

GOBIERNO DE PUERTO RICO  
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS  
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)

## INTRODUCCIÓN

La problemática social que confronta en la actualidad Puerto Rico, nos obliga a todos los ciudadanos a realizar ajustes en el modo de vida, de manera que nos permita lidiar efectivamente con el ambiente que nos rodea. Estos ajustes en muchas ocasiones producen tensiones que se reflejan en las relaciones familiares, en la convivencia con el resto de la sociedad y en el área ocupacional.

Además, pueden llegar a afectar la productividad, la eficiencia y el cumplimiento de los criterios de orden y disciplina manifestándose en el área de trabajo tales como:

1. Tardanzas
2. Ausentismo
3. Deficiencias en la productividad
4. Deterioro en las relaciones interpersonales
5. uso y abuso de drogas y alcohol
6. Relaciones interpersonales inadecuadas con los compañeros de trabajo
7. Propensidad a tener accidentes
8. Rendimiento de trabajo pobre (cantidad y calidad)
9. Dificultad para concentrarse
10. Confusión
11. Decisiones inadecuadas
12. Problemas de salud física y emocional
13. Otros

Conscientes y preocupados por el bienestar de sus empleados y a fin de poder lograr las metas y objetivos, la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI) crea y establece el Programa de Ayuda al Empleado (PAE).

El PAE a través del Coordinador orientará sobre los servicios y procedimientos del mismo a los empleados de la Oficina. Los servicios serán y estarán ofreciéndose y disponibles a todos los empleados, familiares directos, que voluntariamente deseen hacer uso de los mismos. Además, podrán beneficiarse aquellos empleados que, a pesar de no confrontar problemas en la ejecución de sus tareas ni de haberse visto afectado en su rendimiento lo podría utilizar como medida preventiva.

Pretendemos restaurar la productividad de aquellos empleados cuyos problemas personales afectan su trabajo y sus relaciones. Esto lo lograremos brindando toda la ayuda profesional disponible y sugiriéndoles alternativas encaminadas a reducir o solucionar sus problemas.

## **I. POLÍTICA PÚBLICA Y BASE LEGAL**

Es política pública del Gobierno de Puerto Rico mantener la alta productividad del servidor público. Este documento se promulga a tenor con las disposiciones de la Sección 5.16 de la Ley Número 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público, la cual entre sus objetivos persigue mantener un clima de armonía y satisfacción en el trabajo, que redunde en un alto grado de motivación entre los empleados, con el efecto de mejorar la calidad de los servicios.

Es de conformidad con esta política pública que se emite de la Oficina Central de Asesoramiento Laboral y de Administración de Recursos Humanos (OCALARH) el Boletín Administrativo Número OE-1997-38 del 17 de septiembre de 1997, para autorizar a las dependencias gubernamentales a establecer Programas de Ayuda al Empleado y derogar la Orden Ejecutiva-1986-4635 C<sup>1</sup> del 4 de abril de 1986.

## **II. APLICABILIDAD**

Las normas establecidas en este manual aplicarán a todos los empleados de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos,(OPPI) que debido a problemas de carácter físico, social o emocional lo esté afectando en su área de trabajo.

## **III. META**

Nuestra meta es restaurar la productividad de aquellos empleados cuyos problemas personales estén afectando su funcionamiento en el trabajo, orientándoles sobre los recursos profesionales contratados disponibles en el programa y para poder minimizar o solucionar los mismos.

#### IV. OBJETIVOS

El Programa de Ayuda al Empleado (PAE) deberá dirigir sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos que se señalan a continuación:

1. Mejorar las relaciones del personal a fin de propiciar el desarrollo de actitudes positivas en el empleado, en beneficio de sus relaciones con sus compañeros, supervisores y supervisados.
2. Ayudar al empleado cuyo funcionamiento y productividad en el trabajo se ha visto afectado por problemas de índole personal, familiar u ocupacional.
3. Lograr que el empleado permanezca en el empleo desempeñándose efectivamente.
4. Ofrecerle una oportunidad al empleado de disfrutar de un escenario de trabajo adecuado, libre de drogas y de problemas que incidan adversamente en la ejecución de tareas y de los beneficios que éste le ofrece, además de una vida plena.
5. Reducir situaciones de conflictos que redundan en pérdida de esfuerzo y tiempo en la agencia.
6. Desarrollar charlas educativas o talleres como medidas preventiva.
7. Establecer coordinación con el o los recursos profesionales contratados para que puedan brindar servicios de orientaciones, terapia psicológica, consultoría, consejería entre otros a los empleados de OPPI.

#### V. NORMAS

##### 1. Confidencialidad

El Coordinador del Programa y el recurso contratado, mantendrá las más estrictas normas de **CONFIDENCIALIDAD** en la ayuda que le brinde al empleado. Para hacer efectivo este aspecto de **CONFIDENCIALIDAD**, todo referido al PAE se hará mediante el sistema de "codificación de los indicadores

de deterioro de la ejecución. Se prepara un expediente a cada empleado que reciba servicios. Dichos expedientes serán archivados y se mantendrán con estrictas medidas de seguridad. La única persona que tendrá acceso al expediente será el profesional contratado.

Para que el Coordinador pueda obtener información sobre la ayuda o tratamiento que esté recibiendo el empleado fuera de la agencia, necesitará que el empleado dé su consentimiento por escrito<sup>3</sup> Esta información no será divulgada al Procurador de la Oficina, salvo casos excepcionales en que peligre el bienestar, la seguridad de empleados, la comunidad, la agencia o por orden judicial.

