

**Compañía de Comercio y  
Exportación de Puerto Rico**

**PUERTO RICO TRADE**  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

**REGLAMENTO  
PROGRAMA AYUDA AL EMPLEADO  
Y FAMILIA INMEDIATA  
(PAE)**

**APROBADO POR LA JUNTA DE DIRECTORES  
DE LA COMPAÑÍA DE COMERCIO Y EXPORTACIÓN DE PUERTO RICO**

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>ARTÍCULO I .....</b>	<b>5</b>
INTRODUCCIÓN .....	5
<b>ARTÍCULO II.....</b>	<b>5</b>
DISPOSICIONES GENERALES .....	5
SECCIÓN 1: NOMBRE DEL REGLAMENTO.....	5
SECCIÓN 2: BASE LEGAL .....	5
SECCIÓN 3: PROPÓSITOS.....	6
<b>ARTÍCULO III .....</b>	<b>6</b>
DEFINICIONES.....	6
SECCIÓN 1: DEFINICIONES .....	6
SECCIÓN 2: REGLAS DE INTERPRETACIÓN .....	10
<b>ARTÍCULO IV .....</b>	<b>10</b>
JUNTA ASESORA DEL PAE .....	10
<b>ARTÍCULO V.....</b>	<b>11</b>
ESTANDAR DE ADMINISTRACIÓN DEL PAE.....	11
SECCIÓN 1: PERSONAL DEL PROGRAMA .....	11
SECCIÓN 2: FUNCIONES DEL PERSONAL DEL PROGRAMA .....	11
<i>Subsección A- Funciones del Coordinador del PAE .....</i>	<i>11</i>
<i>Subsección B- Cláusula del Abuelo .....</i>	<i>12</i>
SECCIÓN 3: COMITÉ DE APOYO Y PERSONAL DE APOYO.....	13
<i>Subsección A- Comité de Apoyo.....</i>	<i>13</i>
<i>Subsección B- Personal de Apoyo.....</i>	<i>13</i>

**ARTÍCULO VI ..... 14**

ESTANDAR DE SERVICIOS ..... 14

SECCIÓN 1: SERVICIOS MÍNIMOS ..... 14

*Subsección A- Promoción del Programa ..... 14*

*Subsección B- Capacitación para los Directores, Gerentes,  
Supervisores, y Representantes de los empleados Unionados .... 14*

*Subsección C- Evaluación Inicial ..... 14*

*Subsección D- Solución de Problemas a Corto Plazo ..... 15*

*Subsección E- Referido ..... 15*

*Subsección F- Seguimiento ..... 15*

*Subsección G- Intervención en Crisis..... 15*

*Subsección H- Consultoría a Directores, Gerentes, Supervisores y  
Empleados Unionados..... 16*

*Subsección I- Consultoría Organizacional ..... 16*

*Subsección J- Educación ..... 16*

SECCIÓN 2: ACCESO A SERVICIOS ..... 16

*Subsección A- No Discrimen ..... 16*

*Subsección B- Auto referido ..... 16*

*Subsección C- Referido Administrativo..... 17*

*Subsección D- Procedimientos a seguir para referir los empleados  
al PAE..... 17*

*Subsección E- Procedimiento para finalizar los servicios del PAE . 17*

*Subsección F- Terminación de Servicios ..... 18*

SECCIÓN 3: EVALUACIÓN DEL PROGRAMA ..... 18

**ARTÍCULO VII..... 18**

ESTANDAR DE CONFIDENCIALIDAD..... 18

SECCIÓN 1: POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD ..... 18

SECCIÓN 2: NOTIFICACIÓN SOBRE DERECHO DE CONFIDENCIALIDAD..... 19

SECCIÓN 3: AUTORIZACIÓN EXPRESA O CONSENTIMIENTO PARA DIVULGAR INFORMACIÓN .....	19
SECCIÓN 4: DEBER DE GUARDAR LA CONFIDENCIALIDAD .....	20
SECCIÓN 5: EXPEDIENTE .....	21
<i>Subsección A- Contenido del Expediente .....</i>	<i>21</i>
<i>Subsección B- Custodio del Expediente .....</i>	<i>21</i>
<i>Subsección C- Inspección y Solicitud del Expediente.....</i>	<i>22</i>
<i>Subsección D- Disposición del Expediente .....</i>	<i>23</i>
<b>ARTÍCULO VIII .....</b>	<b>24</b>
ESTÁNDAR DE PROMOCIÓN DE LA SALUD INTEGRAL.....	24
SECCIÓN 1: DISEÑO DEL PLAN DE TRABAJO PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD INTEGRAL .....	24
SECCIÓN 2: IMPLANTACIÓN DEL PLAN PARA PROMOVER LA SALUD INTEGRAL.....	24
<b>ARTÍCULO IX .....</b>	<b>24</b>
CERTIFICACIÓN .....	24
SECCIÓN 1: CONTENIDO DE LA PROPUESTA DE SERVICIOS .....	24
<b>ARTÍCULO X.....</b>	<b>25</b>
SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS PAE .....	25
SECCIÓN 1: INFORMES.....	25
SECCIÓN 2: VISITAS .....	26
<b>ARTÍCULO XI .....</b>	<b>26</b>
CLÁUSULA DE SALVEDAD.....	26
<b>ARTÍCULO XII.....</b>	<b>26</b>
VIGENCIA .....	26

## **ARTÍCULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

Con la aprobación de la Ley Núm. 167 del 11 de agosto de 2002, según enmendada, se estableció la política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de velar por la salud integral del servidor público y su familia inmediata, aumentar su productividad y ofrecer servicios de excelencia a la ciudadanía. Los Programas de Ayuda al Empleado y su Familia Inmediata (PAE) han demostrado ser una estrategia exitosa y necesaria para prevenir y atender adecuadamente todas aquellas situaciones personales o de índole organizacional que interfieren con el funcionamiento óptimo de la fuerza laboral. También asisten en el proceso de educar y fomentar estilos de vida saludables para el trabajador y su familia.

## **ARTÍCULO II**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Sección 1: Nombre del Reglamento**

Este Reglamento se conocerá como Reglamento del Programa de Ayuda al Empleado y su Familia Inmediata de la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, de acuerdo con lo establecido en la Ley Núm.167 de 11 de agosto de 2002, según enmendada mejor conocida como "Ley del Programa de Ayuda al Empleado".

#### **Sección 2: Base Legal**

Este Reglamento se adopta de conformidad a la Ley Núm. 167 de 11 de agosto de 2002, según enmendada que requiere la implantación de Programas de Ayuda al Empleado en las dependencias gubernamentales y de conformidad a la Ley Núm. 323 de 28 de diciembre de 2003, según enmendada, mejor conocida como "Ley de la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, y a tenor

con la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, mejor conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público".

