Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO EN ASUNTOS LABORALES Y DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
PO Box 8476
San Juan, Puerto Rico 00910-8476

1 de noviembre de 2013

ORDEN ADMINISTRATIVA NÚM. 12 – 2013

MANUAL DEL PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE) DE LA OFICINA DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO EN ASUNTOS LABORALES Y DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (OCALARH)

ARTÍCULO I – INTRODUCCIÓN

La Ley Núm. 167-2002, según enmendada, fue creada para velar por la salud integral del empleado y su familia inmediata, aumentando la productividad de la organización y ofrecer servicios de excelencia a la sociedad. En el desarrollo de la sociedad se observan cambios que tienen como resultado 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, la Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos (OCALARH) establece el Programa de Ayuda al Empleado (PAE), el cual constituye una herramienta útil para lidiar con aquellas situaciones que puedan afectar al trabajador y a su familia inmediata. Este programa está disponible para el empleado 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. La utilización de estos servicios puede ser a través de referido directo del supervisor inmediato o por iniciativa propia del empleado.

Como medida de prevención ante aquellos factores que afectan al individuo y su salud mental, el supervisor inmediato está llamado bajo la Ley Núm. 167, *supra*, a fomentar un clima organizacional saludable para el empleado, velando así por la ejecución laboral del mismo. Este programa está diseñado como un recurso para retener a empleados valiosos y ayudarles a trabajar de forma óptima.

En la OCALARH estamos comprometidos a 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.

ARTÍCULO II – TÍTULO

Esta Orden Administrativa se denominará como "**MANUAL DEL PROGRAMA DE AYUDA AL EMPLEADO (PAE) DE LA OFICINA DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO EN ASUNTOS LABORALES Y DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (OCALARH)**".

ARTÍCULO III – BASE LEGAL

Esta Orden Administrativa es adoptada de conformidad con la Ley Núm. 167-2002, según enmendada; el *"Reglamento para Implantar los Programas de Ayuda al Empleado"*, Reglamento Núm. 7312 de la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción; y la Ley Núm. 184-2004, según enmendada, conocida como *"Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico"*.

ARTÍCULO IV – META

Restaurar la productividad de aquellos empleados de la OCALARH cuyos problemas estén afectando su funcionamiento en el trabajo, orientándoles sobre los profesionales disponibles bajo el PAE que le proveerán alternativas para solucionar o minimizar los mismos.

ARTÍCULO V – OBJETIVOS

1. Ayudar al empleado de la OCALARH cuyo funcionamiento y productividad en el trabajo se ha afectado por problemas de índole personal, familiar u ocupacional.

2. Propiciar que el empleado de la OCALARH se mantenga produciendo a su máxima capacidad.

3. Ofrecerle una oportunidad al empleado de la OCALARH de disfrutar de su empleo, los beneficios que éste ofrece y una vida plena.

4. Reducir situaciones que ocasionan pérdida en esfuerzo y tiempo para la OCALARH y el grupo trabajador.

5. Desarrollar programas educativos y de orientación al empleado de la OCALARH como medida preventiva.

ARTÍCULO VI – APLICABILIDAD

Las normas establecidas en este Manual aplicarán a todos los empleados comprendidos en los servicios de carrera y confianza, así como a los transitorios, de la OCALARH.

ARTÍCULO VII – DEFINICIONES

1. **ASSMCA** - Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción.

2. **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.

3. **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.

4. **Coordinador del PAE** - Empleado 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.

5. **Director** – Director de la Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos.

6. **Empleado** – Toda persona natural que preste servicios mediante un nombramiento en el servicio de carrera o de confianza, puesto transitorio o irregular dentro del Plan de Clasificación y Retribución de la OCALARH a cambio de salario, sueldo, jornal o cualquier tipo de remuneración.

7. **Expediente** - Recopilación confidencial de todos los datos, gestiones y documentos relacionados con el empleado que recibe los servicios del PAE.

8. **Familia Inmediata** – Cónyuge e hijos menores de veintiún (21) años del empleado, dependientes del servidor público y que cohabiten con éste.

9. **OCALARH** - Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos.

10. **PAE (Programa de Ayuda al Empleado)** - Es un programa implantado en el lugar de trabajo, diseñado para ayudar a la alta gerencia, supervisores, al empleado y su familia inmediata, a prevenir, identificar en etapas tempranas y resolver problemas de productividad asociados a asuntos laborales o personales y, además, promover estilos de vida saludables que estimulen la productividad de los empleados.

11. **PAE Externo** - PAE que se establece mediante la contratación de un PAE privado.

12. **PAE Privado** - Empresa, compañía o institución que ofrece servicios de PAE mediante contrato y a la cual se le requerirá una certificación de la ASSMCA para ser contratado por una dependencia gubernamental.

13. **Referido** - Acción de dirigir al cliente hacia los recursos y servicios de ayuda para manejar y resolver algún conflicto o situación.

14. **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 OCALARH, que trabajará en estrecha colaboración con el Coordinador del PAE.