Toda la información relacionada con la participación de un empleado en el PAE será tratada de forma **CONFIDENCIAL** y no afectará la seguridad de empleo del participante, a menos que esté en riesgo el bienestar y la seguridad de otros.

La **CONFIDENCIALIDAD** que debe garantizar el Coordinador de PAE y el recurso contratado con el empleado se libera siempre y cuando estén presente una o más de las siguientes condiciones:

1. Maltrato a menores - ley Núm. 75 de 28 de mayo de 1980, enmendada
2. Amenaza a un supervisor, cliente o compañero
3. Daño a la propiedad
4. Idea o intento suicida
5. Violencia Doméstica - Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, enmendada
6. Ley Núm. 78 del 14 de agosto de 1997 - Ley para Reglamentar las Pruebas para Detección de Sustancias Controladas en el Empleo en el Sector Público
7. Orden Judicial

2. **Carácter Voluntario**

La participación del empleado será **voluntaria** y una vez acepte los servicios libremente el empleado firmará el **formulario "Consentimiento del Empleado para Recibir Servicios"**<sup>4</sup>. El supervisor o cualquier otro recurso o funcionario motivará al empleado a utilizar los servicios del PAE. El empleado utilizará la ayuda profesional que considere puede ayudarlo a solucionar su problema. Cuando un empleado rehuse recibir los servicios del PAE, el Coordinador y el supervisor motivará al empleado a beneficiarse de estos servicios.

3. **Fuentes de Referido**

El supervisor u otro recurso podrá referir al empleado al PAE a través del formulario "**Hoja de Referido al Coordinador**". De igual forma el empleado, voluntariamente, puede acogerse a los beneficios del PAE mediante la utilización del formulario "Autoreferido". El Coordinador referirá al empleado a los recursos de ayuda con el consentimiento por escrito del empleado.

4. **Tiempo de Trabajo**

El empleado será citado en su horario de trabajo y deberá asistir a la entrevista. De no presentarse se le enviará una segunda cita. Si el Profesional determina que el empleado debe recibir ayuda y éste lo acepta, el Coordinador y el propio empleado le notificará al Director del Área, División o Sección exclusivamente sobre su asistencia al Programa y notificará previamente a los mismos sobre su asistencia a citas a través del Programa.

El tiempo utilizado por el empleado para asistir a los servicios del PAE, se considerará asunto oficial **previa autorización**. Una vez el empleado se presente a las citas el Coordinador entregará la Hoja de Comparecencia al supervisor del empleado, debidamente firmada por el Coordinador e indicando la hora de entrada y salida al PAE. Cabe señalar, que de surgir la necesidad que el PAE pueda coordinar una serie de evaluaciones a la familia inmediata del empleado y si éste necesita acudir a la evaluación de su hijo (a), madre, padre, esposa (o) sería con cargo a la licencia de vacaciones.

El Coordinador en coordinación con el recurso contratado le enviará una **comunicación confidencial** al supervisor inmediato certificando la fecha de la evaluación e indicará si la ausencia es con cargo a su licencia de vacaciones o por enfermedad.

5. **Seguridad de Empleo**

El participar en el PAE no perjudica la seguridad en el empleo ni otras oportunidades de mejoramiento profesional que ofrezca la agencia, ya que toda la información relacionada con su situación será estrictamente **CONFIDENCIAL**. Si el empleado rechaza las recomendaciones del Coordinador o los profesionales contratados, no responde al tratamiento recomendado y continúa con el mismo patrón de conducta, estará sujeto a las medidas disciplinarias que correspondan.

En caso que el empleado esté en proceso de aplicación de alguna acción correctiva o medida disciplinaria y éste solicita o es referido al Programa a tratamiento, el Coordinador recomendará al Procurador, si amerita permitir que el empleado se acoja a los beneficios del Programa. Si la decisión es darle otra oportunidad, el Procurador podrá suspender temporariamente el proceso, siempre y cuando la acción disciplinaria no sea una que amerite acción inmediata. Una vez finalizado el tratamiento, se continuará con el procedimiento correctivo o disciplinario según lo dispuesto en la reglamentación aplicable.

Los servicios que ofrece el Programa no sustituyen ni relevan de aplicación y acción correctiva o disciplinaria. El PAE es una alternativa para ayudar al empleado a resolver su problema. Si éste rechazara las recomendaciones del profesional contratado; o no cumpliera con el tratamiento recomendado, estará sujeto a las disposiciones reglamentarias de la Oficina. Cuando se refiere un empleado a cumplir con el tratamiento, se requiere su asistencia regular y el cumplimiento de las recomendaciones terapéuticas. Es responsabilidad del Coordinador reunirse con los profesionales contratados y que éstos informen el progreso del empleado.

## VI. PROCEDIMIENTO

### A. FUENTES DE REFERIDO

#### 1. Referido Administrativo

a) Todo Referido Administrativo será originado por el supervisor inmediato utilizando el formulario de Codificación de Indicadores del Deterioro de la Ejecución.

b) Los supervisores serán los responsables de identificar el deterioro en la ejecución de los empleados, de documentar el mismo y de evidenciarlo. El supervisor no hará un diagnóstico de problemas personales del empleado, como tampoco ofrecerá tratamiento.

c) Luego de detectar y documentar el deterioro en la ejecución del empleado, el supervisor lo orientará sobre los beneficios del PAE.

d) El supervisor respetará la decisión del empleado, ya sea aceptar o rechazar los servicios del PAE.

e) Si el empleado acepta los servicios deberá firmar el formulario Referido Administrativo.

f) Si el empleado no acepta los servicios, se procederá conforme a las normas de aplicación de acción correctiva o disciplinaria vigentes.

h) Los supervisores deben mantener la información del empleado **CONFIDENCIALMENTE** y no harán comentarios sobre el referido del mismo, su tratamiento y otros aspectos relacionados. Su incumplimiento con lo anterior, le hará estar sujeto a la aplicación y acción correctiva o disciplinaria.