### **Sección 3: Propósitos**

Este Reglamento se adopta con los siguientes objetivos:

- A. Proveer guías y parámetros para el funcionamiento del PAE en la Compañía.
- B. Velar por que los profesionales que atiendan el PAE cumplan con los requisitos establecidos por ASSMCA.
- C. Velar por que los PAE privados que se contraten en la Compañía estén certificados por ASSMCA.
- D. Establecer un sistema de seguimiento y control de calidad de acuerdo con lo establecido por ASSMCA para el funcionamiento del PAE.

## **ARTÍCULO III**

### **DEFINICIONES**

#### **Sección 1: Definiciones**

Para los fines de este Reglamento, los términos aquí incluidos tendrán el significado que se indica a continuación:

- 1. **ASSMCA** - Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción.
- 2. **Autoridad Nominadora** – Se refiere al Director Ejecutivo.
- 3. **Autorización Expresa o Consentimiento** - Proceso mediante el cual un empleado de forma libre y voluntariamente, autoriza a terceros a recibir información confidencial de su persona.
- 4. **Certificación** - Procedimiento mediante el cual la ASSMCA determina, luego de la evaluación correspondiente, que una entidad privada dedicada a ofrecer servicios de PAE cumple con las normas establecidas para poder ser contratado por las dependencias gubernamentales.

5. **Cláusula del Abuelo** – Estipulación que le permite a los funcionarios que se han estado desempeñando en funciones similares a las de un coordinador de PAE por un período de tiempo de tres años o más sin poseer las credenciales requeridas que puedan seguir ejerciendo las funciones, condicionado a que cumplan con los requisitos establecidos en el Artículo V de este reglamento.
6. **Cliente** - Funcionarios, empleados y familiares que reciben servicios del Programa de Ayuda al Empleado.
7. **Compañía** – Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico.
8. **Confidencialidad** - Derecho de un cliente que recibe los servicios del PAE a que la información que provee oral o escrita no sea divulgada a terceros cuando no medie su autorización expresa o consentimiento excepto cuando este Reglamento disponga lo contrario.
9. **Consultoría Organizacional** - Asesoramiento u orientación ofrecida por el Coordinador del PAE y/o los Representantes del PAE privado, a los gerentes, supervisores y la Unión sobre el manejo de situaciones que interfieren con la productividad de los empleados.
10. **Coordinador del PAE** – Empleado/a con una preparación académica mínima de bachillerato en conducta humana quien tendrá la responsabilidad de coordinar los servicios del PAE externo y evaluar el cumplimiento del contrato con el PAE privado.
11. **Director Ejecutivo** – Funcionario nombrado por el Gobernador(a) con el consejo y consentimiento del Senado con deberes y responsabilidades establecidos por Ley y Reglamento.
12. **Diseño del Programa** - La logística administrativa y presupuestaria para la operación de un PAE exitoso que incluye, entre otros el modelo de PAE para proveer los servicios, la localización del Programa en la estructura organizacional, y el establecimiento de acuerdos colaborativos con áreas, tales como, Recursos Humanos y otros.
13. **Educación Continuada** - Conjunto de adiestramientos coordinados por la ASSMCA y la División para el Desarrollo de Capital Humano de ORHELA con el

propósito de que los Directores, Profesionales y Coordinadores del PAE adquieran, mantengan y desarrollen conocimientos y destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones según establecido en el Reglamento de PAE de ASSMCA.

14. **Empleado** - Persona que desempeña las funciones de un puesto en la Compañía. Ya sea un puesto regular, probatorio o de confianza.
15. **Empleado del PAE** - Toda aquella persona que labora en el PAE privado.
16. **Estándares** - Normas y procedimientos establecidos por la ASSMCA para la implantación y desarrollo de los PAE.
17. **Estándares Éticos y Profesionales** - Guías que rigen el comportamiento de los empleados del PAE, según establecidas por los códigos de ética de las distintas profesiones y otra legislación que aplique, a la naturaleza del servicio, tales como, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Salud Mental y Ley HIPAA.
18. **Evaluación Inicial** - Proceso mediante el cual se identifican las necesidades y fortalezas del cliente dirigida a establecer un plan de acción.
19. **Expediente** - Recopilación confidencial de todos los datos, gestiones y documentos relacionados con el empleado que recibe los servicios del Programa de Ayuda al Empleado.
20. **Familia Inmediata**- El cónyuge del empleado y sus hijos menores de veintiún (21) años, dependientes del servidor público y que cohabiten con éste.
21. **Instrumentos de Medición** - Formularios que utiliza la ASSMCA para evaluar y certificar los PAE privados y además, evaluar los PAE de las dependencias gubernamentales.
22. **Intervención en Crisis** - Proceso de ayuda, rápida e intensiva, ofrecida durante y luego de ocurrida la crisis o situación que la genera, el cual está dirigido a que el empleado o familiar se recupere de su estado de vulnerabilidad en aspectos físicos, emocionales, mentales y conductuales.

23. **Monitoría** - Proceso por el cual se determina si los PAE privados cumplen con los criterios de evaluación establecidos por la ASSMCA para ser contratados por las dependencias gubernamentales y si los PAE de las dependencias gubernamentales cumplen con los estándares requeridos para implantar y desarrollar estos Programas.
24. **ORHELA** - Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
25. **Orientación** - Actividad educativa dirigida a informar a los empleados sobre la política, procedimientos y servicios del Programa de Ayuda al Empleado.
26. **Personal de Apoyo** - Personal directivo que realiza funciones que directa o indirectamente impactan los servicios que ofrecen el PAE y representantes de las organizaciones sindicales.
27. **Profesional de Conducta Humana** - Empleado con preparación académica mínima de bachillerato y licencia profesional o certificación un área de las ciencias de la conducta, tales como: trabajo social, psicología, consejería, orientación, psiquiatría, sociología.
28. **Programa de Ayuda al Empleado (PAE)** - 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.
29. **PAE Externo** - Programa que se establece en las dependencias gubernamentales y gobiernos municipales mediante la contratación de un PAE privado.
30. **PAE Privado** - Empresa, compañía o institución que ofrece servicios de PAE mediante contrato y a la cual se le requerirá una certificación de ASSMCA para ser contratado por una dependencia gubernamental.
31. **Proveedor de Servicios** - Profesional, programa o institución que es utilizado por los PAE para atender las necesidades de sus clientes.

32. **Referido** - Acción de dirigir al cliente hacia los recursos y servicios de ayuda para manejar y resolver algún conflicto o situación.
33. **Reglamento de ASSMCA** - Reglamento 7312 de 6 de marzo de 2007 para el Programa de Ayuda al Empleado.
34. **Representante del PAE Privado** - Profesional con preparación académica en un área de las ciencias de la conducta humana designado por el PAE privado para facilitar la prestación de servicios en la Compañía que trabajará en estrecha colaboración con el Coordinador del PAE.
35. **Seguimiento** - Proceso de revisar el progreso del plan de acción acordado con el cliente del PAE.
36. **Solución de Problemas** - Es el logro del plan de acción trazado entre el cliente y el PAE que se refleja en una mejor ejecución laboral.
37. **Solución de Problemas a Corto Plazo** - Intervención ofrecida en un máximo de cinco sesiones en un período de tiempo no mayor de dos (2) meses enfocada en una situación específica con un plan de acción dirigido a que el cliente logre manejar la misma de manera efectiva.

