

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción</b>	2
<b>Capítulo I. Disposiciones generales</b>	3
Norma 1.1 Nombre del Manual	3
Norma 1.2 Base Legal	3
Norma 1.3 Propósitos	3
Norma 1.4 Aplicabilidad	3
<b>Capítulo II. Definiciones</b>	4
<b>Capítulo III. Implantación y revisión del Programa</b>	5
Norma 3.1 Requisitos generales para la implantación y revisión	5
Norma 3.2 Asesoramiento técnico de la ASSMCA	5-6
Norma 3.3 Plan de implantación o revisión del Programa	6-9
<b>Capítulo IV. Personal del Programa</b>	9
Norma 4.1 Requisitos del Director(a), Coordinador(a), y los Profesionales de PAE	9-10
Norma 4.2 Adiestramientos requeridos por la Ley al Directos(a), Coordinador(a) y los Profesionales de PAE	10
Norma 4.3 Comités de Apoyo	10 – 12
<b>Capítulo V. Servicios</b>	12
Norma 5.1 Descripción de los servicios	12-13
Norma 5.2 Accesibilidad de los servicios	13 – 14
Norma 5.3 Procedimientos para acceder los servicios	14- 16
Norma 5.4 Terminación de servicios	16
<b>Capítulo VI. Confidencialidad</b>	17 – 19
Norma 6.1 Garantías de confidencialidad	17
Norma 6.2 Política escrita	17-18
Norma 6.3 Expedientes	19-20
<b>Capítulo VII. Promoción de la Salud Integral</b>	21 – 22
<b>Capítulo VIII. Relación del Programa con las organizaciones sindicales</b>	23
<b>Capítulo IX. Cláusula de Separabilidad</b>	23
<b>Capítulo X. Vigencia</b>	24
<b>Capítulo XI. Anejos</b>	25
Anejo 1 Guía para la redacción del Reglamento Interno	
Anejo 2 Modelos de formularios	
Anejo 3 Ley 167 de 11 de Agosto de 2002	
Anejo 4 Ley 140 de 1 de octubre de 2007	
Anejo 5 Memorando Especial	

# **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

## **I INTRODUCCIÓN**

La Ley Núm. 167 de 11 de agosto de 2002, según enmendada establece que la política pública del gobierno es velar por la salud integral del servidor público y su familia inmediata, aumentar su productividad y ofrecer servicios de excelencia a la ciudadanía en general. Es necesario tener una clase trabajadora sana, física y mentalmente. Estos son elementos indispensables para alcanzar altos niveles de productividad dentro de un ambiente laboral adecuado.

Los Programas de Ayuda al Empleado (PAE) son una alternativa costo efectiva para promover un mejor ambiente laboral. Esta Ley establece la creación de Programas de Ayuda al Empleado en las Dependencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y faculta a la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) a ofrecer asesoramiento a las Agencias, Gobiernos Municipales y Empresas Privadas que así lo soliciten.

La Ley antes mencionada en el Artículo 12 señala que será también responsabilidad de ASSMCA aprobar un Reglamento y en conjunto con la Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado (ORHELA) redactar un Manual de Normas y Procedimientos para los PAE. Este Manual incluye normas y procedimientos específicos que conjuntamente con el Reglamento 7312, Reglamento para la Implantación de la Ley 167 de 11 de agosto de 2002, conocido como Reglamento para Implantar los Programas de Ayuda al Empleado se utilizará como guía en la redacción del reglamento interno de cada Agencia y Municipio. El mismo pretende dar uniformidad a los Programas.

# **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

## **CAPÍTULO I- DISPOSICIONES GENERALES**

### **NORMA 1-1: Nombre del Manual**

Este Manual se conocerá como *Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado*.

### **NORMA 1- 2: Base Legal**

Este Manual se adopta conforme a la Ley 167 de 11 de agosto de 2002, según enmendada que requiere la implantación de Programas de Ayuda a Empleados en las dependencias gubernamentales y que además, faculta a la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) a ofrecer asesoramiento a las agencias ejecutivas, gobiernos municipales y empresas privadas que así lo soliciten.

### **NORMA 1-3: Propósitos**

Este Manual tiene como propósito establecer y precisar las normas, criterios y procedimientos para la implantación y administración de los Programas de Ayuda al Empleado en las agencias y municipios.

### **NORMA 1- 4: Aplicabilidad**

Este Manual aplicará a todas las dependencias gubernamentales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Aplicará, además, a los gobiernos municipales en lo que respecta al asesoramiento técnico ofrecido por la ASSMCA.

# Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado

## CAPÍTULO II - Definiciones

### Definiciones

**Comité de Apoyo** - Comité representativo de empleados de diferentes áreas de servicio designado por la Autoridad Nominadora cuya responsabilidad será colaborar en la planificación y desarrollo del plan de trabajo del Programa.

**Comité de Implantación** - Comité designado por la Autoridad Nominadora responsable de implantar un PAE que responda a las necesidades de la organización. El Comité deberá estar constituido por el Director (a) o Coordinador (a) del PAE, representantes de las áreas de Recursos Humanos, Legal, Finanzas, Adiestramientos, Comunicaciones y otras áreas pertinentes al trabajo que realizan estos programas.

**Coordinador** - Empleado con 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.

**Director** - Profesional de la conducta humana, con preparación académica mínima de maestría, que tendrá la responsabilidad de dirigir, supervisar y coordinar los servicios de un PAE interno.

**Junta Asesora** - Junta designada por la Autoridad Nominadora responsable de evaluar regularmente el cumplimiento del Programa con las disposiciones del Reglamento y la efectividad del plan de trabajo del Programa.

**Programa de Ayuda al Empleado** - Es un programa implantado en el lugar de trabajo diseñado para ayudar a la alta gerencia, supervisores, al empleado y su familia inmediata 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.

**PAE interno** - Programa establecido en las dependencias gubernamentales y gobiernos municipales. Es atendido por profesionales en conducta humana y ocupan puestos regulares.

**PAE externo** - Programa establecido en las dependencias gubernamentales y gobiernos municipales mediante la contratación de un PAE privado.

**Profesional del PAE** - Profesional de la conducta humana con preparación académica mínima de bachillerato que labora en un PAE interno o externo bajo la supervisión del Director (a) o Coordinador (a) del PAE.

**Proveedor de Servicios** - Profesional, programa o institución utilizado por los PAE para atender las necesidades de sus clientes.

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

## **CAPÍTULO III – IMPLANTACIÓN Y REVISIÓN DEL PROGRAMA**

### **NORMA 3-1: Requisitos Generales para la Implantación y Revisión**

En la implantación y revisión de los Programas las dependencias gubernamentales y gobiernos municipales utilizarán como guía los requisitos incluidos en el Artículo V del Reglamento para Implantar los Programas de Ayuda a Empleados. Esta responsabilidad recae en los Comités de Implantación en aquellas agencias y municipios que no tienen un PAE establecido y en las Juntas Asesoras para aquellos que ya lo tienen.

Los Comités de Implantación y las Juntas Asesoras serán designados por la Autoridad Nominadora al igual que el funcionario responsable de realizar y coordinar el trabajo de éstas. De tener un PAE establecido o estar designado el Director(a) o Coordinador(a) del Programa, le corresponde realizar dicha tarea a este funcionario según lo establece el Artículo VI del Reglamento. Este grupo establecerá sus normas de funcionamiento para sus miembros que deberán incluir:

- a. Establecer el itinerario de reuniones
- b. Asistir regularmente a las reuniones pautadas y registrar asistencia
- c. Redactar y distribuir minuta de las reuniones
- d. Distribuir tareas entre los miembros
- e. Cumplir con las tareas que se le asignen
- f. Mantener la confidencialidad de los asuntos discutidos
- g. Rendir informes regularmente a la Autoridad Nominadora sobre los planes y gestiones realizadas.