#### 2. Autoreferido

a) El empleado podrá asistir al PAE por iniciativa propia, por lo que no requerirá la intervención de su supervisor, a menos que la naturaleza de la situación presentada esté relacionada directamente con el desempeño de sus funciones. En esos casos y con el previo consentimiento del empleado, el Coordinador realizará una entrevista con su supervisor para ponerle al tanto de la situación.

b) El empleado concertará la cita mediante comunicación escrita, llamada telefónica o visita personal con el Coordinador del Programa.

c) El Coordinador del PAE tratará, en la medida en que sea posible, de referir al empleado al recurso externo en horas no laborables para que su trabajo en la Oficina no se vea afectado.

d) El tiempo utilizado por el empleado al PAE voluntario será descontado como Asunto Oficial siempre y cuando se lleve a cabo conforme los procedimientos establecidos.

## **B. OFICINA DEL COORDINADOR**

1. Al recibir el referido ya sea por el supervisor del empleado o mediante autoreferido, el Coordinador procederá a coordinar una cita con el profesional contratado.
2. La citación del empleado al PAE, se hará mediante la utilización del formulario que se provee.
3. Del empleado no comparecer se enviará una segunda cita con copia al supervisor que lo refirió, si esé fuera el caso.
4. Si el empleado asiste a la cita recibirá el Formulario de Comparecencia a Citas y se le enviará copia a su supervisor y al coordinador del PAE.
5. En la oficina del profesional contratado el empleado proveerá la información personal que se le requiera en el formulario establecidos a esos efectos.
6. Se le entregará el Formulario de Consentimiento para recibir libremente los servicios del PAE.
7. El profesional contratado a través de sus entrevistas y observaciones de la conducta del empleado hará una impresión diagnóstica del caso. De considerarlo conveniente y para establecer dicha impresión diagnóstica, podrá citar al supervisor inmediato, otro personal o a miembros de su núcleo familiar.
8. El expediente del empleado estará bajo la custodia del profesional contratado y se colocará la información personal, consentimiento, referido e indicadores y cualquier información de naturaleza confidencial que el Coordinador lo estime necesario.
9. Al finalizar las entrevistas, el profesional contratado transcribirá en el expediente con sus observaciones y lo insertará al mismo.
10. El Coordinador concertará la cita con el profesional contratado y le notificará al empleado.
11. Es responsabilidad del empleado cumplir con sus citas y el plan de tratamiento recomendado por el profesional contratado.

12. El Coordinador hará un informe de asistencia y de aceptación de servicios al supervisor del empleado, cuando se trate de un referido administrativo exclusivamente, el cual notificará de la asistencia del empleado al PAE, así como también si éste ha aceptado la ayuda profesional de los recursos en la comunidad. El documento debe estar rotulado como **CONFIDENCIAL** al igual que el sobre.

13. Luego del empleado recibir la ayuda profesional.

a) El Coordinador recibirá una evaluación final del resultado del tratamiento ofrecido al empleado.

b) El supervisor del empleado hará una evaluación final de la ejecutoria del mismo en su trabajo.

14. Al finalizar los servicios el supervisor y el empleado recibirá una comunicación del cierre del caso.

15. El profesional contratado rendirá un Informe Anual al Procurador, sobre los casos referidos al PAE, sin identificará los empleados. Igualmente hará un Informe Estadístico Anual sobre los logros del PAE.

#### C. ARCHIVO DE EXPEDIENTES

1. El Coordinador es la única persona autorizada para tener acceso a los expedientes previa autorización del empleado.

#### D. CONFIDENCIALIDAD

El profesional contratado obtendrá el consentimiento por escrito para divulgar o solicitar información relacionada con la problemática que presenta el empleado bajo las condiciones que se han establecido anteriormente. No está permitido hacer entrega a los supervisores de los empleados de los documentos del expediente, a menos que los empleados lo autoricen por escrito.

Se le garantiza a los empleados la **CONFIDENCIALIDAD** de los servicios prestados en el programa.

#### E. FUNCIONES DEL COORDINADOR

1. El Coordinador del PAE tendrá a cargo la implantación de dicho Programa en la Oficina y establecerá los procedimientos y formularios que sean necesarios para poder cumplir con el establecimiento del programa.

2. Diseñará el flujograma de servicios a ofrecerse de manera que los empleados y los supervisores puedan comprender los procedimientos a seguir.
3. Ofrecerá orientación a los empleados sobre los servicios y procedimientos para referir al profesional contratado.
4. Será responsable de explicarle al empleado sobre el aspecto de **CONFIDENCIALIDAD** y sus límites.
5. Dará seguimiento en la fase de tratamiento y mantendrá informado únicamente al supervisor **sobre la asistencia del empleado al PAE.**
6. Coordinará cuando sea necesario, reuniones y visitas con los recursos profesionales para la discusión y evaluación de la situaciones.
7. Investigará las necesidades de los empleados para poder ofrecer adiestramientos, charlas o talleres de crecimiento personal.
8. Mantener informado al Procurador y al Director de Administración sobre cuan efectivo esta funcionando el Programa.
9. Desarrollará conjuntamente con los profesionales contratados, aquellas investigaciones necesarias para mejorar los servicios a los empleados.
10. Participará en las vistas administrativas o de querellas relacionadas con los empleados, cuando el Procurador así lo requiera.
11. Participará y coordinará adiestramientos sobre el funcionamiento de los PAE dentro y fuera de la agencia.
12. Solicitará a los profesionales contratados informes trimestrales, anuales, estadísticos y/o narrativos sobre los servicios ofrecidos.
13. Desarrollará en conjunto con los profesionales contratados un Plan de Divulgación y Orientación del Programa y de los servicios para todos los empleados y supervisores de la agencia.
14. Evaluará periódicamente el PAE y ofrecerá recomendaciones para mejoras su funcionamiento.