## **Sección 2: Reglas de Interpretación**

Las palabras y frases utilizadas en este Reglamento se interpretarán según el contexto y el significado dado por el uso común y corriente. Las voces usadas en este reglamento en el tiempo presente, incluyen también el futuro; las usadas en el género masculino incluyen también el femenino y el neutro, salvo los casos en que tal interpretación resultare absurda; el número singular incluye el plural y el plural incluye el singular.

### **ARTÍCULO IV JUNTA ASESORA DEL PAE**

- A. El Director Ejecutivo designará una Junta Asesora con la encomienda de evaluar el Programa para atemperarlo a los estándares establecidos en el Reglamento de ASSMCA.

- B. La Junta Asesora estará compuesta por el Coordinador del PAE, Director de Recursos Humanos y representantes de otras áreas relevantes al trabajo que realiza el PAE.
- C. El Coordinador del PAE será responsable de coordinar la labor de la Junta.

## **ARTÍCULO V**

### **ESTÁNDAR DE ADMINISTRACIÓN DEL PAE**

#### **Sección 1: Personal del Programa**

**Empleados del PAE** – El Director Ejecutivo designará el personal necesario para cumplir con las metas y objetivos del Programa.

#### **Sección 2: Funciones del Personal del Programa**

##### **A. Funciones del Coordinador del PAE**

1. Elaborar en conjunto con el PAE privado el plan de trabajo del Programa.
2. Coordinar con el PAE privado actividades dirigidas a promover los servicios del Programa que incluyan orientaciones a empleados, capacitaciones a supervisores y distribución de material educativo.
3. Realizar entrevistas iniciales para identificar aquellas situaciones personales u organizacionales que afectan a los empleados.
4. Manejar aquellas situaciones de los empleados que no requieran ser referidos a representantes del PAE privado.
5. Referir al representante del PAE privado aquellos empleados cuyas situaciones requieran ayuda profesional.
6. Ofrecer seguimiento mediante el representante del PAE privado, al progreso en tratamiento de los empleados referidos.
7. Ofrecer seguimiento al progreso en el área ocupacional a aquellos empleados referidos por los supervisores.

8. Informar a los supervisores de la asistencia de los empleados referidos a sus citas en el Programa.
9. Notificar a los supervisores cuando los empleados referidos no cumplan con las normas del Programa para la acción correspondiente.
10. Notificar a los supervisores sobre aquellos empleados que completaron satisfactoriamente su participación en el PAE.
11. Mantener un archivo confidencial de los expedientes de los empleados que reciben los servicios del Programa.
12. Mantener un banco de proveedores de servicios actualizado.
13. Coordinar la labor que realizan la Junta Asesora y los Comités de Apoyo del PAE.
14. Evaluar la satisfacción de los empleados con los servicios recibidos.
15. Evaluar el cumplimiento del contrato de la Compañía con el PAE privado.
16. Coordinar con el representante del PAE privado el plan correctivo para mejorar la prestación de los servicios cuando sea necesario.
17. El Coordinador del PAE deberán participar anualmente de un mínimo de 15 horas de adiestramiento en el programa de educación continuada coordinado por la ASSMCA y ORHELA. Los adiestramientos incluirán pero no se limitarán a temas relacionados a: Legislación Laboral (Confidencialidad, Hostigamiento Sexual, Ley de Salud Mental, Ley ADA, Ley de Maltrato de Menores, Ley OSHA, Ley HIPAA), Violencia en el Lugar de Trabajo, Violencia Doméstica y demás temas determinados por ASSMCA y ORHELA.
18. Rendir los informes estadísticos sobre la labor realizada por el Programa que se le requiera.

#### **B. Cláusula del Abuelo**

1. Para ejercer como coordinador del PAE sin la preparación académica en conducta humana, el (la) coordinador (a) del PAE, deberá tener un mínimo de tres (3) años de experiencia realizando funciones similares a las del

coordinador de los servicios de PAE y evidencia de adiestramientos recibidos en temas relacionados a los servicios que ofrece el PAE y al funcionamiento de los mismos.

### **Sección 3: Comité de Apoyo y Personal de Apoyo**

#### **A. Comité de Apoyo**

1. El Director Ejecutivo designará un Comité de Apoyo que será responsable de colaborar en la planificación y desarrollo del plan de trabajo del Programa.
2. El Director Ejecutivo designará los miembros del Comité de Apoyo.
  - a. El Coordinador del PAE podrá recomendar al Director Ejecutivo aquellos empleados cuya participación en el Comité sea de beneficio para lograr los objetivos del Programa.
3. El Coordinador del PAE será responsable de coordinar el trabajo de dicho Comité.

#### **B. Personal de Apoyo**

1. El personal directivo de las siguientes unidades de trabajo será responsable de facilitar la prestación de servicios del Programa: Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Contraloría, Asesoría Legal, y Comunicaciones y Prensa, entre otras.
2. El personal de apoyo deberá participar de adiestramientos sobre temas relacionados a los servicios que ofrece el PAE y al funcionamiento del mismo.
3. Se recomienda que algún representante de la unión sea parte del personal de apoyo.

## **ARTÍCULO VI ESTANDAR DE SERVICIOS**

### **Sección 1: Servicios Mínimos**

#### **A. Promoción del Programa**

1. El PAE ofrecerá orientaciones a los empleados y capacitaciones a directores, gerentes y supervisores para promover los servicios del Programa.
2. El PAE deberá asegurar la disponibilidad y uso de materiales promocionales y además ofrecerá actividades educativas con el mismo propósito.
3. El PAE deberá ofrecer un programa educativo dirigido a promover un ambiente de trabajo saludable que estimule la productividad de los empleados.

#### **B. Capacitación para los Directores, Gerentes, Supervisores y Representante de los Empleados Unionados.**

1. El PAE coordinará con el área de adiestramiento un programa de capacitación para los directores, gerentes, supervisores y del representante de los empleados unionados, que incluya, entre otros, los siguientes temas: impacto del programa en la ejecución de los empleados, proceso de referido al PAE, confidencialidad, rol del supervisor en la prevención y manejo de problemas de ejecución de los empleados y reintegración del empleado a la fuerza laboral.

#### **C. Evaluación Inicial**

1. El Coordinador, mediante la entrevista inicial identificará la necesidad del empleado y determinará si por la naturaleza de la misma se requiere la intervención de un profesional de ayuda, en cuyo caso, referirá al empleado al representante del PAE privado.

#### **D. Solución de Problemas a Corto Plazo**

1. El Coordinador referirá al empleado al representante del PAE privado cuando la naturaleza de la situación requiera de un profesional de ayuda.

#### **E. Referido**

1. El Coordinador, una vez identificada la necesidad del empleado, de ser necesario, lo referirá al Representante del PAE Privado.