### **NORMA 3-2: Asesoramiento Técnico de la ASSMCA**

El personal designado por las agencias o municipios para implantar o revisar el Programa de Ayuda al Empleado deberá participar de las actividades de capacitación ofrecidos por la ASSMCA relacionados a la implantación y administración de estos Programas.

- a. Las agencias o municipios deberán solicitar a la ASSMCA el asesoramiento técnico y consultoría.
- b. ASSMCA coordinará con las agencias o municipios que lo soliciten las actividades de asesoramiento y consultoría para implantar o atemperar el Programa a los estándares establecidos en el Reglamento para la Implantación de la Ley 167 de 11 de agosto de 2002.

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

- c. Esto incluye: asesoramiento, capacitación y consultorías a :
  - 1. Alta gerencia
  - 2. Director(a), Coordinador(a) y Profesional de PAE
  - 3. Juntas Asesoras
  - 4. Comités de Implantación
  - 5. Comités de Apoyo
  - 6. Adiestradores
  - 7. Representantes de organizaciones sindicales
  
- d. Las actividades se ofrecerán en la ASSMCA o en la institución solicitante tanto a nivel individual como mediante talleres.

### **NORMA 3-3: Plan de Implantación o Revisión del PAE**

La responsabilidad de implantar o revisar el Programa ya establecido para que cumpla con las disposiciones del Reglamento le corresponde a los Comités de Implantación o las Juntas Asesoras del PAE.

- a. Los Comités de Implantación y Juntas Asesoras deberán estar constituidos por personal representativo de las siguientes áreas, entre otras: Recursos Humanos, Finanzas, Adiestramiento Legal, y Comunicaciones. El mismo debe tener autoridad para tomar decisiones relacionadas a su área de trabajo.
  
- b. Los Comités de Implantación o Juntas Asesoras de PAE deberán someter recomendaciones a la Autoridad Nominadora las cuales garanticen que:
  - 1. El Programa responderá a las necesidades de la institución
  - 2. Los servicios estarán accesibles a todos los empleados
  - 3. El Programa estará ubicado en un área dentro de la estructura organizacional que le permita tener comunicación directa con la Autoridad Nominadora y que no realiza funciones relacionadas a la aplicación de medidas disciplinarias. **(Ver anejo – Memorando Especial 10-2007)**
  
- c. Los planes de implantación o revisión de los Programas deberán incluir las áreas de necesidad identificadas, las actividades para atenderlas, las personas responsables y el período de tiempo en que se espera lograr los resultados deseados. Dichos planes se dividirán en tres (3) fases:

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

### **1. Diseño o revisión del Programa:**

En esta fase se recomienda realizar una presentación a la alta gerencia sobre los propósitos del Programa y solicitar su colaboración de ser necesario en el proceso de diseño o revisión del mismo. En el caso de los municipios también es conveniente hacer la presentación a la Legislatura Municipal. El diseño o revisión incluye:

- Identificar las necesidades de todos los empleados: (incluye personal de supervisión) Se podrán realizar entrevistas a funcionarios de áreas claves en la institución, administrar cuestionarios, establecer grupos focales y revisar las razones para referir al PAE indicadas por los supervisores donde el Programa este establecido).
- Identificar personal para servir como:
  - Director(a), Coordinador(a) o Profesional de PAE (si no está designado, si el designado no cualifica por los requisitos del Reglamento o si se entiende que debe aumentarse el personal del Programa)
  - Asistente administrativo o de servicios de oficina
  - Miembros del Comité de apoyo
  - Recursos para actividades educativas
- Identificar presupuesto disponible.
- Identificar facilidades físicas para ubicar el Programa o evaluar las ya existentes.
- Evaluar propuestas de PAE privados (verificar que mediante las mismas se atiendan las necesidades identificadas; de ser necesario se podrán realizar reuniones con el representante del PAE privado para clarificar las propuestas).
- Si el PAE está implantado, evaluar la experiencia con el Programa, entre otros aspectos: utilización del mismo; limitaciones, beneficios, percepción del personal, comunicación del Coordinador(a) con el representante del PAE privado si el modelo implantado es externo.

Al finalizar esta fase se debe rendir un informe a la Autoridad Nominadora para que ésta apruebe las recomendaciones sometidas.

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

### 2. Implantación

- Participar en el proceso de contratación del PAE privado si se determina implantar un PAE externo.
- Redactar el Reglamento Interno (si se determina contratar un PAE privado éste deberá colaborar en la redacción del mismo y de haber un PAE establecido se revisará el reglamento vigente).
- Firma del Reglamento por la Autoridad Nominadora (en el caso de gobiernos municipales, se requerirá la aprobación de la Legislatura Municipal).
- Designar los Profesionales del PAE de ser necesario
- Constituir el o los Comités de apoyo. Aquellas instituciones que tengan un PAE establecido podrán constituir el Comité en esta etapa.
- Redactar el plan de trabajo del Programa el cual estará basado en las necesidades identificadas.

### 3. Promoción del Programa – Debe incluir como mínimo:

- Actividades de capacitación a los supervisores sobre sus responsabilidades en el PAE. (En las dependencias que no tienen el PAE establecido, se recomienda solicitar a los supervisores que sometan los candidatos para constituir los Comités de apoyo posterior a la capacitación.
- Orientaciones a empleados sobre servicios y funcionamiento del Programa enfatizando en su aspecto voluntario y confidencial. Es conveniente que los miembros de los Comités de apoyo se integren en estas actividades.
- Diseño de material promocional.

- d. Las responsabilidades del Comité de Implantación en aquellas instituciones que no tengan el PAE establecido finalizan con la fase de

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

promoción de servicios. La Autoridad Nominadora deberá designar la Junta Asesora del PAE que podrá estar constituida por las mismas áreas o funcionarios miembros del Comité u otros que se considere pertinente. En aquellas instituciones que ya tenían el PAE establecido, la Junta Asesora designada para revisar el Programa continuará funcionando.

- e. Las Juntas Asesoras del PAE deberán evaluar regularmente el cumplimiento del Programa con las disposiciones del Reglamento y la efectividad del plan de trabajo del Programa. Los aspectos relacionados al manejo de situaciones individuales de los empleados le corresponde al Director(a), Coordinador(a) y Profesional del PAE.

### **CAPÍTULO IV – PERSONAL DEL PROGRAMA**

#### **NORMA 4-1: Requisitos del Director(a), Coordinador(a) y Profesional del PAE**

- a. El personal designado para dirigir, coordinar o trabajar en el PAE deberá cumplir con los requisitos incluidos en el Artículo VI del Reglamento para Implantar los Programas de Ayuda a Empleados.
  - 1. El Director(a), Coordinador(a) y Profesional de PAE deberá mantener evidencia que certifique cumplimiento con las disposiciones del Reglamento.
  - 2. **Los puestos de Director(a), Coordinador(a) y Profesional del PAE que establece el Reglamento en el Artículo VI,** deberán atemperarse a los planes de clasificación establecidos en las agencias o municipios, Sin embargo, debe considerarse que en un PAE interno el puesto de Director(a) realiza funciones más complejas que el puesto de Coordinador(a) que corresponde a un PAE externo.
  - 3. Los Profesionales del PAE podrán designarse a tiempo parcial de acuerdo a las necesidades de la institución y a lo que el Reglamento de Personal permita. Si se determina designarlo a tiempo parcial, las otras funciones que realice no deben estar en conflicto con los propósitos y servicios del Programa. Entre otras, el Profesional no deberá realizar funciones o estar ubicado en un área dentro de la estructura organizacional que recomiende o aplique medidas disciplinarias.