#### VII. OTRAS DISPOSICIONES GENERALES

El empleado tendrá el beneficio de recibir los servicios del PAE de orientación psicológica, consultoría y consejería entre otros una sola vez, por cada condición que limite el desempeño de sus funciones. Sólo en casos de real

justificación se ha de brindar una segunda oportunidad. Esta decisión será discutida entre el Coordinador del PAE, INSPIRA, el empleado y si aplica a su supervisor inmediato. Esta norma no aplica a los autoreferidos, ya que estas personas utilizan el servicio en forma preventiva.

Los empleados que estén suspendidos temporaneamente de empleo y sueldo podrán continuar acudiendo al PAE, mientras dure su suspensión, a menos que con su asistencia pongan en precario el bienestar o salud de los demás. Esa determinación la hará la autoridad nominadora.

La OPPI no se hace responsable de cualquier daño, acto u omisión ocasionado por los profesionales contratados.

#### VII. CLÁUSULAS DE SEPARABILIDAD

Si cualquier palabra, inciso, artículo, sección, o parte del presente procedimiento fuese declarado inconstitucional o nulo por un tribunal, tal declaración no afectará, menoscabará o invalidará, las restantes disposiciones y partes del mismo, sino que su efecto se limitará a la palabra, inciso, oración, artículo, sección o parte específica declarada inconstitucional o nula y la invalidez de cualquier palabra, inciso, oración, artículo, sección o parte de algún caso, no se entenderá que afecta o perjudica en sentido alguno su aplicación o validez en cualquier otro caso.

#### IV. VIGENCIA

Este procedimiento comenzará a regir una vez esté firmado por el Procurador de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI).



David Cruz Vélez  
Procurador

01 SET. 1998

Fecha

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS****PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)****CODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DETERIORO DE LA EJECUCIÓN****A LOS SUPERVISORES**

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

**AUSENTISMO**

- 010 - Ausencia sin Autorización
- 011 - Excesivas ausencias por enfermedad
- 012 - Ausencias mayormente los lunes y viernes o el día después del cobro
- 013 - Repetidas ausencias mensualmente
- 014 - Repetidas ausencias en un mismo día de la semana o fecha del mes
- 015 - Tardanzas excesivas a la hora de entrada
- 016 - Tardanzas excesivas a la hora reglamentaria
- 017 - Salidas antes de la hora reglamentaria
- 018 - Excusas peculiares y difíciles de creer luego de ausentarse o salir antes de la hora reglamentaria
- 019 - Frecuente abandono del trabajo debido a enfermedad o condición de salud surgida en el área de trabajo

**AUSENTISMO DENTRO DEL AREA DE TRABAJO**

- 020 - No está en su área de trabajo con la frecuencia que dispone la reglamentación al efecto

- 021 - Esta en su área de trabajo, pero no produce lo requerido, es como si estuviera ausente
- 022 - Visitas frecuentes al baño y a la fuente de agua
- 023 - "Coffee breaks" en exceso del tiempo permitido
- 024 - Visitas frecuentes a otras áreas de la organización sin conllevar gestiones oficiales de trabajo

### **ACCIDENTES**

- 030 - Accidentes serios en el trabajo
- 031 - Visitas frecuentes a servicios médicos debido a "pequeños" accidentes que lo incapacitan momentáneamente
- 032 - Accidentes fuera del trabajo que afectan su ejecución en el área de trabajo

### **PRODUCTIVIDAD O EFICIENCIA**

- 040 - No puede concentrarse, no realiza las tareas en el tiempo asignado en la mayoría de las ocasiones
- 041 - No puede concentrarse, nunca realiza las tareas a tiempo
- 042 - No puede concentrarse, no realiza sus tareas a tiempo y demuestra tener temblor en las manos u otras manifestaciones físicas emocionales
- 043 - No recuerda frecuentemente las instrucciones y detalles, que se le han dado para realizar sus tareas
- 044 - No sigue frecuentemente las instrucciones dadas. Aparentemente no se debe a fallas de la memoria. Quizás se puede deber a conflictos con las autoridades y/o actitudes negativas
- 045 - Tiene períodos frecuentes de baja y alta productividad

### **OTROS ASPECTOS DE LA PRODUCTIVIDAD O EFICIENCIA**

- 050 - Comete demasiados errores en su trabajo
- 051 - Malgasta excesivo de materiales al realizar la tarea asignada
- 052 - Decisiones inadecuadas
- 053 - Quejas de clientes o visitantes a su área de trabajo
- 054 - Quejas de compañeros de trabajo

055 - Cambios negativos en su "moral de trabajo"

### **RELACIONES INTERPERSONALES**

060 - Reacciona violentamente a las críticas o sugerencias de sus supervisores y/o compañeros.

