



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
**Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público**
Internet: <http://www.casarh.gobierno.pr>

Carpeta Humana

Lda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

ORDEN ADMINISTRATIVA 2008-11

A: Recursos Humanos de la Comisión Apelativa

De: 
Lda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Fecha: 10 de diciembre de 2008

Asunto: **Reglamento Administrativo del PAE, Implantación del Programa de Ayuda al Empleado y designación de Coordinador**

I. BASE LEGAL

Ley Número 167 de 11 de agosto de 2002, conocida como "*Ley para Crear en las Agencias del Gobierno, Gobiernos Municipales y las Empresas Privadas programas de ayuda al empleado establece guías y procedimientos uniformes para la implantación de Programas de Ayuda al Empleado en las agencias gubernamentales y gobiernos municipales*"; y el Reglamento Número 7312 del 6 de marzo de 2007, conocido como "*Reglamento para Implantar los Programas de Ayuda al Empleado*".

En virtud de lo anterior y conforme a la facultad expresa concedida a la Presidenta en el Artículo 13 Sección 13.10(4) de la Ley 184 del 3 de agosto de 2004, para reglamentar el eficaz y adecuado funcionamiento de la Comisión Apelativa, se establece el Reglamento para el Programa de Ayuda al Empleado.

II. PROPÓSITO

Como una estrategia para alcanzar y promover la política pública de velar por la salud integral de los servidores públicos y sus familias, aumentar su productividad y ofrecer servicios de excelencia a la ciudadanía se han desarrollado los programas de ayuda al empleado (PAE). Estos programas han logrado prevenir y atender adecuadamente las situaciones particulares de los empleados o de índole organizacional que interfieren con el funcionamiento óptimo de la fuerza laboral, por medio de profesionales de salud mental. Éstos guían al individuo a su productividad máxima de la forma más rápida posible. Por la razones antes expuestas esta Comisión ha contratado los servicios profesionales para ofrecer dichos servicios.

Como parte de los servicios a ser ofrecidos por la proveedora se encuentra ofrecer orientación y entrenamiento al personal designado para garantizar la confidencialidad y calidad de los servicios.

III. DISPOSICIÓN

En este mismo día se implanta el Programa de Ayuda al Empleado/a, se adopta y divulga el **REGLAMENTO PARA EL PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO/A O EMPLEADA**, y se designa como Coordinador(a) del PAE a la Sra. Brenda L. Figueroa Lanzó, Oficial de Gerencia Pública y de Recursos Humanos.

IV. VIGENCIA

Esta orden Administrativa entra en vigor en el día de hoy, 10 de diciembre de 2008, en San Juan, Puerto Rico.

Handwritten initials/signature



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público

Internet: <http://www.casarh.gobierno.pr>

Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

REGLAMENTO PARA EL PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO O EMPLEADA

I. Exposición de Motivos

El Estado Libre Asociado tiene como política pública velar por la salud integral de los servidores públicos y sus familias, aumentar su productividad y ofrecer servicios de excelencia a la ciudadanía. Como una estrategia para alcanzar y promover esta política pública, se han desarrollado los programas de ayuda al empleado/a (PAE). Estos programas han logrado prevenir y atender adecuadamente las situaciones particulares de los empleados o de índole organizacional que interfieren con el funcionamiento óptimo de la fuerza laboral, por medio de profesionales de salud mental. Éstos guían al individuo a su productividad máxima de la forma más rápida posible.

Reconocemos que es necesario continuar el desarrollo de programas innovadores de prevención e intervención temprana, por lo que hemos establecido el Programa de Ayuda al Empleado/a de la Comisión Apelativa. Este Programa tiene como propósito educar a los empleados y a sus familias a enfrentarse a los problemas que los puedan afectar en sus trabajos y a mantener su salud emocional. De manera que les permita superar sus situaciones particulares y aumentar su nivel de productividad, disminuir el ausentismo y reducir los costos relacionados al cuidado de la salud, a la vez que mejora su condición como miembro de la sociedad y se benefician todos los roles que le corresponde realizar dentro de la comunidad.

II. Base Legal

Ley Número 167 de 11 de agosto de 2002, conocida como Ley para Crear en las Agencias del Gobierno, Gobiernos Municipales y las Empresas Privadas programas de ayuda al empleado/a. Esta Ley establece guías y procedimientos uniformes para la implantación de Programas de Ayuda al Empleado/a en las agencias gubernamentales y gobiernos municipales. El Reglamento Número 7312 del 6 de marzo de 2007, conocido como Reglamento para Implantar los Programas de Ayuda al Empleado.