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

4. Los Profesionales del PAE podrán designarse tanto en los PAE internos como en los externos, de ser necesario.
- b. El personal administrativo que labore en los Programas deberá ser seleccionado tomando en consideración la naturaleza del Programa y deberá participar de adiestramientos relacionado al funcionamiento y servicios que ofrece el mismo.

### **NORMA 4-2: Adiestramientos requeridos por la Ley al Director (a), Coordinador (a) y Profesional de los PAE**

Para cumplir con las 15 horas de adiestramientos requerido por la Ley al Director (a), Coordinador(a) y el profesional de los PAE:

- a. ASSMCA y ORHELA publicarán o notificarán a las agencias y municipios el programa de adiestramientos disponible.
- b. El Director(a), Coordinador(a) y Profesional del PAE podrá participar de adiestramientos ofrecidos por otras instituciones o profesionales sobre temas pertinentes a los servicios que ofrecen los PAE.

### **NORMA 4-3: Comités de Apoyo**

Según dispone el Reglamento en el Artículo VI. la Autoridad Nominadora designará uno o más Comités de Apoyo basado en las recomendaciones de los Comités de Implantación o Juntas Asesoras del PAE.

- a. Los miembros de los Comités de Apoyo de la agencia o municipio deberán ser empleados que cumplan con los siguientes requisitos:
  1. Tener una ejecutoria satisfactoria
  2. Estar disponible para colaborar con el PAE de manera voluntaria
  3. Proyectar una imagen positiva entre sus compañeros
  4. Ser representativos de diferentes áreas de servicios de la organización (agencia o municipio)

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

- b. Los procedimientos para seleccionar los miembros del Comité deberán incluir lo siguiente:
  1. El personal gerencial y de supervisión identificará candidatos y de éstos estar disponibles, los someterá por escrito al Director(a) o Coordinador(a) del PAE (se requiere que previamente ese personal haya sido capacitado por la Junta Asesora o Comité de Implantación sobre el PAE y las funciones del Comité)
  2. El Director(a) o Coordinador(a) del PAE entrevistará los candidatos y recomendará a la Autoridad Nominadora aquellos que cualifiquen.
  3. Los empleados podrán solicitar ser considerados para ser miembros del Comité de Apoyo, de cumplir con los requisitos establecidos, pero el Director(a) o Coordinador(a) del PAE consultará con su supervisor previo a ser recomendada su designación.
  4. La Autoridad Nominadora enviará comunicación oficial con la designación.
- c. Los Comités de Apoyo renovarán anualmente sus miembros
- d. Se podrán organizar sub-comités para realizar proyectos especiales
- e. Los Comités de Apoyo deberán realizar entre otras, las siguientes actividades:
  1. Colaborar en la identificación de necesidades de los empleados que representan.
  2. Identificar recursos para ofrecer servicios individuales o grupales a los empleados.
  3. Realizar 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 (ejercicio, clases de aeróbicos, equipos para practicar deportes)
    - actividades de apoyo espiritual

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

- días familiares
- clínicas y ferias de salud
- distribución material educativo
- proyectos especiales
- otros

### **CAPÍTULO V - SERVICIOS**

#### **NORMA 5-1 – Descripción de los Servicios**

El Programa deberá ofrecer todos los servicios incluidos en el Artículo VII del Reglamento para Implantar los Programas de Ayuda al Empleado indicando cuáles estarán disponibles para el empleado y su familia inmediata.

- a. La promoción y divulgación de los servicios debe ser continua.
- b. La entrevista inicial debe incluir los siguientes aspectos:
  1. orientación sobre las funciones del PAE
  2. interpretación de la política del Programa
  3. discutir la información incluida en el referido y/u otra sometida previamente por el representante sindical, si aplica
  4. identificar el problema.
  5. establecer el plan de ayuda
    - discusión de alternativas de ayuda en el caso del PAE interno
    - referir al representante del PAE privado en el caso del PAE externo.
  6. completar los formularios correspondientes que apliquen (tomar en consideración si el empleado asistió al PAE referido o autoreferido y el modelo de PAE establecido)
    - Entrevista inicial
    - certificación de asistencia al Programa
    - consentimiento para recibir los servicios
    - consentimiento para divulgar información confidencial
    - referido al proveedor de servicios o representante del PAE privado

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

- c. Los servicios de consultoría (asesoramiento u orientación) organizacional se limitarán a aquellos aspectos incluidos en el Reglamento.
- d. Las agencias o municipios que cuyo modelo del PAE sea externo deben establecer procedimientos relacionados a:
  1. referido de empleados al PAE privado (se debe utilizar un formulario)
  2. certificación de asistencia del empleado al proveedor de servicios
  3. Evaluación de la satisfacción de los empleados con los servicios (debe ser solicitada a los empleados por el Coordinador del Programa)

### **NORMA 5-2: Accesibilidad a los Servicios**

- a. El Programa debe estar accesible a todos los empleados de la agencia o municipio.
  1. En aquellas agencias donde hayan oficinas regionales deben considerarse alternativas para cumplir con esta disposición, entre otras:
    - ubicación del personal del PAE en las regiones
    - movilidad del personal del PAE a las regiones con regularidad
    - disponibilidad de transportación oficial para empleados
    - designación de Comités de Apoyo por regiones
- b. Deben tomarse las medidas pertinentes para atender aquellas situaciones en que ocurra una ausencia prolongada del Director(a) o Coordinador(a) del Programa. El Comité de Implantación o La Junta Asesora del PAE deberá establecer desde que se complete la implantación o revisión del Programa las alternativas a considerar tomando en cuenta el carácter voluntario y confidencial del Programa.
- c. Carácter voluntario de los servicios
  1. Se debe garantizar que la participación del empleado en el Programa sea voluntaria.
  2. En el caso del PAE interno, el empleado podrá seleccionar los proveedores de servicios para atender su situación de aquellos recomendados por el Director(a) o Coordinador del PAE. El empleado podrá seleccionar otros proveedores de

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

servicios, pero requerirá la aprobación del Director (a) o Coordinador del PAE en el caso de que el empleado haya sido referido al Programa ya que estos deberán estar disponibles para informar sobre la asistencia y progreso del empleado en el proceso de ayuda.

3. En el caso del PAE externo, el Coordinador(a) referirá el empleado al representante del PAE privado quien a su vez lo referirá al proveedor de servicios.

### **Norma 5 – 3 Procedimientos para Accesar Servicios**

#### a. Autoreferido

1. Debe indicarse el proceso para que el empleado solicite el servicio por iniciativa propia (por teléfono, por escrito o personalmente).

#### b. Referido

1. Si es referido por el supervisor inmediato previo a esta acción, éste debe haber cumplido con lo siguiente:
  - Identificar problemas de ejecución del empleado (la detección de los problemas debe realizarse en etapas tempranas).
  - Documentar problemas de ejecución (no se deberán diagnosticar problemas personales)
  - Orientar al empleado (a) sobre los servicios del Programa y motivarlo para que acepte los mismos (si el empleado no acepta, debe hacerlo constar por escrito).
  - Establecer un plan de supervisión con el empleado para corregir los problemas ocupacionales.
  - Referir el empleado (a) al PAE. El referido debe ser por escrito utilizando el formulario “Hoja de Referido al PAE” (Ver Anejo) y como referencia la “Hoja de Codificación de los Indicadores de Deterioro en la Ejecución” (Ver Anejo). Se recomienda, para agilizar el proceso, que sea el supervisor el que coordine la cita con el Director(a) o Coordinador(a) del Programa y que luego éste ultimo le envíe comunicación escrita al empleado confirmando la misma).