061 - Manifestaciones de actos de violencia física o agresión verbal hacia las personas que lo critican y/o compañeros

062 - Se siente que lo están persiguiendo debido a observaciones que se hacen de su trabajo o conducta, por parte de sus compañeros y/o supervisores

063 - Agresividad hacia sus compañeros de labores y/o supervisores

064 - Discute o argumenta todo lo que se dice o se le indica

065 - Aislamiento del resto del grupo de trabajo

### **OTROS**

070 - Cambio drástico en la apariencia física y el vestir (desaliñado, sucio, descuidado)

071 - Patronos extraños de conducta

072 - Violación a normas administrativas

073 - Otro indicador de deterioro que no aparece en este listado: explicar

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)**

**AUTOREFERIDO**

1. Nombre del Empleado \_\_\_\_\_
2. Oficina \_\_\_\_\_
3. Teléfono (s) de Oficina y Casa: \_\_\_\_\_
4. Número de Seguro Social \_\_\_\_\_
5. Puesto que ocupa \_\_\_\_\_
6. Supervisor Inmediato \_\_\_\_\_
7. Situación o problema (Descripción breve de la ayuda que ha solicitado o las gestiones que ha realizado para enfrentarlo).  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Empleado

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)**

**HOJA DE REFERIDO AL PAE POR EL SUPERVISOR INMEDIATO**

1. Nombre del Empleado \_\_\_\_\_
2. Oficina \_\_\_\_\_
3. Teléfono (s): Casa o Oficina \_\_\_\_\_
4. Número de Seguro Social \_\_\_\_\_
5. Puesto que ocupa \_\_\_\_\_
6. Codificación (Indicadores de Ejecución Inadecuada)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. Otros Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Nombre persona que refiere \_\_\_\_\_
9. Posición \_\_\_\_\_
10. Fecha de Referimiento \_\_\_\_\_
11. Fecha de Cita Concertada con el Coordinador \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona que refiere

\_\_\_\_\_  
Firma del Empleado

**Nota: Esta hoja debe ser completada por el supervisor del empleado. El original pertenece al Coordinador y la copia para la persona que refiere.**

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**CONSENTIMIENTO DEL EMPLEADO PARA RECIBIR SERVICIOS**

Yo, \_\_\_\_\_ libremente acepto recibir los servicios profesionales del Programa de Ayuda al Empleado por medio de los profesionales contratados.

En \_\_\_\_\_, hoy \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

Firma del Empleado

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

CONSENTIMIENTO PARA DIVULGAR INFORMACIÓN DE TRATAMIENTO AL  
COORDINADOR (A) DEL PROGRAMA O SUPERVISOR

\_\_\_\_\_  
Fecha

A: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Re: \_\_\_\_\_  
Nombre del Empleado

Autorizo y solicito que se brinde información exclusivamente a \_\_\_\_\_  
del Programa Ayuda al Empleado (PAE), acerca del progreso del tratamiento que estoy  
recibiendo. Esta información será utilizada en forma confidencial por el Coordinador del  
Programa.

\_\_\_\_\_  
Firma del Empleado

\_\_\_\_\_  
Coordinador (a) Programa Ayuda al Empleado

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)**

**DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN**

Autorizo a la Coordinador (a) del Programa, del Programa Ayuda al Empleado, a suministrar información de mi caso a:

---

---

---

---

---

Fecha

---

Firma del empleado (a)

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)

CITACIÓN DEL EMPLEADO

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

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

Estimado (a) señor (a) \_\_\_\_\_:

Por la presente se le cita para el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 19 \_\_\_\_\_, a la (s) \_\_\_\_\_ a.m./p.m. El propósito de la misma es para sostener una entrevista con usted en el

De no poder comparecer, favor de notificarlo con 24 horas de antelación a la extensión 2086.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Coordinadora Programa Ayuda al Empleado

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)

CITACIÓN DEL EMPLEADO - SEGUNDA CITA

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

Estimado (a) señor (a) \_\_\_\_\_:

Nos percatamos que no pudo asistir a la cita que tenía en nuestro Programa de Ayuda al Empleado el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 19 \_\_\_\_\_. Por tal razón le estamos citando nuevamente para el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 19 \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ a.m./p.m.

Estamos en la mejor disposición de brindarle la ayuda necesaria. De no comunicarse con nosotros, entenderemos que, en estos momentos, ya no amerita de la intervención de nuestro Programa.

Muchas gracias por su atención.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Coordinadora Programa Ayuda al Empleado

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS  
PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)**

**CITAS FUERA DE LA AGENCIA  
(carta al empleado)**

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Estimado (a) señor (a) \_\_\_\_\_:

El Programa Ayuda al Empleado ha coordinado una cita para usted el día \_\_\_\_\_  
a las \_\_\_\_\_ AM/PM en \_\_\_\_\_

Es necesario e imprescindible que usted solicite con antelación la autorización para poderse ausentar a su Director o Supervisor de su área de trabaja.

De no poder comparecer a esta cita deberá notificarlo con 24 horas de anticipación a la extensión 2086.

Gracias por su atención.

Cordialmente,

Coordinador (a) Programa Ayuda al Empleado

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)

HOJA DE COMPARECENCIA A CITAS EN EL PAE

Certifico que \_\_\_\_\_, compareció a su  
cita hoy día, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Coordinador (a) Programa Ayuda al  
Empleado

Hora entrada \_\_\_\_\_ a.m. p.m.

Hora salida \_\_\_\_\_ a.m. p.m.