#### **F. Seguimiento**

1. El PAE deberá revisar el progreso de los empleados referidos y asegurar la calidad de los servicios recibidos para lograr los objetivos del plan de acción. Esto incluye seguimiento con el proveedor de servicios y con el supervisor que refiera.
  - a. El Coordinador ofrecerá el seguimiento a través del representante del PAE privado. Este servicio aplica solamente a aquellos empleados que han sido referidos al Programa.

#### **G. Intervención en Crisis**

1. La intervención en crisis es un proceso de ayuda, rápido e intensivo, ofrecido durante y luego de ocurrida la crisis o situación que la genera, el cual está dirigido a que el empleado o familiar inmediato de éste se recupere de su estado de vulnerabilidad en aspectos físicos, emocionales, mentales y/o conductuales.
  - a. El Coordinador preparará las guías que se establecerá en el procedimiento de referido al PAE privado.

## **H. Consultoría a Directores, Gerentes, Supervisores y Empleados Unionados**

1. El PAE ofrecerá consultoría a los directores, gerentes, supervisores y representantes de los empleados unionados en:
  - a. Manejo de problemas de ejecución de los empleados, entendimiento del proceso de tratamiento de éstos y su reintegración al área de trabajo, entre otras situaciones.

## **I. Consultoría Organizacional**

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

## **J. Educación**

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

## **Sección 2. Acceso a Servicios**

### **A. No Discrimen**

1. El Programa no discriminará en la prestación de los servicios por razones de índole política, religiosa, raza, color, condición social, edad, sexo, nacionalidad, víctimas de violencia doméstica, o cualquier condición o impedimento físico o mental.

### **B. Auto Referido**

1. El PAE ofrecerá servicios a aquellos empleados que voluntariamente lo soliciten, sin que medie la intervención del supervisor inmediato del empleado.

- a. El empleado podrá concertar una cita con el Coordinador del PAE.
- b. Si la situación requiere de una intervención inmediata, la evaluación inicial podrá realizarse sin cita previa.
- c. El empleado podrá coordinar la cita directamente con el PAE Privado

### **C. Referido Administrativo**

1. El PAE ofrecerá servicios a aquellos empleados referidos por el supervisor inmediato del empleado.
2. El referido se llevará a cabo siguiendo el procedimiento establecido en este Reglamento para referir los empleados al programa.

### **D. Procedimientos a seguir para referir los empleados al PAE**

1. Una vez el supervisor identifique que el empleado necesita de los servicios del PAE deberá completar el formulario de referido para dicho propósito.
2. Podrá entregar el documento personalmente al Coordinador o el empleado hará entrega del mismo al Coordinador del PAE al momento de su entrevista inicial.
3. El supervisor o empleado deberán concertar previamente una cita con el Coordinador del PAE.
  - a. Si la situación requiere de una intervención inmediata, la evaluación inicial podrá realizarse sin cita previa.

### **E. Procedimiento para finalizar los servicios del PAE.**

1. Una vez el empleado asista a todas las citas ofrecidas por el PAE privado y haya completado el tratamiento en su totalidad, se podrá cesar los servicios.
2. Si el empleado se ausenta en tres (3) ocasiones consecutivas a sus citas del PAE privado y/o que no asista a los servicios prestados por el personal de PAE.

- a. El empleado será notificado por escrito del cese de los servicios del Programa como consecuencia de las ausencias a las citas.
- b. Se procederá a complementar el formulario del cierre del caso. Una copia del mismo permanecerá en el expediente del PAE y otra será enviada al supervisor inmediato del empleado.

#### **F. Terminación de Servicios**

Este Reglamento establece los procedimientos para finalizar los servicios que el PAE le ofrece al empleado. El Coordinador del PAE deberá notificar por escrito al empleado y a la fuente de referido, si aplica, la razón para la terminación de servicios del PAE.

### **Sección 3: Evaluación del Programa**

1. La Junta Asesora del PAE deberá evaluar continuamente el funcionamiento del mismo basándose en los objetivos y plan de trabajo previamente establecidos.
2. La Junta Asesora del PAE recomendará al Director Ejecutivo aquellas modificaciones al plan de trabajo que sean necesarias para mejorar la efectividad del mismo.

## **ARTÍCULO VII**

### **ESTÁNDAR DE CONFIDENCIALIDAD**

#### **Sección 1: Política de Confidencialidad**

- A. El PAE salvaguardará la confidencialidad de la información de su clientela conforme a la legislación, reglamentación federal y estatal vigente, y conforme a los estándares de ética y conducta profesional que rigen a los profesionales envueltos en el servicio ofrecido al cliente.

- B. Este reglamento establece una política escrita sobre el aspecto de confidencialidad, y la misma se salvaguardará para cada uno de sus clientes o participantes.
- C. La política indica que las siguientes circunstancias permiten divulgar información confidencial.
  - 1. Cuando exista riesgo de amenaza a la vida del empleado u otras personas.
  - 2. Cuando sea requerido por una Orden de un Tribunal.
  - 3. Cuando el empleado que ofrece la información autorice la divulgación de información por escrito.

## **Sección 2: Notificación sobre Derecho de Confidencialidad**

- A. Siempre que la persona que reciba servicios del PAE pueda comunicarse y pueda comprender la información, el Coordinador del PAE le notificará por escrito y verbalmente al momento de la entrevista inicial sobre su derecho a la confidencialidad.
- B. Se le informará, además, que cualquier violación a las disposiciones que protegen la confidencialidad es un delito, a tenor con las disposiciones incluidas en el Reglamento de ASSMCA.
- C. Si al momento de recibir los servicios, el empleado no puede comunicarse ni comprender la información, la notificación requerida en esta sección será realizada al familiar más cercano del empleado y posteriormente al empleado.
- D. El Coordinador del PAE documentará en un formulario provisto para ese propósito, el contenido de dicha notificación y la fecha y hora en que se le proveyó la misma.
  - a. Dicha notificación deberá estar firmada por la persona que recibe la misma.

## **Sección 3: Autorización Expresa o Consentimiento para Divulgar Información**

- A. El documento de autorización expresa o consentimiento para divulgar información que firme el empleado deberá incluir lo siguiente:

1. Nombre específico de la persona autorizada para divulgar la información.
  2. Nombre de la persona autorizada a recibir la información.
  3. Nombre y firma de la persona que consiente a la divulgación.
  4. Información específica a divulgarse (excluye datos psicológicos y cualquier información relacionada a otro miembro familiar).
  5. Propósito para el cual se solicita u ofrece la información.
  6. Fecha en la cual se presta el consentimiento.
  7. Una aseveración de que la información divulgada está protegida por los reglamentos de confidencialidad aplicables y se prohíbe divulgarla a terceros.
- B. Este documento caducará a los seis (6) meses luego de la fecha en que se firmó excepto que el empleado que consintió la revoque en cualquier momento.
- C. La persona que recibe servicios del PAE deberá ofrecer su autorización expresa o consentimiento, además, para el envío de información mediante el uso del facsímil, conforme al contenido de la autorización expresa según requerida en el Reglamento de ASSMCA.
- D. Si la accesibilidad de la información relacionada con una persona que recibe servicios del PAE, se hace a través de medios electrónicos, éste estará protegido por códigos de seguridad o por cualquier otro sistema de seguridad que cumpla con los requisitos de las leyes aplicables.

