentación de casos.
- ❖ **Mantenimiento de expedientes-** Los(las) profesionales del PAE mantendrán actualizados los expedientes. Se llevará 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 mantendrá 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(a) empleado(a) del 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(a) 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, entre otras.

- ❖ **Solicitud de los expedientes-** El(la) Profesional del PAE proveerá copia del expediente a clientes competentes que lo soliciten. Se seguirá el procedimiento que se describe a continuación:
 - El(la) profesional que brindó los servicios realizará una entrevista para explorar el propósito de la solicitud.
 - El(la) profesional explicará los procedimientos establecidos por PAE y su responsabilidad de cuidar el contenido del expediente.
 - El(la) profesional entregará la solicitud para ser completada por el(la) empleado(a).
 - El(la) profesional del PAE 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 la entrega de los documentos.
 - El(la) solicitante firmará un relevo exonerando al(a la) Profesional del PAE de cualquier responsabilidad en caso de que la información contenida en el expediente sea divulgada a terceras personas.
 - El(la) 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 (la) Profesional 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(las) empleados(as) y su familia inmediata.
 - Mejorar la calidad de vida de los(las) empleados(as) y aumentar su productividad.
 - Involucrar, además de los(las) empleados(as), a los(las) directores(as), coordinadores(as) y supervisores(as).

Artículo XI – Certificación, Recertificación y Descertificación de los PAE Privados

Sección 1: Solicitud y Propuesta de Servicios; Pago por Certificación y Recertificación

- ❖ Toda entidad que interese ser certificada como PAE privado para poder contratar con dependencias gubernamentales deberá someter una solicitud la cual será provista por la ASSMCA.
- ❖ Además de cualesquiera otros documentos que se le requieran en la solicitud de certificación o recertificación, la entidad deberá someter lo siguiente:
 - Listado de profesionales con información relacionada a preparación académica y credenciales.
 - Seguro de responsabilidad profesional
 - Nombre y dirección de individuos u organizaciones con las que la entidad tiene acuerdos formales para el referido de personas a los servicios.

- Certificado "Good Standing" emitido por el Departamento de Estado.
- ❖ Con la solicitud, y los documentos que la misma requiere, la entidad deberá someter a la ASSMCA una propuesta sobre los servicios que la entidad pretende brindar.
- ❖ Una vez aprobada la solicitud, y previo la emisión de la certificación o recertificación, la entidad deberá someter un pago de doscientos dólares (\$200.00) por concepto de certificación o recertificación.

Sección 2 – Contenido de la Propuesta de Servicios

- ❖ La propuesta deberá contener información que demuestre que la entidad cuenta con la experiencia, estructura y profesionales disponibles para atender la variedad de situaciones que presentan los empleados (problemas de salud física y mental; problemas financieros, legales, problemas por uso de drogas o abuso de alcohol, entre otros)
- ❖ Normas de funcionamiento, donde se establezca el plan de trabajo, días y horas de operación para el servicio, y de las actividades de consultoría y prevención.
- ❖ Plan de orientación y capacitación a supervisores y empleados sobre las políticas y funcionamiento del programa.
- ❖ Criterios y procedimientos de admisión, referidos y alta de los servicios del programa.
- ❖ Políticas de manejo de crisis que incluya líneas de emergencia, asistencia técnica, terapia individual y sistema de coordinación y referido para hospitalización o tratamiento ambulatorio.
- ❖ Derechos y Responsabilidades de los participantes del Programa, incluyendo mecanismos para radicación de querellas.
- ❖ Normas de coordinación, divulgación de la información privilegiada, normas de progreso y asistencia de los participantes.
- ❖ Normas de reporte de recomendaciones y resolución sobre la conclusión de tratamiento y recomendaciones de ajustes en el área de trabajo.

Sección 3- Inspección y Monitoría

En cualquier momento durante la vigencia de la certificación, la ASSMCA podrá requerirle a la entidad que presente evidencia de cumplimiento con las disposiciones de este Reglamento, que incluya:

- ❖ Evidencia de las credenciales que poseen los profesionales que ofrecen servicios.
- ❖ Evidencia de haber ofrecido consultoría a directores, gerentes y supervisores sobre manejo de empleados que presenten problemas de ejecución o conducta.
- ❖ Evidencia de haber participado en el diseño del Reglamento Interno de la dependencia.
- ❖ Evidencia de haber colaborado en la identificación de necesidades de la dependencia para diseñar el plan de trabajo del PAE.
- ❖ Evidencia de haber colaborado en el diseño de un plan para promover la salud integral de los empleados.
- ❖ Evidencia de haber colaborado en el diseño de un plan para promover la salud integral de los empleados.
- ❖ Evidencia de haber ofrecido actividades educativas.
- ❖ Evidencia de haber ofrecido orientaciones a los empleados sobre la política y funcionamiento del Programa.
- ❖ Evidencia de haber ofrecido capacitaciones a los supervisores sobre su rol en el PAE.
- ❖ Evidencia de procedimientos para el manejo de situaciones de crisis.
- ❖ Evidencia de que los representantes asignados a la dependencia son profesionales en el área de conducta humana.
- ❖ Evidencia de monitoreo de la asistencia y progreso de los empleados referidos.
- ❖ Evidencia de haber provisto informes al Coordinador de PAE de la agencia sobre la asistencia y progreso en el tratamiento del empleado referido.

- ❖ Evidencia de haber provisto informes estadísticos trimestrales sobre la clientela atendida.
- ❖ Cualesquiera otra evidencia que demuestre el cumplimiento con lo establecido en este Reglamento y el Manual de Normas y Procedimientos relacionados a la administración de un PAE.

Sección 4 – Vigencia de la Certificación

La certificación emitida por la ASSMCA a los PAE privados tendrá una vigencia de dos años.

Sección 5 – Descertificación

- ❖ Incumplimiento con cualesquiera de las disposiciones en este Reglamento por parte de los PAE privados será causa para iniciar un proceso de descertificación.
- ❖ Tan pronto la ASSMCA advenga en conocimiento de incumplimiento de cualesquiera de las disposiciones establecidas en este Reglamento, notificará al PAE privado su intención de iniciar un proceso de descertificación y solicitar la oportunidad de presentar un plan correctivo.
- ❖ Una vez transcurrido el término de diez(10) días y no haber recibido del PAE privado contestación alguna a la comunicación se iniciará un proceso de descertificación radicando un Recurso de Descertificación ante la Oficina de Asesoramiento Legal de la agencia.
- ❖ Violaciones relacionadas con ética profesional, violación de confidencialidad y/o cualesquier situación que ponga en peligro la seguridad o bienestar de un participante del PAE será causa suficiente para activar el procedimiento de descertificación directamente ante la Oficina de Asesoramiento Legal de ASSMCA.
- ❖ Se señalará una vista de descertificación dentro de un término no mayor de diez(10) días laborales luego de haberse radicado la solicitud ante la Oficina de Asesoramiento Legal.

- ❖ El procedimiento administrativo ante la Oficina de Asesoramiento Legal se regirá conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 170 de 12 de agosto de 1988, conocida como la Ley de Procedimientos Administrativo Uniforme.
- ❖ Una entidad u organización descertificada por la ASSMCA no podrá solicitar una nueva solicitud de certificación dentro de los próximos 24 meses de haber sido efectiva la descertificación.

Artículo XII – Sistema de Seguimiento y Monitoreo de los PAE

Sección 1: Informes

- ❖ Las dependencias gubernamentales someterán a las ASSMCA informes que evidencien el cumplimiento con lo dispuesto en este Reglamento.
- ❖ La ASSMCA proveerá a las dependencias los formularios indicando las fechas límites para someter los mismos.

Sección 2: Visitas

- ❖ La ASSMCA podrá visitar las dependencias gubernamentales con el propósito de constatar el cumplimiento de aquellas disposiciones del Reglamento que así lo requieran.

Artículo XIII – Penalidad por Incumplimiento de la Ley

Sección 1: Incumplimiento

- ❖ El incumplimiento con las disposiciones establecidas en el presente Reglamento conllevará la imposición de multas administrativas hasta un máximo de cinco mil dólares (\$5,000.00) conforme las disposiciones de la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, y conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.
- ❖ Las vistas administrativas sobre incumplimiento relacionado con las disposiciones de este Reglamento serán presididas por la ASSMCA.

- ❖ La imposición de las multas administrativas será realizada por la ASSMCA conforme el procedimiento o Reglamento adjudicativa existente en la agencia.

Artículo XIV – Separabilidad

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

Artículo XV – Vigencia

Este manual comenzará a regir inmediatamente a su aprobación.

Aprobado en Carolina, Puerto Rico, hoy 25 de septiembre de 2014.



Autoridad Nominadora

09-25-14

Fecha

Revisión de noviembre de 2013 realizada utilizando el Reglamento para la Implantación de la Ley 167 del 11 de agosto del 2002 conocido como Reglamento para Implantar los Programas de Ayuda al (a la) Empleado(a), ASSMCA.

Revisado por el Lic. Francisco Moreno Jiménez, Asesor Legal Oficina del Rector; agosto 2014