**Esta certificación no es válida si tiene borrones o tachaduras. Dicha certificación en la entrada y la salida tiene una línea por encima para proteger el horario.**

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)**

**INFORMACIÓN PERSONAL DEL EMPLEADO**

Nombre \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento      Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Seguro Social \_\_\_\_\_ Años de Servicios \_\_\_\_\_

Clasificación \_\_\_\_\_ División \_\_\_\_\_

Teléfono Oficina \_\_\_\_\_ Ext. \_\_\_\_\_ Teléfono Residencia \_\_\_\_\_

Nombre del Supervisor (a) \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

En caso de Emergencia:

Nombre \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Dirección Residencial \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Dirección Postal \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Explique brevemente la razón por lo que accede a los servicios del Programa Ayuda al Empleado.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Para ser utilizado por Servicios Contratados**



**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)**

**REFERIMIENTO Y ACCIÓN TOMADA POR LA AGENCIA**

Organización \_\_\_\_\_

Nombre y cargo del Funcionario que hace el referido \_\_\_\_\_

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

Municipio de residencia \_\_\_\_\_

Razones por las que se refiere el caso \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**ACCIÓN TOMADA**

\_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Intervención Realizada \_\_\_\_\_

Disposición inicial \_\_\_\_\_

Nombre del profesional que atendió el caso \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa \_\_\_\_\_

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

**ADVERTENCIA:** La información que aquí consta es enteramente confidencial.

Se prohíbe su divulgación sin el consentimiento escrito del cliente, excepto en los casos dispuestos en dicha reglamentación.

OFICINA PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)

REFERIDO PARA EVALUACIÓN

---

---

---

Estimado (a) señor (a) \_\_\_\_\_:

Le refiero la situación de \_\_\_\_\_  
(nombre del empleado a referir)

para la evaluación correspondiente. En la actualidad éste (a) presenta problemas de \_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Incluyo formulario firmado por el (la) empleado (a) autorizando se nos brinde información sobre diagnóstico y tratamiento recomendado.

Para información adicional, favor de comunicarse al 725-2333 ext. 2086.

Cordialmente,

Coordinador(a) Programa Ayuda al Empleado

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)**

**CITAS FUERA DE LA AGENCIA**

(carta al Supervisor)

\_\_\_\_\_  
Fecha

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

Estimado (a) señor (a) \_\_\_\_\_:

El Programa Ayuda al Empleado ha coordinado una cita para el empleado (a) \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ AM/PM. Esta ausencia será con cargo a su Licencia por Enfermedad, Vacaciones, Tiempo Compensatorio, Asunto Oficial.

Es necesario e imprescindible que el empleado (a) solicite con antelación la autorización para poderse ausentar a su Director o Supervisor de su área de trabaja.

Agradezco la cooperación que usted pueda brindar a este asunto, queda de usted.

Cordialmente,

Coordinador (a) Programa Ayuda al Empleado

**OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS**

**PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE)**

**DISCUSIÓN DE CASO**

Nombre del Empleado \_\_\_\_\_ División \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Nombre del Supervisor \_\_\_\_\_

Nombre de los participantes:

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_

**Situación Presentada**

---

---

---

**Acuerdos**

---

---

---

**Recomendaciones**

---

---

---

**Firmas**

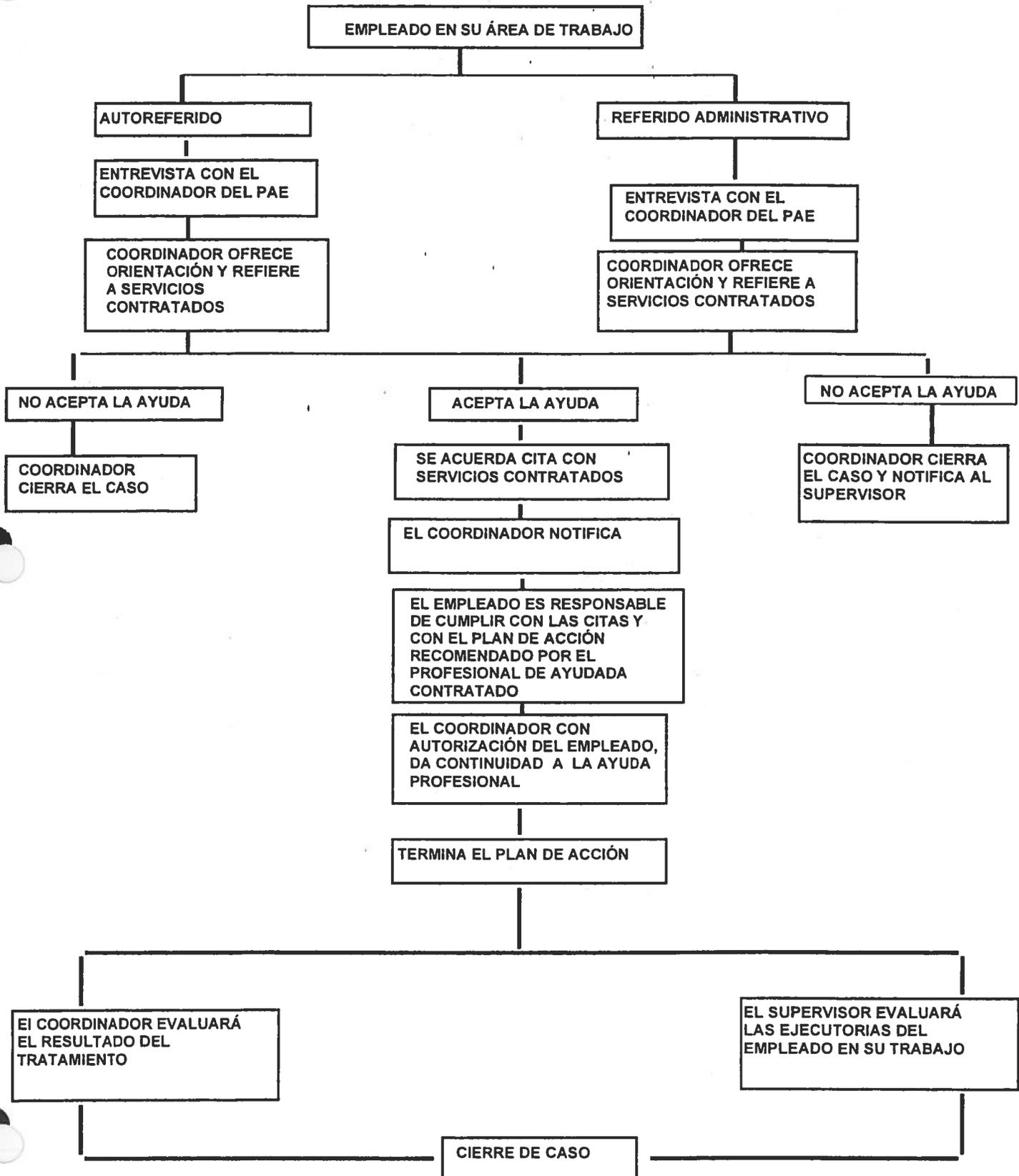
1. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Coordinador (a) Programa Ayuda al

# OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE) FLUJOGRAMA DE SERVICIOS





**INSTITUTO PSICOTERAPEUTICO DE PR**

*"Excelencia en Servicios Psiquiátricos y Psicológicos"*

---

# GUIA PARA MANEJO DEL PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO

OFICINA DEL  
PROCURADOR DE  
PERSONAS CON  
IMPEDIMENTOS

---

## **INTRODUCCION Y FILOSOFIA**

En el desarrollo de una sociedad se observan cambios que tienen como resultados diversos patrones de conducta en los seres humanos que demandan ajustes inmediatos a dichos comportamientos. En la complejidad del individuo, tanto en lo físico como en el aspecto emocional, las tensiones del diario vivir se reflejan en las relaciones de familia, la convivencia con el resto de la sociedad y en el área del trabajo.

Estas tensiones culminan muchas veces en: rompimiento de las relaciones conyugales, la inhabilidad de cumplir con los compromisos económicos, estados depresivos y otras condiciones mentales, uso y abuso del alcohol, adicción a sustancias controladas y drogas, ansiedad, y otras. Estos problemas, en un principio circunscritos al ámbito personal, deterioran y afectan significativamente el área ocupacional. Se evidencian en conductas observables como tardanzas y ausentismo, deficiencias en la productividad, deterioro en las relaciones interpersonales, accidentes en y fuera del área de trabajo y otros cambios en los patrones de comportamiento.

Conscientes y preocupados por el bienestar de su grupo trabajador y a fin de fomentar el desarrollo de sus metas y objetivos organizacionales, se establece el Programa de Ayuda al Empleado (PAE). Los servicios a ofrecerse estarán disponibles a todas aquellas personas que deseen hacer uso de los mismos y, a su vez, es extensivo a sus dependientes directos. Además, podrán beneficiarse aquellos empleados que, a pesar de no confrontar problemas en la ejecución de sus tareas ni de haberse visto afectada su productividad, lo deseen utilizar como medida preventiva.

Pretendemos restaurar la productividad de aquellos empleados cuyos problemas personales afectan su trabajo y sus relaciones con la comunidad. Esto lo lograremos brindando toda la ayuda profesional disponible y sugiriendo alternativas encaminadas a reducir o solucionar dichos problemas. Se exhortará a los empleados a participar de los servicios que ofrece el programa.

## **APLICABILIDAD**

Las normas establecidas en este Manual aplicarán a todo empleado que debido a problemas de carácter emocional o de otra índole, esté afectando su labor, mermando su rendimiento y productividad, provocando relaciones de trabajo inadecuadas, o que voluntariamente solicite los servicios del programa.

## **META**

Restaurar la productividad de aquellos empleados cuyos problemas personales estén afectando su funcionamiento en el trabajo orientándole sobre los profesionales disponibles bajo el Programa de Ayuda al Empleado que le proveeran alternativas para solucionar o minimizar los mismos.

## **OBJETIVOS**

- ⇒ Ayudar al empleado cuyo funcionamiento y productividad en el trabajo se ha afectado por problemas de índole personal, familiar u ocupacional.
- ⇒ Propiciar que el empleado se mantenga produciendo a su máxima capacidad.
- ⇒ Ofrecerle una oportunidad al empleado de disfrutar de su empleo, los beneficios que éste ofrece y una vida plena.
- ⇒ Reducir situaciones que ocasionan pérdida en esfuerzo y tiempo para la Administración y el grupo trabajador.
- ⇒ Desarrollar programas educativos y de orientación al empleado como medida preventiva.

## **NORMAS**

La participación del empleado será voluntaria. El supervisor o cualquier otro recurso motivará al empleado a utilizar los servicios del PAE.

Los siguientes criterios se utilizarán como guías para indicar que existe un deterioro en el desempeño del empleado.