#### **Sección 4: Deber de Guardar la Confidencialidad**

- A. El PAE tiene el deber de guardar la confidencialidad con la excepción de aquellas circunstancias establecidas en este Reglamento y otras leyes, disposiciones y reglamentaciones que le apliquen.
- B. Toda información confidencial divulgada bajo los términos de este Reglamento, estará acompañada por una aseveración que indique que la información divulgada está protegida por las leyes, disposiciones y

reglamentos de confidencialidad aplicables, y que las mismas prohíben a la persona que recibe la información que la divulgue a terceros. Esta aseveración deberá incluirse en el documento sobre autorización expresa o consentimiento, según dispuesto en este Reglamento.

## **Sección 5: Expedientes**

### **A. Contenido del Expediente**

1. El Coordinador del PAE preparará un expediente de cada empleado que recibe los servicios del Programa que deberá incluir, entre otros, los siguientes documentos:
  - a. Referido al Programa
  - b. Hoja de identificación
  - c. Entrevista inicial
  - d. Consentimiento para recibir los servicios del Programa
  - e. Referido al proveedor de servicios al PAE privado
  - f. Autorización expresa o consentimiento
  - g. Certificación de asistencia al PAE
  - h. Notas de progreso
  - i. Certificación de recomendación del proveedor de servicios.
  - j. Hoja de cierre
  - k. Notificación al supervisor y empleado sobre cierre del caso si aplica.
  
2. Toda la información y documentos relacionados al tratamiento y/o procesos a los que el empleado se compromete estarán bajo la custodia del Proveedor de Servicios y la Compañía, no tendrá acceso a los mismos.

### **B. Custodio del Expediente**

1. Los expedientes estarán bajo la custodia del Coordinador del PAE quien será el único que tenga acceso a las llaves de los archivos donde se guardarán los mismos.

2. La Compañía tiene la obligación de tomar las medidas necesarias para proteger la seguridad y confidencialidad del expediente dándole énfasis a la protección de daño por fuego, agua y el uso por parte de personal no autorizado.

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

1. El empleado que reciba servicios del PAE podrá inspeccionar y solicitar su expediente siguiendo el procedimiento establecido en este Reglamento.
  - a. Si el empleado desea solicitar copia del expediente del tratamiento o de las recomendaciones proporcionadas por el Proveedor de Servicios deberá ser directamente con el Proveedor de los Servicios.
2. No se proveerá información a menos que no exista una Orden del Tribunal.
  - a. El Coordinador del PAE podrá, mediante moción a esos fines, notificarle al Tribunal sobre el efecto adverso de divulgar dicha información.
3. El PAE ofrecerá una orientación al empleado sobre las posibles consecuencias de la divulgación de la información contenida en el expediente.
4. El empleado podrá solicitar por escrito la inspección o copia de su expediente. Será requisito firmar un relevo exonerando al Coordinador del PAE de responsabilidad en caso en que la información contenida en el expediente sea divulgada a otros por el propio empleado o cualquier otra persona que tenga contacto con esa información luego de haber sido entregada por el Coordinador.
5. El empleado que reciba o haya recibido servicios del PAE podrá solicitar copia de la totalidad de su expediente de acuerdo a lo establecido por el Proveedor de Servicios.

#### **D. Disposición del Expediente**

1. Los expedientes de los empleados que utilicen el PAE se conservarán en un lugar seguro por un período de cinco (5) años a partir del último contacto con el empleado.
2. Si durante ese tiempo, el expediente es solicitado por escrito por el empleado, el Coordinador del PAE determinará si el empleado está mentalmente capacitado para interpretar la información y no se proveerá información que constituya riesgo para terceros. En este caso se aplicará el procedimiento indicado en este Reglamento.
3. Si no se solicita el expediente a partir de los cinco (5) años el expediente será destruido por el Coordinador del PAE mediante trituración o cualquier otro método que garantice la destrucción total del documento.
4. La destrucción del expediente será supervisada por algún miembro de la Junta Asesora, quien lo certificará por escrito.
5. El Coordinador mantendrá una lista control de los expedientes destruidos que incluirá código de identificación, período de tiempo en que recibió los servicios, razón para terminar servicios, fecha en que se destruyó el expediente y firma del testigo.
6. Todo empleado debe ser orientado sobre este procedimiento en la entrevista inicial y debe firmar un documento que lo certifique.
7. Este procedimiento será aplicable al Proveedor de Servicios.

### **ARTÍCULO VIII**

#### **ESTÁNDAR DE PROMOCIÓN DE LA SALUD INTEGRAL**

##### **Sección 1: Diseño del Plan de Trabajo para la Promoción de la Salud Integral**

- A. El Coordinador diseñará un plan de trabajo fundamentado en la identificación de necesidades y fortalezas de la organización en aspectos relacionados a la salud integral de los empleados de la Compañía.
- B. El plan debe proveer para la utilización de diferentes estrategias que promuevan el bienestar físico y emocional de los empleados, mejoren su calidad de vida y aumenten su productividad.
- C. Las actividades deben ir dirigidas a los directores, gerentes, supervisores, empleados y su familia inmediata.

## **Sección 2: Implantación del Plan para Promover la Salud Integral**

- A. El Coordinador del PAE será responsable de supervisar la implementación del plan de actividades para promover la salud integral.
- B. El Comité de Apoyo será responsable de implementar aquellas actividades designadas por el Coordinador del PAE.
- C. El Coordinador del PAE, en conjunto con el Comité de Apoyo, será responsable de evaluar la efectividad de las actividades para realizar las modificaciones necesarias.

## **ARTÍCULO IX CERTIFICACIÓN**

### **Sección 1: Contenido de la propuesta de Servicios**

- A. La propuesta deberá contener información que demuestre que la entidad que prestará los servicios cuenta con la Certificación establecida por el Reglamento de PAE de ASSMCA.

Para ello deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Descripción de objetivos del programa y la población a beneficiarse por los servicios.

2. Normas de funcionamiento, donde se establezca el plan de trabajo, días y horas de operación para el servicio. Y de las actividades de consultaría y prevención.
3. Plan de orientación y capacitación a supervisores y empleados sobre las políticas y funcionamiento del programa.
4. Criterios y procedimientos de admisión, referidos y alta de los servicios del programa.
5. Políticas de manejo de crisis que incluyan líneas de emergencia, asistencia técnica, terapia individual y sistema de coordinación y referidos para hospitalización o tratamiento ambulatorio.
6. Derechos y Responsabilidades de los participantes del Programa, incluyendo mecanismos para radicación de querellas.
7. Normas de coordinación, divulgación de la información privilegiada, normas de progreso y asistencia de los participantes.
8. Normas de reporte de recomendaciones y resolución sobre la conclusión del tratamiento y recomendaciones de ajuste en el área de trabajo.