En virtud de lo anterior y conforme a la facultad expresa concedida a la/el Presidenta/e en el Artículo 13 Sección 13.10(4) de la Ley 184 del 3 de agosto de 2004, para reglamentar el eficaz y adecuado funcionamiento de la Comisión Apelativa, se establece el Reglamento para el Programa de Ayuda al Empleado.



III. Meta

Restaurar la productividad de aquellos empleados cuyas situaciones particulares afecten el funcionamiento en el trabajo orientándoles sobre los recursos profesionales disponibles bajo el Programa, y refiriéndoles para recibir los servicios.

IV. Objetivos

- a. Ofrecer herramientas útiles a los empleados que tengan situaciones particulares, familiares u ocupacionales.
- b. Lograr que los empleados permanezcan en sus trabajos produciendo a capacidad aceptable de rendimiento.
- c. Ofrecer la oportunidad a sus empleados de disfrutar de su empleo, los beneficios que éste ofrece, y vivir una vida plena.
- d. Reducir las situaciones laborales que provocan la pérdida de esfuerzo y tiempo.
- e. Desarrollar programas educativos y de orientación profesional a los empleados como medida preventiva para atender sus situaciones.

V. Reglamentación

a. Criterios para determinar la necesidad de Servicios Profesionales de Mejoramiento

Los criterios utilizados para referir al empleado/aal Programa, son los siguientes:

- i. Ausentismo. Entiéndase, ausencias no autorizadas; excesivas ausencias por enfermedad, ausencias mayormente lunes o viernes; repetidas ausencias mensuales; tardanzas a la hora de entrada; tardanzas a la hora de entrada del mediodía; excusas peculiares luego de ausentarse o salir antes de la hora reglamentaria; frecuentes salidas del trabajo por asuntos de enfermedad o condiciones de salud.
- ii. Ausentismo dentro del área de trabajo. Entiéndase, salir con frecuencia del área de trabajo; recesar para tomar meriendas en exceso a lo autorizado; mantenerse en su área de trabajo y no producir lo requerido (tal como si estuviere ausente).
- iii. Productividad o eficiencia. Entiéndase, pérdida de concentración; no realizar las tareas en el tiempo razonable; no recordar las instrucciones u otros detalles que le han dado para realizar sus tareas; no seguir instrucciones debido a conflictos con la autoridad de su(s) supervisor(es); cometer demasiados errores en su trabajo; tomar decisiones comúnmente inadecuadas que causan errores o demoras; verbalizar con frecuencia su insatisfacción con los compañeros de trabajo o con las partes que solicitan servicios.



- iv. Relaciones interpersonales. Entiéndase, reaccionar violentamente a las críticas o sugerencias de su(s) supervisor(es), o compañeros de trabajo; sentir persecución debido a observaciones de su(s) supervisor(es) relacionados a su trabajo; discutir o argumentar las instrucciones dadas; excesivo aislamiento del grupo.
- v. Otros. Entiéndase, cambios drásticos en su apariencia física o en el vestir; patrones de conducta poco comunes; violación reiterada a las leyes, reglamentos, ordenes administrativas y normas establecidas por la Agencia y/o por su(s) supervisor(es).

b. No Discrimen

El Programa no discriminará en la prestación de los servicios por razones de índole política, religiosa, raza, color, condición social, edad, sexo o nacionalidad, condición o impedimento físico, o mental, u razón alguna reglamentada o legislada.

c. Ayuda profesional

El programa de Ayuda al empleado estará disponible tanto para los Recursos Humanos de la agencia, como para su familia inmediata, entiéndase cónyuges e hijos o pareja consensual, en caso de los empleados que viven solos o con sus padres, se les extiende el beneficio a sus padres.

El/la empleado/a podrá recibir ayuda profesional mediante dos mecanismos: voluntariamente, o por referido de un supervisor. Mediante ambos mecanismos, el en conjunto con el Coordinador del PAE, seleccionará la ayuda que estima le ayudará en su situación, siguiendo los procedimientos establecidos en este Reglamento.

d. Procedimientos

i. Fuentes de Referido

1. Auto-referidos

- a. El/la empleado/a puede contactar al Proveedor de servicios PAE para solicitar una cita voluntaria y confidencial. En este caso no tendrá que solicitar referido al coordinador de la agencia, salvo que el/la empleado/a así lo desee, para facilitar su proceso.
- b. El Coordinador del PAE referirá al empleado/a al programa de servicios externos, fuera de horas laborables, de ser posible, para el cual deberá completar el formularios "Auto-referido".