### **Ausentismo**

- 010 — ausencia no autorizada
- 011 excesivas ausencias por enfermedad
- 012 frecuentes ausencias lunes y viernes
- 013 repetidas ausencias mensualmente
- 014 tardanzas excesivas a la hora de entrada
- 015 tardanzas excesivas a la hora de entrada luego del período para tomar alimentos
- 016 excusas peculiares y difíciles de creer luego de ausentarse o salir antes del horario establecido
- 017 frecuente abandono del trabajo debido a enfermedad o condición de salud surgida en el área de trabajo

### **Ausentismo dentro del área de trabajo**

- 018 no está en su área de trabajo con frecuencia
- 019 está en su área de trabajo, pero no produce lo requerido
- 020 visitas frecuentes al baño y a tomar agua
- 021 "coffee breaks" prolongados

### **Productividad o eficiencia**

- 030 no puede concentrarse, no realiza las tareas en el tiempo requerido en la mayoría de las ocasiones
- 031 no puede concentrarse, nunca realiza las tareas en el tiempo requerido
- 032 no puede concentrarse, nunca realiza las tareas en el tiempo requerido, se observa tembloroso y con otras manifestaciones de índole física y emocional
- 033 frecuentemente no recuerda las instrucciones y detalles que se le han dado para realizar sus tareas
- 034 frecuentemente no sigue instrucciones y aparentemente no se debe a fallas de la memoria; puede ser a consecuencia de conflictos con la autoridad o actitudes negativas
- 035 tiene períodos frecuentes de baja y alta en la productividad

### **Otros aspectos de la productividad o eficiencia**

- 040 comete muchos errores en su trabajo
- 041 malgasto excesivo de materiales al realizar tareas asignadas
- 042 toma decisiones inadecuadas que afectan sus tareas
- 043 quejas de lesionados, proveedores, etc.
- 044 quejas de compañeros de trabajo

### **Relaciones interpersonales**

- 050 reacciona violentamente a las críticas o sugerencias de su supervisor y compañeros de trabajo
- 051 manifestaciones de actos de violencia física o agresión verbal hacia las personas que lo critican
- 052 siente que lo están persiguiendo debido a observaciones que se hacen de su trabajo o conducta por parte de sus compañeros y supervisores
- 053 agresividad excesiva hacia sus compañeros de labores y supervisor
- 054 discute y argumenta todo lo que se le dice
- 055 excesivo aislamiento del resto del grupo de trabajo

### **Otros**

- 060 cambio drástico en la apariencia física (desaliñado, sucio, descuidado) u otro que los supervisores entienden que aplique
- 061 patrones extraños de conducta
- 062 violación a las normas administrativas
- 063 otro indicador de deterioro que no aparece en este listado

## **PROCEDIMIENTO**

### **Fuentes de Referidos**

#### **1. Autoreferidos**

- ⇒ El empleado podrá asistir al PAE por iniciativa propia, por lo que no requiere la intervención del supervisor.
- ⇒ El coordinador del PAE tratará de referir al empleado al recurso externo en horas laborables.

⇒ Todos los dependientes directos del empleado podrán acogerse voluntariamente a los beneficios y servicios del PAE.

## 2. Referidos Administrativos

⇒ Todo referido será originado por el supervisor inmediato o coordinador del programa.

⇒ Los supervisores serán responsables de identificar el deterioro de la ejecución de los empleados, documentar el mismo y presentar evidencia al empleado en el proceso administrativo. El supervisor no identificará los problemas personales del empleado ni sugerirá tratamiento. Esto lo hará el coordinador del PAE.

⇒ Luego de detectar y documentar el deterioro en la ejecución de las labores el coordinador/supervisor orientará al empleado sobre los beneficios de PAE.

⇒ Si el empleado acepta los servicios del PAE el coordinador/supervisor utilizará la hoja de referido (Ver Anexo I) y las codificaciones de indicadores de la ejecución mencionados anteriormente.

## B. OFICINA DEL COORDINADOR

1. Al recibir el referido el coordinador abrirá un expediente a nombre del empleado y lo citará.
2. El Coordinador, por medio de entrevista y observaciones del comportamiento del empleado, hace una impresión diagnóstica del caso. De considerarlo necesario, para establecer dicha impresión diagnóstica, puede citar al supervisor inmediato, a miembros de su núcleo familiar y otras personas relacionadas.
3. Al finalizar las entrevistas el coordinador preparará un resumen con sus observaciones y recomendaciones.
4. El coordinador concertará una cita con el recurso profesional y le informará al empleado.
5. Es responsabilidad del empleado cumplir con sus citas y el plan de acción recomendado por el profesional.

6. El coordinador del PAE, con previa autorización escrita del empleado, (Ver Anexo II) dará seguimiento a la ayuda profesional que se le brinde. De ser necesario, concertará reuniones con el profesional que tiene el caso.

7. Luego del empleado recibir la ayuda profesional:

- ⇒ El coordinador hará una evaluación final del resultado del tratamiento ofrecido al empleado.
- ⇒ El supervisor hará una evaluación final de la ejecución del empleado en su trabajo.

# **PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO**

## ***Hoja de Referido al Coordinador***

1. Nombre del empleado \_\_\_\_\_
2. Oficina \_\_\_\_\_
3. Puesto que ocupa \_\_\_\_\_
4. Codificación (Indicadores de deterioro en la ejecución)  
\_\_\_\_\_
5. Comentarios , \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Nombre persona que refiere \_\_\_\_\_  
Puesto que ocupa \_\_\_\_\_
7. Fecha de referido \_\_\_\_\_
8. Fecha cita con coordinador \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma persona que refiere

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

\_\_\_\_\_  
Firma representante de INSPIRA

## **PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO**

### ***Consentimiento para divulgar información de tratamiento al Coordinador del Programa***

\_\_\_\_\_  
Fecha

A : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

De : \_\_\_\_\_  
Nombre del Empleado

Autorizo y solicito que se brinde información al Coordinador del Programa de Ayuda al Empleado acerca del tratamiento que estoy recibiendo. La misma será utilizada en forma confidencial por el Coordinador del Programa.

\_\_\_\_\_  
Firma del Empleado

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante INSPIRA