## **ARTÍCULO X**

### **SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS PAE**

#### **Sección 1: Informes**

- A. La Compañía someterá a ASSMCA informes que evidencien el cumplimiento con lo dispuesto en su Reglamento.
- B. La ASSMCA proveerá los formularios indicando las fechas límites para someter los informes.

#### **Sección 2: Visitas**

- A. La ASSMCA podrá visitar la Compañía con el propósito de constatar el cumplimiento de aquellas disposiciones, de su Reglamento, que así lo requieran.

## **ARTÍCULO XI**

### **CLAUSULA DE SALVEDAD**

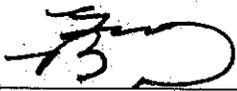
Este Reglamento deja sin efecto todo reglamento, norma, pauta, procedimiento o parte el mismo que este en conflicto con sus disposiciones. Cualquier disposición de este reglamento, así como sus futuras enmiendas que sean declaradas nulas o improcedentes por una autoridad competente, no afectara la vigencia y aplicabilidad del resto del presente Reglamento.

## **ARTÍCULO XII**

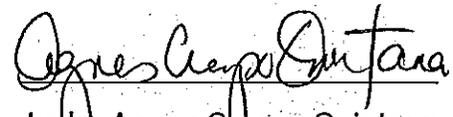
### **VIGENCIA**

Este Reglamento entrará en vigor inmediatamente después de la aprobación del mismo.

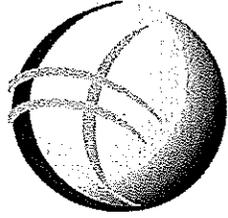
Aprobado en San Juan, Puerto Rico hoy 22 de octubre de 2008



Hon. Bartolomé Gamundi Cestero  
Presidente de la Junta de Directores  
Director Ejecutivo Designado



Lcda. Agnes Crespo Quintana  
Secretaria / Directora Oficina de  
Asesoría Legal



**Compañía de Comercio y  
Exportación de Puerto Rico**

**PUERTO RICO TRADE**  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

**PROCEDIMIENTO DE REFERIDOS AL  
PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO  
Y FAMILIA INMEDIATA (PAE)**

**APROBADO POR EL DIRECTOR EJECUTIVO  
DE LA COMPAÑÍA DE COMERCIO Y EXPORTACIÓN DE PUERTO RICO  
22 DE OCTUBRE DE 2008**

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>BASE LEGAL .....</b>	<b>4</b>
<b>APLICABILIDAD .....</b>	<b>4</b>
<b>METAS .....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>NORMAS.....</b>	<b>5</b>
<b>RAZONES PARA REFERIR UN EMPLEADO AL PAE .....</b>	<b>7</b>
<b>PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>COORDINADOR.....</b>	<b>7</b>
<b>CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>9</b>
<b>VIGENCIA .....</b>	<b>9</b>
<b>ANEJOS.....</b>	<b>10</b>
<b>HOJA DE REFERIDO (ANEJO I).....</b>	<b>11</b>
<b>HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (ANEJO II).....</b>	<b>12</b>
<b>HOJA DE COTEJO DE EXPEDIENTE PAE (ANEJO III).....</b>	<b>13</b>
<b>CONSENTIMIENTO PARA DIVULGAR INFORMACIÓN DEL PROGRESO DEL EMPLEADO AL     COORDINADOR DEL PAE (ANEJO IV).....</b>	<b>14</b>
<b>SOLICITUD DE EXPEDIENTE (ANEJO V).....</b>	<b>15</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA DE EXPEDIENTE (ANEJO VI).....</b>	<b>16</b>
<b>ENTREVISTA INICIAL (ANEJO VII).....</b>	<b>17</b>
<b>HOJA DE ORIENTACIÓN, DISPOSICIÓN DE EXPEDIENTE (ANEJO VIII).....</b>	<b>18</b>
<b>ESQUEMA PROCEDIMIENTO PAE ( ANEJO IX) .....</b>	<b>19</b>
<b>ESQUEMA SEGUIMIENTO EMPLEADO EN PAE (ANEJO X).....</b>	<b>20</b>

## **PROCEDIMIENTOS PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO**

### **INTRODUCCIÓN**

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 nuestros empleados y a fin de fomentar el desarrollo de nuestras 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.

## **BASE LEGAL**

De acuerdo a lo establecido por la Ley Núm. 323 de 28 de diciembre de 2003, Ley que crea la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico. Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público, Ley Núm. 167 de 11 agosto de 2002, que requiere la implantación de Programas de Ayuda al Empleado en las dependencias gubernamentales y gobiernos municipales y el Reglamento del PAE de la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico.

## **APLICABILIDAD**

Las normas establecidas en este procedimiento aplicarán a todo empleado o dependientes directos 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.

## **METAS**

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 proveerán 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 los empleados.
- Desarrollar programas educativos y de orientación al empleado como medida preventiva.

## ***NORMAS***

La participación del empleado será voluntaria y con garantía de confidencialidad. El supervisor o cualquier otro recurso motivarán al empleado a utilizar los servicios del PAE. Los empleados podrán solicitar el servicio directamente al Proveedor de Servicios del PAE.

Los criterios más adelante mencionados se utilizarán como guías para indicar que existe un deterioro en el desempeño del empleado y el empleado pueda ser referido al PAE.

### **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 REFERIDOS DEL PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO**

### **Fuentes de Referidos**

#### **1. Autoreferidos**

- El empleado podrá asistir al PAE por iniciativa propia, por lo que no requiere la intervención del supervisor.
- El empleado podrá coordinar la cita directamente en el PAE privado.
- 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, mediante Hoja de Referido (Anejo I).
- 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 o coordinador no identificará los problemas personales del empleado ni sugerirá tratamiento.
- 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.

### **COORDINADOR**

1. Al recibir un referido o solicitud de algún empleado, el coordinador abrirá un expediente con un código de identificación que haga referencia al empleado y coordinara una cita con el mismo. Este expediente tendrá información desde la

primera entrevista hasta terminado el proceso o tratamiento del empleado.  
(Anejo III).

- a. Si es necesario, la entrevista podrá ser sin cita previa y el referido al recurso profesional se hará de manera inmediata.
2. Luego de esta cita si lo considera necesario deberá referirlo al Proveedor de Servicios del PAE Privado que provee los servicios necesarios para el empleado.
3. Terminada la cita el Coordinador del PAE y el empleado firmaran una *Hoja de Consentimiento Informado (Anejo II)*, esta hoja es para tener evidencia de que al empleado se le informó sobre el programa y la CONFIDENCIALIDAD.
4. Si el Coordinador lo considera necesario podrá citar a algún miembro del núcleo familiar para dar seguimiento al empleado.
5. Terminada la entrevista el coordinador hará un resumen con sus observaciones y recomendaciones, esto se guardará en el expediente del empleado.
  - a. El expediente que guarda el Coordinador del PAE excluye datos Psicológicos, de tratamiento y cualquier información relacionada a algún miembro del núcleo familiar.
6. Luego el Coordinador del PAE concertará una cita con el recurso profesional, (representante del PAE privado) y le informará al empleado.
7. Con previa autorización, el Coordinador del PAE dará seguimiento al progreso del empleado y del cumplimiento del mismo con el programa.
8. Es responsabilidad del empleado cumplir con sus citas y el plan de acción recomendado por el profesional.
9. El coordinador del PAE, con previa autorización escrita del empleado, (Ver Anexo IV) dará seguimiento a la ayuda profesional que se le brinde. De ser necesario, concertará reuniones con el profesional que tiene el caso.
10. Luego del empleado recibir la ayuda profesional haya completado el tratamiento en su totalidad, se podrá cesar los servicios.
11. En los casos que sean referidos administrativos el supervisor hará una evaluación final de la ejecución del empleado en su trabajo.