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

- Los supervisores deberán mantener la información del empleado **CONFIDENCIALMENTE** y no harán comentarios sobre el referido del mismo.
  - Mantener informado al Programa sobre la ejecución del empleado mediante el formulario “Hoja de Seguimiento Ocupacional” (Ver Anejo) según le sea solicitado.
2. Previo a la entrevista inicial el (la) Director (a), o Coordinador (a) del PAE deberá revisar la información incluida en el formulario de referido. De ser necesario, clarificará la misma con la fuente de referido. También se debe verificar si el empleado fue referido anteriormente al Programa.
  3. Debe definirse otras fuentes de referido administrativo al Programa, tales como:
    - Oficina de Relaciones Laborales
    - Programa de Pruebas de Drogas
    - Oficina de Recursos Humanos
  4. Se podrá identificar otras fuentes de referido informal para determinar la intervención del Programa (ej. Representantes de organización sindical.)
  5. Todas las fuentes de referido al Programa deben hacerlo por escrito evidenciando el consentimiento del empleado (Ver Anejo) para dicho referido y coordinando la cita de éste con el Director(a) o Coordinador(a) del mismo. Excepto el Programa de Pruebas, las demás áreas deben incluir evidencia de las intervenciones del supervisor. Si el empleado no acepta ser referido al Programa y la fuente entiende que existe una situación que lo amerita deberá consultarlo con el Director (a) o Coordinador (a) del Programa para definir la acción a seguir.
  6. Se debe especificar el rol del Coordinador(a) y representante del PAE privado según lo dispuesto en el Reglamento cuando el modelo de PAE establecido es externo.
  7. En aquellas agencias que haya organizaciones laborales debe establecerse su participación apoyando el Programa.
  8. El PAE deberá notificar por escrito utilizando el formulario “Certificación de Asistencia al Programa” (Ver Anejo) a la fuente de referido la comparecencia o no del empleado a la cita y su disposición de aceptar o no los servicios.

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

9. El empleado(a) que sea referido al PAE se le contará como asunto oficial el tiempo que utilice para asistir al Programa. Una vez se refiera al proveedor de servicios se le descontará de la licencia de vacaciones, por enfermedad, o tiempo compensatorio. De no tener balances, debe verificarse qué su Reglamento de Personal, ofrece al respecto.
10. Es responsabilidad del empleado(a) cumplir con sus citas y las recomendaciones del proveedor de servicios.

### **Norma 5-4 Terminación de Servicios**

Deben indicarse las razones para terminar los servicios.

- a. El (la) empleado (a) completó los servicios o mejoró significativamente su ejecución (dar de alta del PAE no depende necesariamente del tiempo que tome el proceso de ayuda con el proveedor de servicios). Se le notificará por escrito (utilizar formulario “Notificación de Alta”) (Ver Anejo) a la fuente de referido, en el caso de que haya sido referido. Si el proveedor de servicios hizo recomendaciones relacionadas al área laboral el Director(a) o Coordinador(a) del PAE le corresponde canalizarlas al empleado, supervisor o al área correspondiente.
- b. El (la) empleado(a) que no completó los servicios el Programa, se da de Baja y se notifica por escrito (utilizar formulario “Notificación de baja”) a la fuente de referido si aplica (Ver Anejo). Entre las razones para dar de baja están:
  1. El empleado(a) se excedió de las ausencias permitidas para acudir a las citas con el Director(a), o Coordinador(a) del Programa. (Establecer la cantidad pero se recomienda no más de cinco. No obstante hay que evaluar la situación o problema del empleado).
  2. El empleado se excedió de las ausencias permitidas a las citas con el proveedor de servicios. (Establecer la cantidad).
- c. El (la) empleado (a) no mejoró su ejecución en el área laboral luego de estar recibiendo servicios del Programa por un tiempo determinado.
- d. El (la) empleado (a) fue destituido de su puesto.

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

**CAPÍTULO VI – CONFIDENCIALIDAD**

**NORMA 6-1: Garantías de Confidencialidad**

El Programa debe registrarse por todos aquellos aspectos incluidos en el Artículo VIII del Reglamento garantizando la confidencialidad de los servicios. Éste incluye, entre otros:

- a. La selección del Director (a), Coordinador (a), Profesional u otro personal del Programa.
- b. La ubicación física del Programa
- c. El contenido, manejo y disposición de los expedientes

**NORMA 6-2: Política Escrita**

Según establece el Artículo VIII del Reglamento el PAE deberá salvaguardar la confidencialidad de la información de su clientela.

El Programa deberá salvaguardar la confidencialidad de la información de su clientela conforme a la reglamentación federal y estatal vigente y los estándares de ética y conducta profesional que rige el personal que labora en los mismos.

La política escrita sobre confidencialidad del Programa deberá ser lo más específica posible enfatizando las únicas circunstancias que permiten divulgar información confidencial (amenaza a la vida del empleado u otras personas, orden judicial o autorización escrita del empleado).

- a. Esta política debe divulgarse en las orientaciones grupales sobre el Programa, en las entrevistas iniciales y por escrito a los empleados que solicitan los servicios.

1. La siguiente legislación permite divulgar información confidencial:

- Maltrato a 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)

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

- Ley Núm. 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)
- b. La relación del PAE con el Programa de Pruebas debe considerar lo siguiente:
1. En aquellas agencias o municipios donde esté implantado el Programa de Pruebas de Drogas debe indicarse que no se atenderá este tipo de situación si no es referido por el Programa de Pruebas; del empleado informarlo al Director(a), Profesional o Coordinador(a) del PAE sin el conocimiento del Programa de Pruebas, el PAE estará obligado a notificarlo a dicho Programa.
  2. En aquellas agencias o municipios que al momento de entrar en vigencia este Manual el PAE está atendiendo situaciones de drogas de los empleados y posteriormente se implante el Programa de Pruebas de Drogas, deben armonizarse ambos, de acuerdo a la legislación vigente.
  3. De implantarse un PAE externo debe estipularse en el contrato con el PAE privado las disposiciones de confidencialidad que aplican a la relación entre el PAE y el Programa de Pruebas.
  4. Es responsabilidad del PAE certificar la asistencia, participación y progreso del empleado en el proceso de ayuda, cuando aplique, a la fuente de referido al Programa sin identificar el problema ni el proveedor de servicios.

# **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

## **NORMA 6.3: Expedientes**

### **1. Requisitos**

- a. Se abrirá un expediente a cada empleado que reciba servicios del PAE.
- b. Se organizará un sistema de archivo asignándole un número a cada uno.
- c. Se mantendrá un tarjetero que contenga los datos básicos de la identificación del empleado.
- d. Los formularios de referido al Programa utilizarán una lista de Codificación de Indicadores de Deterioro en la Ejecución.
- e. Los expedientes se mantendrán en un archivo bajo llave.
- f. Aquellos PAE internos que contraten proveedores de servicios que están ubicados en la oficina del programa mantendrán un expediente separado.
- g. Los expedientes inactivos de aquellos empleados que no lo solicitaron en el tiempo estipulado serán destruidos por el Director(a) o Coordinador(a) del Programa (debe indicarse el proceso a utilizar) y se levantará un acta al respecto. (Se recomienda a los cinco (5) años)

### **2. Autorización expresa para divulgar información**

- a. Es necesario que los empleados referidos al PAE firmen los documentos de consentimiento para divulgar información confidencial y para solicitar información al proveedor de servicios como requisito para recibir los servicios. Esto aplica a los autoreferidos en la medida en que estos soliciten voluntariamente que el PAE se involucre en el proceso de ayuda.
- b. Previo al referido del empleado a un proveedor de servicios debe verificarse si éste ofrecerá la información solicitada por el Programa con la autorización del empleado y establecer el procedimiento a seguir. El mismo deberá incluir la certificación de asistencia, de progreso y de terminación de servicios.

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

- c. Del proveedor no estar disponible para ofrecer información, el empleado deberá ser referido a otro proveedor.