2. Referidos Administrativos

- a. Todo referido administrativo será originado por el/los supervisor/es.
- b. El/Los supervisor/es serán responsables de identificar el deterioro en la ejecución de sus empleados, documentar el mismo, y evidenciar éste a su empleado, previo al referimiento al Coordinador del PAE. El supervisor no identificará situaciones personales de los empleados, ni hará recomendaciones al respecto. Su rol se limitará a orientar al empleado/a sobre los beneficios del PAE hacer el referido pertinente.
- c. El supervisor completará el Modelo intitulado "**Hoja de Referido al Coordinador del PAE**", indicando los criterios utilizados para referir al empleado/a al Programa establecidos en este Reglamento (*Anejo 1*); y le saca una cita con el coordinador interno.
- d. Si el/la empleado/a aceptare libremente acudir a la entrevista con el Coordinador, el supervisor completará el Modelo intitulado "**Aceptación del Empleado/a para recibir los servicios del PAE**" y el empleado/a firmará el mismo.

ii. Coordinador del PAE

1. El Coordinador preparará un expediente, al recibir el Modelo de intitulado "**Auto-referido**" u "**Hoja de Referido al Coordinador del PAE**".
2. A su vez, preparará los Modelos de "**Citación al Empleado/a al PAE**", y "**Notificación al Supervisor**", manteniendo copia de éstos en el expediente.
3. El Coordinador entrevistará al empleado, evaluará sus necesidades, y determinará si el empleado/a requiere la intervención de los servicios externos del PAE. La comparecencia ó no comparecencia del empleado/a se certificará mediante el Modelo "**Hoja de comparecencia a citas en el PAE**".
4. De requerirse la intervención de los servicios externos del PAE, el empleado/a completará el Modelo "**Consentimiento para divulgar información de tratamiento al Coordinador del PAE**". De esta manera el Coordinador podrá cumplir con su obligación de dar seguimiento a la ayuda profesional que recibe el empleado.
5. El Coordinador programará una cita con el proveedor de servicios externos, y notificará al empleado/a mediante el Modelo "**Cita con Proveedor de Servicios Externos**". De igual manera, en los casos en que



la cita sea durante horas laborables, le notificará al/los supervisor/es mediante el Modelo "Cita del Empleado/a fuera de la Agencia".

6. El empleado/a será responsable de cumplir con su cita y el plan de acción a seguir en el caso. En situaciones que no le permitan cumplir con ello, deberá notificarlo con veinticuatro horas (24) de anticipación.
7. Si el Coordinador determinara beneficioso para el empleado, ofrecer información privilegiada de tratamiento a terceras personas, lo hará únicamente con la autorización escrita del empleado, y para ello utilizará el Modelo "Divulgación de Información". Este documento caducará a los seis (6) meses luego de la fecha en que se firmó, excepto que el empleado/a revoque el mismo en cualquier momento.
8. Una vez completado el proceso con el proveedor de servicios externos, el Coordinador hará una evaluación final sobre el resultado y solicitará al supervisor una evaluación de la ejecutoria del empleado/a en su trabajo para emitir cualquier recomendación al efecto.

e. Confidencialidad

Reconocemos la importancia de la confidencialidad en el caso de cada empleado/a conforme a las leyes federales y estatales aplicables, y según establecido en el Memorando Especial 5-2006, de la Comisión Apelativa intitulado **Confidencialidad y Seguridad de la Información**, aprobado por la Presidenta, la Lcda. María del C. Betancourt Vázquez, el 7 de noviembre de 2006.

Si un empleado/a voluntariamente, se refiere a sí mismo, la información permanece confidencial, salvo casos en los cuales exista riesgo o peligre el bienestar o seguridad de los empleados o de terceros, por orden judicial, o que el/la empleado/a autorice por escrito la divulgación de información.

Para el empleado/a que es referido por la Agencia a los servicios externos del PAE, el progreso del paciente será proporcionado a la Agencia dado el consentimiento escrito del empleado.

f. Manejo del Expediente

Todo referido al PAE se hará mediante la apertura de un expediente en el cual se mantendrán los documentos relacionados al caso. Dichos expedientes se mantendrán bajo seguridad, en estricta secretividad y confidencialidad. El Coordinador será el único funcionario en la Agencia con acceso al expediente.