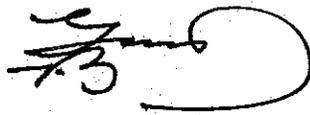
## CONFIDENCIALIDAD

1. Si un empleado se refiere a sí mismo, la información permanece confidencial de acuerdo a lo permitido por la ley y por HIPAA.
2. Para el empleado que es referido por su compañía o supervisor, el progreso del paciente será proporcionado al Coordinador del PAE dado el *Consentimiento para Divulgar Información del progreso del empleado al Coordinador del PAE*. (Anejo IV)
3. Si el empleado desea examinar su expediente lo podrá hacer dentro de las facilidades de la oficina del Coordinador del PAE. Para esto deberá llenar una *Hoja de Solicitud de Expediente* (Anejo V).
4. Si el empleado desea obtener una copia de su expediente y el coordinador determina que el empleado esta mentalmente capacitado para interpretar la información y no proveerá información que constituya riesgo para terceros, el empleado podrá hacer este tramite con la *Solicitud de Copia del Expediente* (Anejo VI). El empleado deberá firmar un relevo exonerando al coordinador en caso de que la información del expediente sea divulgada a otros, una vez recibida la copia del expediente.

## VIGENCIA

Este Procedimiento entrará en vigor inmediatamente después de la aprobación del mismo.

Aprobado en San Juan, Puerto Rico hoy 22 de octubre de 2008.



---

Bartolomé Gamundi Cestero  
Director Ejecutivo Designado

## **ANEJOS**

1. Hoja referido al Coordinador (Anejo I)
2. Hoja de consentimiento informado (Anejo II)
3. Hoja de cotejo expediente PAE (Anejo III)
4. Consentimiento para divulgar información del progreso del empleado al Coordinador del PAE (Anejo I V)
5. Solicitud de expediente (Anejo V)
6. Solicitud de copia del expediente (Anejo VI )
7. Entrevista Inicial (Anejo VII)
8. Hoja de Orientación , Disposición del Expediente ( Anejo VIII)
9. Esquema Procedimiento PAE ( Anejo IX)
10. Esquema Seguimiento Empleado en PAE ( Anejo X)

## **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 Proveedor de Servicios

La información divulgada esta protegida por los reglamentos de confidencialidad aplicables, las mismas prohíben a la persona que recibe la información divulgarla a terceros.

## **PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO**

### **Hoja de Consentimiento Informado**

El consentimiento informado es un proceso *Formal* y *CONFIDENCIAL* en donde el empleado deja por escrito que ha entendido la razón de la reunión con el Coordinador del PAE.

Que ha recibido toda la información relacionada al programa y que de manera voluntaria esta dispuesto a tomar en cuenta las recomendaciones del Coordinador del PAE.

El Coordinador del PAE podrá referir al empleado con el Representante del Proveedor de Servicios de Salud. (PAE Privado) quien le informará sobre la asistencia al tratamiento, si alguno, al que debe consentir el empleado.

Marque con una X:

1.  Voluntariamente solicito participar del Programa de Ayuda al Empleado
2.  No deseo participar del Programa de Ayuda al Empleado.

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

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma Coordinador PAE

\_\_\_\_\_  
Fecha

La información divulgada esta protegida por los reglamentos de confidencialidad aplicables, las mismas prohíben a la persona que recibe la información divulgarla a terceros.

## Hoja de Cotejo Expediente PAE

**Marcar con una X aquellos documentos incluidos.**

	<b>1. Referido al Programa *</b>
	<b>2. Hoja de Identificación</b>
	<b>3. Entrevista Inicial *</b>
	<b>4. Consentimiento para recibir los servicios del programa. (Consentimiento Informado) *</b>
	<b>5. Referido a Proveedor de Servicios. ( Hoja del Proveedor) *</b>
	<b>6. Consentimiento para divulgar información del progreso del empleado en el programa al Coordinador del PAE. *</b>
	<b>7. Certificación de Asistencia al PAE</b>
	<b>8. Notas de Progreso</b>
	<b>9. Certificación de recomendación del Proveedor de Servicios</b>
	<b>10. Hoja de cierre</b>
	<b>11. Notificación al superior y empleado sobre cierre del caso si aplica.</b>
	<b>12. Hoja de Orientación, Disposición del Expediente *</b>

**\* Requiere Firma del empleado**

La información divulgada esta protegida por los reglamentos de confidencialidad aplicables, las mismas prohíben a la persona que recibe la información divulgarla a terceros.

## **Autorización Expresa o Consentimiento para Divulgar Información PAE**

Yo \_\_\_\_\_ autorizo a \_\_\_\_\_,  
Empleado Coordinador PAE

Coordinador del Programa de Ayuda al Empleado (PAE), a que reciba la información proporcionada por el Representante del Proveedor de Servicios de Salud \_\_\_\_\_, Con la información pertinente al proceso **(excluye datos psicológicos, de tratamiento y de cualquier información relacionada a algún miembro del núcleo familiar).**

Con el propósito de mantener informada a la Compañía sobre la asistencia y progreso del empleado en el programa.

**NOTA:** Este documento tiene una vigencia de seis meses a partir de la fecha de haber sido emitido.

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

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma Coordinador PAE

\_\_\_\_\_  
Fecha

La información divulgada esta protegida por los reglamentos de confidencialidad aplicables, las mismas prohíben a la persona que recibe la información divulgarla a terceros.

## **PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO**

### **Solicitud de Expediente**

YO, \_\_\_\_\_ mediante este medio solicito el expediente del Programa de Ayuda al Empleado. Para cotejarlo, (inspeccionarlo) dentro de la oficina del Coordinador del PAE. *(Este expediente excluye datos psicológicos, de tratamiento y de cualquier información relacionada a algún miembro del núcleo familiar).*

Se me ha orientado sobre las posibles consecuencias de la divulgación de información contenida en el expediente a terceros por mi parte.

Por tal razón relevo de toda responsabilidad a \_\_\_\_\_.

Coordinador del PAE, si esta información es divulgada a terceras personas.

*Código del Expediente:* \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma Coordinador PAE

\_\_\_\_\_  
Fecha

La información divulgada esta protegida por los reglamentos de confidencialidad aplicables, las mismas prohíben a la persona que recibe la información divulgarla a terceros.