### **3. Custodio del Expediente**

- a. El Reglamento deberá indicar que el Director(a), o Coordinador(a) del PAE es la única persona que tiene acceso a los expedientes y las llaves de la oficina del Programa. Si por alguna razón el Director(a), Coordinador(a) de PAE no va a continuar ofreciendo servicios, se le deberá notificar a los empleados activos en el Programa asignados a ese personal. Si no es factible reasignar el empleado a otro personal y este empleado no solicita el expediente en el plazo de tiempo que se establece, se procederá a mantener el mismo en el Programa. En caso de ausencia prolongada o permanente del Director (a) o Coordinador (a) se seguirá el procedimiento establecido por el Comité de Implantación o la Junta Asesora del PAE.
- b. Los empleados tendrán la opción de solicitar el expediente.
- c. Si los empleados fueron referidos al Programa y optan por solicitar el expediente, debe enviarse una certificación a la fuente de referido indicando el período de tiempo que el empleado participó del mismo y el cumplimiento con las normas de éste.

### **4. Inspección y Solicitud del Expediente**

Se seguirá el procedimiento establecido en el Artículo VIII del Reglamento.

### **5. Disposición del Expediente**

Se seguirá el procedimiento establecido en el Artículo VIII del Reglamento.

# Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado

## CAPÍTULO VII – PROMOCIÓN DE LA SALUD INTEGRAL

### Norma 7-1: Política Pública

En su exposición de motivos la Ley 167 de 11 de agosto de 2002, enmendada, estipula entre otros asuntos lo siguiente :

- Es política pública de nuestro gobierno velar por la salud integral del servidor público y su familia, aumentar su productividad y ofrecer servicios de excelencia a la ciudadanía de nuestra Isla.
- El campo laboral moderno requiere de una clase trabajadora sana, física y mentalmente. Estos son elementos indispensables para lograr una productividad y un ambiente laboral adecuado.
- Los Programas de Ayuda al Empleado asisten en el proceso de educar, prevenir y fomentar estilos de vida saludables para el trabajador y su familia. Los mismos son un instrumento valioso, dirigido a mejorar las condiciones de vida en que se desenvuelven los empleados.

### Norma 7-2: Visión General del Concepto

La salud integral debe ser el Norte de los Programas de Ayuda al Empleado. Ésta constituye el estado de bienestar necesario para que pueda lograrse una relación armónica entre la persona, la familia y el escenario laboral. Bien pudiera definirse de la siguiente manera: ***“Es el conjunto de recursos y procesos biológicos, psicológicos, socioeconómicos, culturales y espirituales que desde la particularidad de cada persona se articulan con el fin de potenciar sus posibilidades de bienestar para interactuar armónicamente con su entorno de forma tal que garanticen el bienestar personal y social”***.

En consecuencia con lo señalado en la exposición de motivos de la Ley 167 de 11 de agosto de 2002 (enmendada) en el sentido de que: **“casi siempre los problemas ocupacionales están relacionados con situaciones personales, familiares, económicas, de salud física y mental, o uso y abuso de sustancias”** los PAE deben atender la Salud Integral de los empleados desde sus componentes Físicos, Mentales, Laborales y Financieros.

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

### **Norma 7-3: Diseño del plan de Trabajo**

A partir de la identificación de las necesidades y fortalezas de la organización, el Comité de Implantación o la Junta Asesora diseñará un Plan de Trabajo que contemplará diferentes estrategias dirigidas a:

- a. Promover el bienestar físico y emocional de los empleados y su familia inmediata.
- b. Mejorar la calidad de vida de los empleados y aumentar su productividad.
- c. Involucrar además de los empleados a los Gerentes, Supervisores y a los Directores.

### **Norma 7-4 Implantación del Plan para la Promoción de la Salud Integral**

- a. Será responsabilidad primaria del Director(a) o Coordinador(a) del PAE coordinar y supervisar la implementación de las actividades.
- b. Los Comités de Apoyo participarán activamente tanto en la fase del diseño como en la implementación de las actividades estratégicamente indicadas de acuerdo a las necesidades del personal, según hayan sido identificadas mediante el estudio de necesidades. Para más detalles relacionados a la estructura y funciones de los Comités de Apoyo refiérase al Capítulo 4, Norma 4-3 de este Manual.
- c. La evaluación de las actividades es una tarea necesaria para que los PAE puedan validar la efectividad de su trabajo, así como para identificar los niveles de satisfacción de la población servida. Esta labor deberá realizarse en conjunto entre el Director(a) o Coordinador(a) y su Comité de Apoyo.

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

**CAPÍTULO VIII – RELACIÓN DEL PAE CON LAS  
ORGANIZACIONES SINDICALES**

Los Comités de Implantación y las Juntas Asesoras del PAE promoverán la participación de las organizaciones sindicales en el desarrollo de los PAE mediante actividades, tales como:

- Adiestramientos a los delegados sobre funcionamiento de los PAE
- Integrándolos en los Comités de apoyo
- Solicitando su colaboración como personal de apoyo y promoviendo la utilización del Programa.

**CAPÍTULO IX – CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD**

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.

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

**CAPÍTULO X – VIGENCIA**

Este Manual de Normas y Procedimientos del Programa de Ayuda al Empleado comenzará a regir una vez esté firmado por el Director de la Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, (ORHELA) y la Administradora de la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción. (ASSMCA)

  
\_\_\_\_\_  
Samuel G. Dávila Cid  
Director  
ORHELA

12 noviembre 2009  
Fecha

  
\_\_\_\_\_  
Nydia Ortíz Pons, Ph.D.  
Administradora  
ASSMCA

12 noviembre / 2009  
Fecha

# **ANEJOS**

# Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado

## Anejos

**Anejo 1** - Guía para la redacción del reglamento interno.

**Anejo 2** - Modelos de formulario

- a. Codificación de los indicadores de deterioro.
- b. Hoja de referido al PAE
- c. Notificación de entrevista
- d. Entrevista inicial
- e. Consentimiento para recibir los servicios del programa.
- f. Consentimiento para solicitar información al proveedor de servicios sobre el progreso del empleado en el proceso de ayuda.
- g. Consentimiento para divulgar información confidencial.
- h. Certificación de comparecencia del empleado a entrevista inicial.
- i. Notificación de cita con el proveedor de servicios.
- j. Hoja de referido al proveedor de servicios.
- k. Certificación de comparecencia a cita con proveedor de servicios.
- l. Certificación de comparecencia a cita en el programa o con el proveedor de servicios.
- m. Solicitud de licencia.
- n. Hoja de seguimiento ocupacional.
- o. Notificación de alta.
- p. Notificación de baja.
- q. Notas de progreso.

# Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado

Anejo 1

## GUÍA PARA LA REDACCIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

Cada agencia o municipio deberá aprobar un Reglamento interno para la administración del Programa de Ayuda al Empleado basado en la Ley 167 de 11 de agosto de 2002 enmendada, el Reglamento 7312 aprobado por ASSMCA y este Manual. Deberá incluir como mínimo las siguientes áreas de contenido:

### Artículo 1. - Introducción

La introducción debe incluir el la justificación para implantar el Programa.

- a. Misión de la agencia o municipio
- b. Política pública del gobierno donde se reconoce el recurso humano como el activo más importante para lograr la misión de la agencia o municipio.
- c. Creación del PAE como una alternativa para prevenir y manejar adecuadamente todas aquellas situaciones que interfieren con el funcionamiento óptimo de los empleados lo cual impacta negativamente la calidad de servicios.
- d. Creación de un ambiente de trabajo que promueva el bienestar físico y emocional de todos los empleados.