El expediente deberá contener los siguientes documentos: (1) Referido al Programa; (2) Hoja de Identificación; (3) Entrevista Inicial; (4) Consentimiento para recibir los servicios del PAE; (5) Referido al proveedor de servicios o al PAE privado; (6) Autorización expresa o consentimiento; (7) Certificación de asistencia al PAE; (8) Notas de Progreso; (9) Certificación de recomendación del Proveedor de Servicios; (10) Hoja de Cierre; (11) Notificación al supervisor y empleado/a sobre el cierre del caso, si aplica.

i. *Custodio del Expediente*

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

La Comisión Apelativa tendrá la obligación de tomar las medidas necesarias para proteger la seguridad y confidencialidad del expediente dándole énfasis a la protección del mismo de daños por agua, y de acceso por parte de personas no autorizadas.

ii. *Inspección y Solicitud del Expediente*

El/La empleado/a podrá solicitar por escrito la inspección o copia del expediente. Deberá firmar un relevo de responsabilidad, que exonere al Coordinador del PAE de responsabilidad, en caso en que la información contenida en el expediente sea divulgada a otros por el/la empleado/a o cualquier otra persona que tenga contacto con la información, luego de haber sido entregada por el Coordinador del PAE.

El Coordinador del PAE, consultará con el proveedor de servicios externos que atiende al/la empleado/a, para determinar si éste está mentalmente capacitado para interpretar razonablemente la información.

iii. *Disposición del Expediente*

Los expedientes de los empleados que participen del PAE se conservarán por un periodo de cinco (5) años, a partir del último contacto con el/la empleado/a.

A partir de los cinco (5) años, el Coordinador del PAE destruirá el expediente. Esta destrucción será supervisada por el/la Directo/a de Gerencia Pública y Recursos Humanos.

El Coordinador del PAE mantendrá un registro de expedientes destruidos que incluirá: nombre del/de la empleado/a, periodo de tiempo que recibió los servicios, razón para terminar con los servicios, fecha en que se destruyó el



expediente, y firma del/de la Director/a de Gerencia Pública y Recursos Humanos.

g. Seguridad de Empleo

El participar de los servicios del PAE no afectará la seguridad de empleo del participante, ya que toda la información relacionada a su caso será tratada de forma estrictamente confidencial.

Todo aquel empleado/a que rechace las recomendaciones del Coordinador del PAE y continúe con el mismo patrón de conducta, estará sujeto a la imposición de las medidas correctivas aplicables conforme al Reglamento de Normas de Conducta y Medidas Disciplinarias de la Comisión Apelativa.

Si posterior a habersele impuesto la medida correctiva, el empleado/a solicitare los servicios del PAE, será responsabilidad del Coordinador evaluar el caso y presentar a la (el) Presidenta (e) la recomendación pertinente.

h. Licencias utilizadas en el tiempo laborable

Si el Coordinador determina que el empleado/a debe ser referido a los servicios externos del PAE, y éste lo acepta, se le notificará al/la Director/a de Gerencia Pública y Recursos Humanos para efectos de la asistencia. El tiempo utilizado en las citas fuera de la oficina se descontarán de los balances de licencia por enfermedad, y de no tener disponible, de licencia regular. El tiempo utilizado en reuniones con el Coordinador, se entenderán asunto oficial, previa notificación a su(s) supervisor(es) inmediatos

i. Oportunidad de participación

Los empleados tendrán la oportunidad de recibir los servicios externos del PAE una vez por cada condición, hasta que termine el tratamiento. En casos excepcionales, el Coordinador del PAE en colaboración con el supervisor inmediato y el (la) Director/a de Gerencia Pública y Recursos Humanos, determinaran la viabilidad de concederle al empleado/a una oportunidad adicional.

La norma anterior no será de aplicabilidad en los casos en que el empleado/a voluntariamente, solicite los servicios del PAE, por entenderse que utilizan el Programa de una manera preventiva.

j. Relevo de Responsabilidad

La Comisión Apelativa no se hace responsable por los actos u omisiones cometidos por los profesionales externos que cause algún daño a los empleados participantes.



VI. Vigencia

Las disposiciones de este Reglamento tendrán vigencia a la fecha de su aprobación, y hasta que el mismo sea derogado por la Autoridad Nominadora, o por agencia o foro autorizado para derogar el mismo.

En San Juan, PR, hoy 10 de diciembre de 2008.


Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público

Internet: <http://www.casarh.gobierno.pr>

Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Anejo I

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO/A

Hoja de Referido al Coordinador del PAE

1. Nombre del Empleado/a

2. Área de Trabajo

3. Puesto que Ocupa

4. Indicadores de deterioro
de ejecución

5. Otros Comentarios

6. Persona que refiere/Puesto
que ocupa

7. Fecha de Referimiento

8. Fecha Cita con Coordinador

Firma del Empleado/a

Fecha

Nota: Formulario debe ser completado por supervisor/a. Original (coordinador/a); Copia (persona que refiere).



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público

Internet: <http://www.casarh.gobierno.pr>


Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Anejo II

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO

Aceptación del Empleado/a para recibir los servicios del PAE

Yo, _____, libremente acepto sostener una entrevista con el/la Coordinador/a del PAE y de ser necesario recibir los servicios profesionales en el Programa de Ayuda al Empleado/a.

En _____, hoy _____ de _____ de _____.

Firma del Empleado/a



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público


Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Anejo III

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO/A

Citación al Empleado/a al PAE

___ de ___ de ___

Estimado/a señor/a _____:

Le felicitamos por su decisión de acogerse a los servicios del Programa de Ayuda al Empleado/a. Usted ha sido citado/a para el día ___ de _____ de _____, a la/s _____ a.m./p.m. El propósito de la misma es sostener una entrevista con usted en el Programa.

De no poder comparecer, favor notificarlo con veinticuatro (24) horas de antelación, al teléfono _____

Cordialmente,

Coordinador/a del PAE



**Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público**

[Signature]
Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Anejo IV

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO/A

Notificación al /la Supervisor/a

___ de ___ de ___

Estimado/a señor/a _____:

Se le informa que el/la empleado/a _____, ha sido citado/a para el día ___ de _____ de _____, a la/s _____ a.m./p.m, para sostener una entrevista en el Programa de Ayuda al Empleado/a.

De no poder comparecer, el/la empleado/a deberá notificarlo con veinticuatro (24) horas de antelación, al teléfono _____.

Agradezco su cooperación.

Cordialmente,

Coordinador/a del PAE



**Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público**

mpb
Lda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Anejo V

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO/A

Hoja de Comparecencia a Citas en el PAE

Certifico que _____ (compareció/no compareció) a su cita hoy
de _____ de _____.

Coordinador/a del PAE

Hora de Entrada _____ a.m./p.m.

Hora de Salida _____ a.m./p.m.



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público

Internet: <http://www.casarh.gobierno.pr>

[Handwritten Signature]
Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Anejo VI

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO/A

Cita con Proveedor de Servicios Externos

___ de ___ de ___

Estimado/a señor/a _____:

El Programa de Ayuda al Empleado/a ha coordinado una cita para usted, el día ___ de _____ de _____, a la/s _____ a.m./p.m. Esta ausencia (será/no será) con cargo a su licencia de enfermedad, vacaciones, o tiempo compensatorio.

De la cita coincidir con sus horas laborables, es necesario e imprescindible que usted solicite con antelación la autorización de su supervisor/a inmediato. La dirección del proveedor de servicios externos es la siguiente: _____.

De no poder comparecer, el/la empleado/a deberá notificarlo con veinticuatro (24) horas de antelación, al teléfono _____.

Cordialmente,

Coordinado/a del PAE



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público

Internet: <http://www.casarh.gobierno.pr>

Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Anejo VII

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO/A

Cita del Empleado/a fuera de la Agencia

_____ de _____ de _____

Estimado/a señor/a _____:

Se le informa que el/la empleado/a _____, ha sido citado/a para el día ____ de _____ de _____, a la/s _____ a.m./p.m, fuera de la agencia, con el Proveedor de Servicios Externos.

Agradezco su cooperación.

Cordialmente,

Coordinador/a del PAE



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público
Internet: <http://www.casarh.gobierno.pr>

M. C. Betancourt Vázquez
Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Anejo VIII

PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO/A

Consentimiento para divulgar información de tratamiento a/l/a Coordinador/a del PAE

_____ de _____ de _____

A: _____

De: _____
Nombre del/de la Empleado/a

Autorizo y solicito que se brinde información al/la Coordinador/a del Programa de Ayuda al Empleado/a de la Comisión Apelativa del Sistema de Administración de Recursos Humanos, sobre el progreso del tratamiento que estaré recibiendo en _____. La misma será utilizada en forma confidencial por el/la Coordinador/a del Programa de mi agencia.

Firma del/de la Empleado/a

Firma del/la Profesional de
Servicios Externos



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público

Internet: <http://www.casarh.gobierno.pr>

Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Anejo IX

Divulgación de Información

Autorizo a suministrar información sobre los servicios que recibo a:

Fecha

Firma del/de la Empleado/a