## **PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO**

### **Solicitud de Copia del Expediente**

YO, \_\_\_\_\_  
Empleado

mediante este medio solicito una copia del expediente del Programa de Ayuda al Empleado. *(Este expediente excluye datos psicológicos, de tratamiento y de cualquier información relacionada a algún miembro del núcleo familiar).*

Se me ha orientado sobre las posibles consecuencias de la divulgación de información contenida en el expediente a terceros por mi parte.

Por tal razón relevo de toda responsabilidad a \_\_\_\_\_, Coordinador del PAE, si esta información es divulgada a terceras personas o de alguna manera la copia del expediente en mi poder se extravía o es leída por terceras personas.

*Código del Expediente:* \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma Coordinador PAE

\_\_\_\_\_  
Fecha

La información divulgada está protegida por los reglamentos de confidencialidad aplicables, las mismas prohíben a la persona que recibe la información divulgarla a terceros.

# **PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO**

## **Entrevista Inicial**

Asuntos Discutidos:

---

---

---

---

---

---

---

Recomendaciones:

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma Coordinador PAE

\_\_\_\_\_  
Fecha

La información divulgada esta protegida por los reglamentos de confidencialidad aplicables, las mismas prohíben a la persona que recibe la información divulgarla a terceros.

### Disposición del Expediente

1. Los expedientes de los empleados que utilicen el PAE se conservarán en un lugar seguro por un período de cinco años a partir del último contacto con el empleado.
2. Si durante ese tiempo el expediente es solicitado por escrito, el Coordinador del PAE determinará si el empleado está mentalmente capacitado para interpretar la información y no se proveerá información que constituya riesgo para terceros. En este caso se aplicará el procedimiento indicado en este Reglamento.
3. Si no se solicita el expediente a partir de los cinco años el expediente será destruido por el Coordinador del PAE mediante trituración o cualquier otro método que garantice la destrucción total del documento en armonía con las leyes de protección ambiental.
4. La destrucción del expediente será supervisada por algún miembro de la Junta Asesora, quien lo certificará por escrito.
5. El Coordinador mantendrá una lista control de los expedientes destruidos que incluya nombre del empleado, período de tiempo en que recibió los servicios, razón para terminar servicios, fecha en que se destruyó el expediente y firma del testigo.
6. *Todo empleado debe ser orientado sobre este procedimiento en la entrevista inicial y debe firmar un documento que lo certifique.*
7. Este procedimiento será aplicable al Proveedor de Servicios.

---

Firma Empleado

---

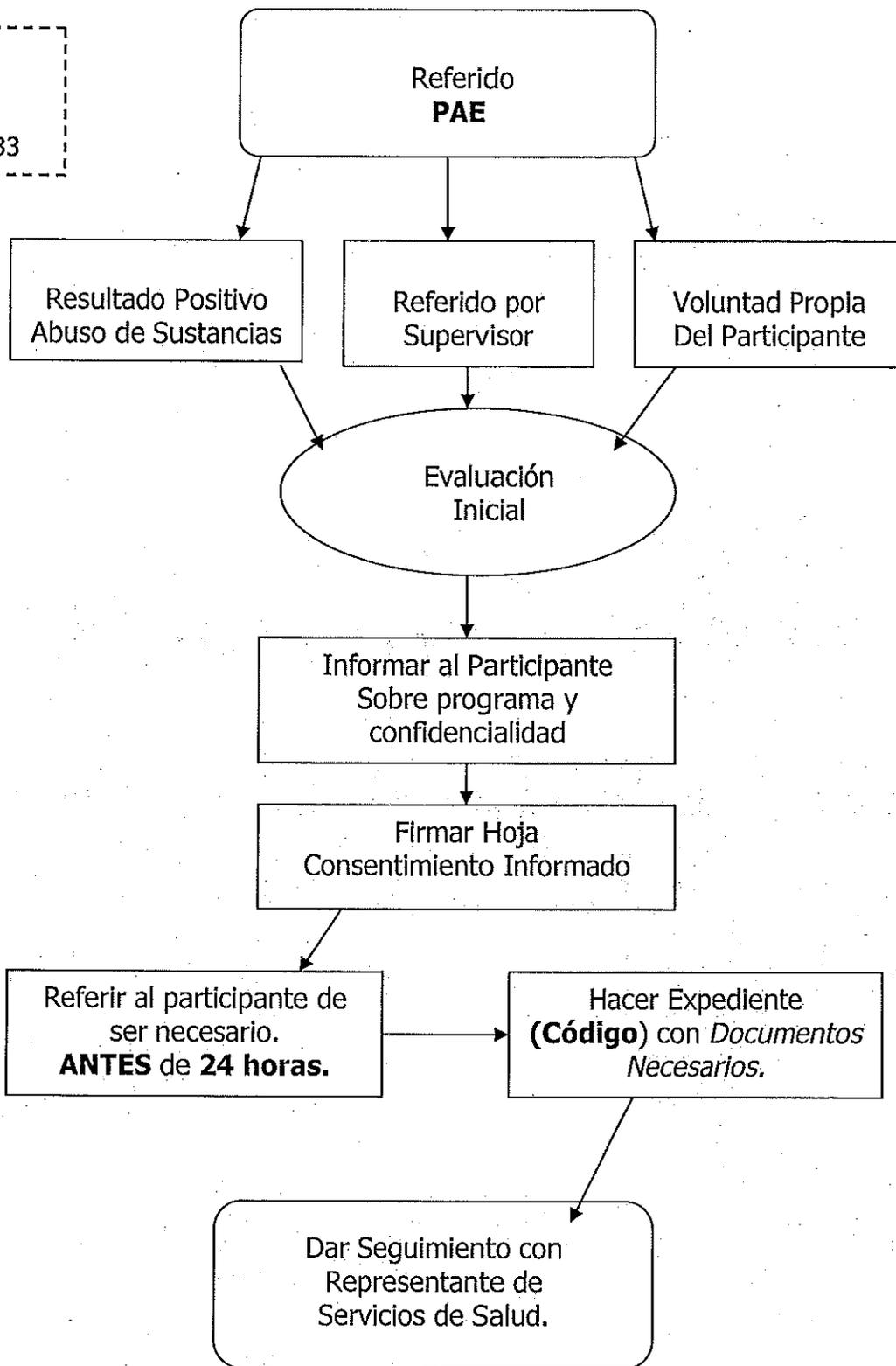
Fecha

**Nota:**

1. Este documento es parte del Reglamento del PAE de la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico, Artículo VII, Sección 5: Expedientes, Disposición del Expediente, (D).
2. El expediente que guarda el Coordinador del PAE en la Compañía, excluye datos Psicológicos, de tratamiento y cualquier información relacionada a algún miembro del núcleo familiar.

### Procedimiento PAE

Teléfonos:  
FHCS of Puerto Rico  
(787) 622-9797  
Fax (787) 294-1933



### Seguimiento Empleado PAE