### Artículo 2. - Nombre del Reglamento Interno

- a. Podrá denominarse Reglamento del Programa de Ayuda al Empleado de (nombre de la agencia o municipio)
- b. Podrá de nominarse con otro nombre siempre y cuando:
  - el mismo esté acorde con la definición de PAE establecido en el Reglamento
  - no se confunda con otro servicio ofrecido por la institución
  - no proyecte el Programa como uno de tratamiento

### Artículo 3. Base Legal

- a. Ley 167 de 11 de agosto de 2002, enmendada

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

- b. Reglamento 7312 aprobado por ASSMCA para Implantar los Programas de Ayuda al Empleado
- c. En el caso de los municipios la Ley 81 de 30 de agosto de 1991
- d. Orden administrativa que sea generada por la Autoridad Nominadora disponiendo la creación del Programa

### **Artículo 4. Meta**

Crear un ambiente de trabajo que promueva el bienestar de todos sus empleados para lograr un alto nivel de productividad, lo cual redundará en el ofrecimiento de servicios de calidad.

### **Artículo 5. Objetivos**

Cada agencia o municipio deberá indicar los objetivos específicos del Programa que entre otros, podrán incluir los siguientes:

- a. Prevenir, identificar y someter recomendaciones relacionadas a situaciones organizacionales que interfieren con el funcionamiento laboral.
- b. Fomentar que los empleados mantengan un nivel óptimo de productividad y desarrollen un sentido de compromiso con la organización.
- c. Aumentar la productividad de aquellos empleados afectados por diferentes situaciones proveyéndoles los recursos profesionales disponibles para atender los mismos a través del Director(a) o Coordinador(a) del PAE (lo que aplique).
- d. Desarrollar un programa de actividades dirigido a fomentar estilos de vida saludables para los empleados y su familia.
- e. Ofrecer al empleado la oportunidad de tener alternativas disponibles para mejorar su calidad de vida.
- f. Ofrecer orientaciones a todos los niveles de supervisión y actividades de divulgación y promoción del Programa para todos sus empleados con el propósito de asegurar la máxima utilización del mismo.

# **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

## **Artículo 6. Aplicabilidad**

Se incluye la definición de empleado. (se utilizará como referencia la definición incluida en el Artículo 111 del Reglamento 7312)

## **Artículo 7. Definiciones**

Se incluirán aquellas que apliquen según dispone el Reglamento en el Artículo III, y otras que se entienda conveniente añadir.

## **Artículo 8. Estructura del Programa**

Debe indicarse la siguiente información:

- a. Ubicación del Programa dentro de la estructura organizacional
- b. Personal asignado al Programa (debe asegurarse que cumplan con los requisitos establecidos en el Artículo VI, Sección I, inciso b del Reglamento 7312)
- c. Funciones de los profesionales asignados al Programa según corresponda, de acuerdo a las establecidas en el Artículo VI, Sección 2, inciso a del Reglamento 7312.
- d. Cantidad de Comités de Apoyo constituidos, ubicación de los mismos y responsabilidades asignadas.
- e. Áreas cuyo personal directivo constituirán el personal de apoyo según establecido en el Artículo VI, del Reglamento 7312.
- f. Junta Asesora del PAE (áreas representadas, responsabilidades)

## **Artículo 9. Servicios**

- a. Descripción de los servicios

Se indicarán los servicios que incluye el Reglamento para implantar los Programas de Ayuda al Empleado.

- b. Horario en que se ofrecerán los mismos (deberá adaptarse a las necesidades de los empleados y recursos disponibles)
- c. Procedimientos para accederlos

Se utilizará el procedimiento dispuesto en el Capítulo V del Manual de Normas y Procedimientos.

- d. Terminación de Servicios

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Se utilizará el procedimiento Dispuesto en el Capítulo V. del Manual de Normas y Procedimientos.

### **Artículo 10. - Confidencialidad**

a. Política Escrita

La política escrita debe incluir lo siguiente:

1. Aseveración de que el Director(a), y Coordinador(a) (lo que aplique) mantendrá las más estrictas normas de confidencialidad en los servicios que ofrece.
2. Las circunstancias específicas que permiten divulgar información confidencial.
3. Para establecer la relación del PAE con el Programa de Pruebas debe coordinarse lo dispuesto en el Capítulo VI del Manual de Normas y Procedimientos.
4. Expedientes  
Se utilizarán los procedimientos dispuestos en el Reglamento 7312 y en este Manual relacionado a:
  - a. Inspección y solicitud
  - b. Disposición

### **Artículo 11. - Normas del Programa**

El Programa podrá incluir las siguientes normas

- a. El tiempo que utilice el empleado para ir al PAE se considera como asunto oficial hasta el máximo que se determine excepto que el Director(a), o Coordinador(a) disponga lo contrario.
- b. El tiempo que utilice el empleado para las citas con el proveedor de servicios se le descontará de la licencia de enfermedad, vacaciones, tiempo compensatorio o cualquier otra licencia que disponga el Reglamento de Personal.
- c. Cada vez que el empleado asista a una cita con el proveedor de servicio deberá solicitar la certificación de asistencia a la misma la cual se le entregará al Director(a), o Coordinador(a). Si el empleado fue referido se enviará al supervisor una certificación indicando que el empleado estuvo en una cita relacionada al Programa.
- d. El empleado tendrá un sola oportunidad para ser referido al Programa en un plazo determinado de tiempo que se establezca. Solamente en caso de que se justifique se le podrá ofrecer otra oportunidad (dentro de

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

ese periodo de tiempo) condicionado a la evaluación y recomendación del Programa. Esto no aplica a los autoreferidos.

- e. Si el empleado es referido al Programa este es responsable de participar activamente en el proceso de ayuda a la vez demostrar progreso en el área laboral.
- f. El Programa (si es interno) realizará los mejores esfuerzos para referir los empleados a proveedores de servicios incluidos en los planes médicos y otros cuyos costos sean mínimos o ninguno. La agencia o municipio no asumirá responsabilidad por el pago de servicios profesionales recibidos por estos.
- g. La participación del empleado en el Programa:
  - No lo releva de cumplir con las normas aceptables de ejecución laboral.
  - No perjudica la seguridad en el empleo u otras oportunidades de mejoramiento profesional.

### **Artículo 12. - Derechos de los Empleados**

Entre otros, deberán incluirse los siguientes:

- Tener acceso a los servicios del Programa
- Utilizar los servicios de manera voluntaria
- Seleccionar proveedores de servicios con la recomendación del
- Director(a), Coordinador(a) o Profesional del PAE
- Inspeccionar y solicitar expedientes
- La participación en el Programa no afectará su seguridad en el empleo ni oportunidades de ascenso

### **Artículo 13. - Informes**

La Autoridad Nominadora de la agencia someterá un informe anual a ASSMCA que evidencie el cumplimiento con la Ley 167 de 11 de agosto de 2002, enmendada.

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

**Artículo 14. - Cláusula de 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.

**15. Vigencia**

Este Reglamento \_\_\_\_\_ comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

Aprobado hoy \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Autoridad Nominadora**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

\_\_\_\_\_  
**Presidente Legislatura Municipal  
(en el caso de los municipios)**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

# Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado

Anejo 2a

## CODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DETERIORO EN LA EJECUCIÓN

### A los Directores o Supervisores:

La siguiente lista codificada deberá ser utilizada al referirse un(a) empleado(a) al Programa de Ayuda al Empleado (PAE). El director(a) o supervisor(a) inmediato(a) de la oficina puede señalar uno o más indicadores de deterioro en la ejecución de su trabajo y/o conducta al referir un empleado. Siempre utilizando la codificación, que está al lado del indicador para mantener confidencialidad al hacer los referidos. De ser requerido por el (la) Director(a) o Coordinador(a) del Programa, o supervisor(a) brindará mayor información al respecto mediante entrevistas o por vía telefónica.

### Ausentismo

- 010 - Ausencias sin autorización.
- 012 - Ausencias excesivas por asunto personal.
- 013 - Tardanzas excesivas a la hora reglamentaria.
- 014 - Salida sin autorización.
- 015 - Ausentismo dentro del área de trabajo (con frecuencia está fuera del área de trabajo sin autorización).

### Accidentes

- 016 - Accidentes frecuentes en el área de trabajo.

### Productividad o Eficiencia

- 017 - No sigue frecuentemente las instrucciones.
- 018 - Tiene períodos frecuentes de baja y alta productividad.
- 019 - Con frecuencia comete errores en su trabajo.
- 020 - Dificultad en la toma de decisiones.
- 021 - Queja de clientes.

## **Manual de Normas y Procedimientos para Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

### **Relaciones Interpersonales**

022 - Queja constantes de compañeros de trabajo

### **Otros**

023 - Cambio drástico en la apariencia física y en el vestir (desliñado, sucio, descuidado)

024 - Comportamiento errático.

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2b

**HOJA DE REFERIDO AL PAE**

- Nombre del Empleado(a) \_\_\_\_\_
- Área u Oficina \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ extensión \_\_\_\_\_
- Puesto que ocupa \_\_\_\_\_
- Razón del referido (Favor de hacer referencia a la hoja de indicadores de deterioro en la ejecución) \_\_\_\_\_
- Nombre del Supervisor Inmediato \_\_\_\_\_
- Puesto \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_
- Acciones tomadas previo al referido. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Fecha y hora de la cita en el Programa (si aplica) \_\_\_\_\_
- Otros Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Supervisor Inmediato

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del empleado

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2c

**NOTIFICACIÓN DE ENTREVISTA**

\_\_\_\_\_  
(Fecha)

\_\_\_\_\_  
(Nombre) de Empleado (a)

\_\_\_\_\_  
(Área u Oficina)

\_\_\_\_\_

Estimado (a) señor (a) \_\_\_\_\_:

Sirva esta comunicación para citarle a entrevista el \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_  
del \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ en nuestra Oficina ubicada en \_\_\_\_\_.  
Hora

Le agradeceré su asistencia y puntualidad. En caso de que alguna causa justificada le  
impida asistir deberá notificarlo con \_\_\_\_\_ de anticipación  
comunicándose con \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Esperamos saludarle y con el mejor deseo de poderle ser de ayuda.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
(Firma del Director o Coordinador(a) del PAE)

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2d

**ENTREVISTA INICIAL**

- Nombre de Empleado (a) : \_\_\_\_\_ Expediente Núm. \_\_\_\_\_
- División u Oficina : \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ ext. \_\_\_\_\_
- Posición \_\_\_\_\_ Nombre de Supervisor Inmediato \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_
- Tiempo en la Agencia \_\_\_\_\_ Tiempo en posición actual \_\_\_\_\_
- Solicitud del servicio: ( ) Autoreferido ( ) Referido
- Situación que motiva el referido \_\_\_\_\_
- Fecha en que se inicia el servicio \_\_\_\_\_ Fecha de cierre \_\_\_\_\_

**Datos Personales**

Dirección Residencial: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dirección Postal: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Persona a contactar en caso de emergencia: \_\_\_\_\_

Parentesco: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**Información de Manejo**

Problema Identificado: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Plan de Ayuda: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Observación y Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\* Esto será en caso de emergencia

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2e

**CONSENTIMIENTO PARA RECIBIR LOS SERVICIOS  
DEL PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO**

Yo

\_\_\_\_\_

Nombre del empleado (a)

Hago constar que he sido orientado sobre los servicios, política de confidencialidad, normas y procedimientos que rigen el Programa de Ayuda al Empleado.

De manera libre y voluntaria decido aceptar los servicios del Programa y me comprometo a participar activamente en el proceso de ayuda. Entiendo que de no cumplir con las normas establecidas en el Programa, se procederá a darme de baja del mismo.

Este acuerdo es aceptado por mi \_\_\_\_\_

(Nombre del empleado en letra de molde)

hoy \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nombre del empleado (a)

\_\_\_\_\_  
Firma del Director(a)  
O Coordinador(a) del PAE

\_\_\_\_\_  
Firma del empleado

\_\_\_\_\_  
Fecha  
(día, mes, año)

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2f

**CONSENTIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN AL  
PROVEEDOR DE SERVICIOS SOBRE EL PROGRESO DEL EMPLEADO  
EN EL PROCESO DE AYUDA**

Fecha: \_\_\_\_\_

A : \_\_\_\_\_  
(Proveedor de Servicios)

DE : \_\_\_\_\_  
(Director(a) o Coordinador del PAE)

**ASUNTO : SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Yo \_\_\_\_\_, autorizo a  
Nombre del empleado (a)  
\_\_\_\_\_ del Programa de Ayuda al Empleado a  
solicitar, revisar y mantener bajo su custodia, en mi expediente, información relacionada  
al progreso en el proceso de ayuda que estoy recibiendo. Extiendo esta autorización bajo  
el entendido de que esta y cualquiera otra información de naturaleza similar es de carácter  
confidencial y que la misma no será divulgada sin mi autorización a persona alguna ajena  
al Programa de Ayuda al Empleado.

Este acuerdo es aceptado por mi \_\_\_\_\_, libre y  
(nombre del empleado en letra de molde)  
voluntariamente, hoy \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nombre del empleado(a)

\_\_\_\_\_  
Firma del Director(a) o Coordinador del PAE

\_\_\_\_\_  
Firma del empleado(a)

\_\_\_\_\_  
Fecha  
(día, mes, año)

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2g

**CONSENTIMIENTO PARA DIVULGAR  
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Yo, \_\_\_\_\_, autorizo  
Nombre del empleado (a)  
a \_\_\_\_\_ a ofrecer información de mi  
(Nombre del coordinador del PAE)  
expediente \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ bajo las siguientes condiciones:  
(Número) (Nombre)

- Información específica a ser revelada \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Uso exclusivo de la información para el siguiente propósito \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Me reservo el derecho a revisar cualquier información que vaya a ser revelada.
- No se brindará esta información a otras personas sin mi consentimiento previo por escrito.
- Este consentimiento está sujeto a revocación de mi parte en cualquier momento. No obstante, de efectuarse dicha revocación no afectará información que haya sido brindada con anterioridad sobre las bases de este consentimiento. En todo caso, esta autorización expira al cumplirse seis (6) meses a partir de la fecha en que ha sido firmada.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Empleado(a)

\_\_\_\_\_  
Nombre del Director(a), Coordinador(a)  
o Profesional del PAE

\_\_\_\_\_  
Firma del Empleado(a)

\_\_\_\_\_  
Fecha  
(día, mes, año)

Esta información está protegida por la legislación estatal y federal vigente y la misma no podrá ser divulgada excepto bajo las condiciones que especifica este documento de consentimiento.

**Original expediente PAE**

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2h

**CERTIFICACIÓN DE COMPARECENCIA DEL EMPLEADO  
A ENTREVISTA INICIAL**

\_\_\_\_\_

Fecha

A : \_\_\_\_\_  
Supervisor (a)

DE : \_\_\_\_\_  
(Nombre del Director o Coordinador(a) del PAE)

Deseo informarle que \_\_\_\_\_

empleado (a) de su oficina (\_\_\_\_) <sup>Nombre</sup> asistió (\_\_\_\_) no asistió a la entrevista citada  
el pasado \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_  
(a.m./p.m.)

El (la) empleado (a)    Aceptó el servicio    \_\_\_\_\_    Iniciales del empleado (a)

                                  No aceptó el servicio    \_\_\_\_\_    Iniciales del empleado (a)

\_\_\_\_\_  
Firma del Director(a), Coordinador(a) o  
Profesional del PAE

Original al Supervisor  
Copia expediente de PAE

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2i

**NOTIFICACIÓN DE CITA CON EL PROVEEDOR DE SERVICIOS**

Nombre del Empleado (a) : \_\_\_\_\_  
Fecha : \_\_\_\_\_  
Puesto : \_\_\_\_\_  
Área u Oficina : \_\_\_\_\_

El Programa de Ayuda al Empleado le ha coordinado una cita para el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_ a la(s) \_\_\_\_\_ (a.m. /p.m.). La misma es con \_\_\_\_\_. Su oficina está localizada en \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ y su número de teléfono es \_\_\_\_\_

Esta ausencia será con cargo a su Licencia de Enfermedad, Vacaciones o Tiempo Compensatorio. La misma será procesada luego de que usted nos someta la certificación de asistencia a la cita. Es necesario que solicite con antelación la autorización de su Supervisor Inmediato para poder ausentarse del área de trabajo.

Es importante su asistencia a esta cita. De no poder asistir favor de informarlo con anticipación a \_\_\_\_\_  
(Nombre del coordinador de PAE)  
y al proveedor del servicio al cual fue referido.

Esperamos su cooperación en este proceso de ayuda.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
(Firma Director(a), Director o Coordinador(a) del PAE)

Original al empleado  
Copia expediente de PAE del empleado

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2j

**HOJA DE REFERIDO AL PROVEEDOR DE SERVICIOS**

A : \_\_\_\_\_  
Proveedor de servicios

DE : \_\_\_\_\_  
Coordinador(a) del PAE

Nombre del empleado : \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento : \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Dirección Postal : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Situaciones que motivan este referido:**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Uso de alcohol y (o) sustancias controladas. | <input type="checkbox"/> Desorden de alimentación  |
| <input type="checkbox"/> Ansiedad.                                    | <input type="checkbox"/> Pérdida de interés.       |
| <input type="checkbox"/> Depresión                                    | <input type="checkbox"/> Alucinaciones             |
| <input type="checkbox"/> Ideas Suicidas                               | <input type="checkbox"/> Ideas suicida             |
| <input type="checkbox"/> Problemas familiares                         | <input type="checkbox"/> Problemas de salud física |
| <input type="checkbox"/> Conflictos de pareja                         | <input type="checkbox"/> Problemas laborales       |
| <input type="checkbox"/> Problemas económicos                         | <input type="checkbox"/> Ausentismo                |
|   | Otros _____  |

**Comentarios:**

\_\_\_\_\_  
(Señale otra información relevante tal como hospitalizaciones previas, condiciones de salud, etc.)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre y firma Director(a) o Coordinador del PAE \_\_\_\_\_ Nombre y firma empleado \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2k

**CERTIFICACIÓN DE COMPARECENCIA A  
CITA CON PROVEEDOR DE SERVICIOS**

A : \_\_\_\_\_  
(Nombre del Director(a) o Profesional del PAE)

DE : \_\_\_\_\_  
(Nombre del Proveedor de servicios)

\_\_\_\_\_ recibió servicios  
(Nombre del empleado)  
durante el día de hoy desde la(s) \_\_\_\_\_ (a.m./p.m.) hasta la(s) \_\_\_\_\_  
(a.m./p.m.). Ha sido citado para el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ a  
la(s) \_\_\_\_\_ (a.m. /p.m.).

Recomendaciones: (Anotar cualquier recomendación que considere pertinente)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NOTA:** Este documento debe ser cumplimentado únicamente por el proveedor de servicios al cual fue referido. El mismo, una vez completado, será devuelto al Director(a) o Profesional del Programa.

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 21

**CERTIFICACIÓN DE COMPARECENCIA A  
CITA EN EL PROGRAMA O  
CON EL PROVEEDOR DE SERVICIOS**

Sr(a). \_\_\_\_\_  
Nombre del supervisor(a)

Certifico que el empleado(a) \_\_\_\_\_  
Nombre del empleado(a)

- Compareció cita en el Programa hoy \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
durante el periodo de \_\_\_\_\_.  
Horario

- Compareció a cita con su proveedor de servicios el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ durante el periodo de \_\_\_\_\_.  
Horario

En caso de alguna duda puede comunicarse al \_\_\_\_\_  
Teléfono

\_\_\_\_\_  
(Firma del Director(a) o Coordinador de PAE)

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2m

**AUTORIZACIÓN PARA CITAR SUPERVISOR(A)**

Yo, \_\_\_\_\_, autorizo  
Nombre del empleado (a)

a \_\_\_\_\_,  
(Nombre del Director(a), Coordinador(a) o Profesional del PAE) (Puesto)

del Programa de Ayuda al Empleado a citar a \_\_\_\_\_,  
mi Supervisor(a) Inmediato(o) a entrevista en el Programa (PAE) para discutir mi  
situación.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Empleado(a) Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del empleado(a)

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2n

**Solicitud de Licencia**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

A : \_\_\_\_\_  
Director(a) de Recursos Humanos

DE : \_\_\_\_\_  
Director(a) o Coordinador(a) del PAE

RE : \_\_\_\_\_  
Nombre del Empleado(a)

\_\_\_\_\_  
Firma Empleado(a)

El empleado(a) antes mencionado está recibiendo servicios de consejería en nuestro Programa de Ayuda al Empleado. Este requiere licencia por concepto de \_\_\_\_\_, por un periodo de \_\_\_\_\_,

(Tipo de licencia)  
para atender su situación.

Gracias anticipadas por su colaboración.

Copia expediente PAE

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2o

**HOJA DE SEGUIMIENTO OCUPACIONAL**

A : \_\_\_\_\_  
Supervisor Inmediato

DE : \_\_\_\_\_  
(Director(a), Coordinador(a) o Profesional del PAE)

Le agradeceré indique el progreso de \_\_\_\_\_, Nombre del empleado (a)  
empleado que fuera referido por usted a nuestro Programa por presentar problemas  
ocupacionales.

Indique el periodo de tiempo correspondiente.

De \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

**Progreso alcanzado**

<b>Problema que originó el referido</b> (indique la codificación del indicador de deterioro)	<b>Ninguno</b>	<b>Poco</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mucho</b>

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2p

**NOTIFICACIÓN DE BAJA**

A : \_\_\_\_\_  
(Supervisor(a) Inmediato)

\_\_\_\_\_  
(Puesto, área u oficina)

DE : \_\_\_\_\_  
(Director(a) o Coordinador de PAE)

\_\_\_\_\_  
(Puesto, área u oficina)

FECHA : \_\_\_\_\_

El Sr.(a) \_\_\_\_\_ fue dado(a) de baja del Programa el  
(Nombre del Empleado)  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, por las siguientes razones:

- Ausencias injustificadas a sus citas en el Programa.
- Se ha ausentado en \_\_\_\_\_ ocasiones a las citas con el proveedor de servicios.
- Se encuentra suspendido temporalmente de empleo y sueldo.
- Continúa manteniendo comportamiento inapropiado en el escenario de trabajo.
- Otras razones. \_\_\_\_\_

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2q

**NOTIFICACIÓN DE ALTA**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Sr(a). \_\_\_\_\_  
Nombre del Supervisor(a)

El Sr.(a) \_\_\_\_\_ recibió los servicios del  
(Nombre del empleado)  
Programa durante el periodo de \_\_\_\_\_ hasta \_\_\_\_\_.  
Entendemos que el proceso de ayuda se ha completado y el ajuste laboral ha sido  
satisfactorio de acuerdo a la información ofrecida por usted.

Agradeciendo su colaboración.

\_\_\_\_\_  
Firma del Director(a) o Coordinador(a) del PAE

**Manual de Normas y Procedimientos para  
Implantar y Administrar los Programas de Ayuda al Empleado**

Anejo 2r

**NOTAS DE PROGRESO**

Nombre del empleado(a): \_\_\_\_\_

Núm. Expediente: \_\_\_\_\_

<b>Fecha</b>	<b>Tipo de intervención</b>	<b>Resumen de la Intervención (firma del Director(a) coordinador (a) o profesional</b>

Expediente PAE