15. **Supervisor** – Persona que ejerce algún control, que evalúa o cuya recomendación sea considerada para la contratación, clasificación, despido, ascenso, traslado, fijación de compensación o sobre el horario, lugar o condiciones de trabajo, sobre tareas o funciones que desempeña o pueda desempeñar un empleado y de velar por el cumplimiento de las normas de la OCALARH.

ARTÍCULO VIII – ESTRUCTURA, SERVICIOS Y NORMAS DEL PAE

La participación del empleado de la OCALARH será voluntaria. El supervisor motivará al empleado a utilizar los servicios del PAE.

1. Procedimiento para recibir servicios

a. Auto-referidos

i. El empleado podrá asistir al PAE Privado por iniciativa propia, por lo que no requiere la intervención del supervisor.

ii. El Coordinador del PAE tratará de referir al empleado al recurso externo en horas laborables.

iii. La familia inmediata del empleado podrá acogerse voluntariamente a los beneficios y servicios del PAE Privado.

b. Referidos Administrativos

i. Todo referido será originado por el supervisor inmediato o Coordinador del PAE.

ii. El supervisor orientará al empleado sobre los servicios y beneficios que ofrece el PAE Privado, en el caso de identificar alguna situación o problema que presente el empleado.

iii. Si el empleado acepta los servicios del PAE Privado, el supervisor completará la Hoja de Referido (Ver Anexo-I) y la enviará al Coordinador del PAE.

iv. El Coordinador del PAE deberá revisar la información de la Hoja de Referido con el supervisor. De ser necesario el Coordinador del PAE se reunirá con el empleado.

v. El Coordinador del PAE le notificará al supervisor por escrito la fecha de la cita asignada por el PAE Privado para que el empleado reciba los servicios.

vi. El Coordinador del PAE informará al supervisor si el empleado asistió o no a la entrevista.

vii. Si el empleado acepta los servicios del PAE Privado, el supervisor referirá al empleado al Coordinador y éste, de así determinarlo necesario, lo referirá al PAE Privado.

c. Coordinador del PAE

i. El Coordinador del PAE será designado por el Director, en cumplimiento con el Artículo VII, inciso (4) de esta Orden Administrativa.

ii. Al recibir el referido, el Coordinador del PAE abrirá un expediente a nombre del empleado y lo citará.

iii. Los expedientes estarán bajo la custodia del Coordinador del PAE quien será el único que tendrá acceso a los archivos donde se guarden los mismos.

iv. El Coordinador del PAE, entrevistará al empleado. Al finalizar la entrevista, preparará un resumen con sus observaciones y recomendaciones y concertará una cita con el recurso profesional del PAE Privado y le informará al empleado.

v. Es responsabilidad del empleado cumplir con sus citas y el plan de acción recomendado por el profesional del PAE Privado.

vi. El Coordinador del PAE notificará a los supervisores si los empleados referidos asisten a las citas con el profesional del PAE Privado.

vii. El Coordinador del PAE notificará a los supervisores sobre aquellos empleados que completaron satisfactoriamente su participación en el PAE Privado.

viii. El Coordinador del PAE guardará la confidencialidad de la información del empleado, a menos que exista previa autorización escrita del empleado, utilizando la hoja de Consentimiento para Divulgar Información. (Ver Anexo II).

ix. Luego del empleado recibir la ayuda profesional:

- El Coordinador del PAE hará una evaluación final del resultado del tratamiento ofrecido al empleado fundamentada en las recomendaciones del profesional del PAE Privado.

- El supervisor hará una evaluación final de la ejecución del empleado en su trabajo.

ARTÍCULO IX – POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

La OCALARH mantendrá las más estrictas normas de ***Confidencialidad*** en la ayuda que brinde a los empleados y a su familia inmediata a través del PAE, en cumplimiento con la Ley Núm. 167, *supra*, y el Reglamento Núm. 7312, *supra*.

En todo referido al PAE se utilizará la "Hoja de Referido al PAE" haciendo uso del Sistema de Codificación de los Indicadores de Deterioro en la Ejecución.

El Coordinador del PAE preparará un expediente a cada empleado que reciba los servicios del PAE. Dicho expediente será colocado en un archivo con llave. La única persona autorizada que tendrá acceso al expediente será el Coordinador del PAE.

Toda información relacionada con la participación de un empleado en el PAE será tratada de forma ***Confidencial***. La información no será divulgada, salvo que el empleado que

reciba servicios del PAE ofrezca su autorización o consentimiento por escrito para ello, utilizando el formulario de "Consentimiento para Divulgar la Información Confidencial".

La ***Confidencialidad*** se garantizará en todo momento, no obstante, las siguientes circunstancias permiten divulgarla:

- Cuando exista riesgo de amenaza a la vida del empleado u otras personas
- Cuando es requerido por orden de algún Tribunal
- Idea o intento suicida del empleado
- Ley para la Seguridad, Bienestar y Protección de Menores (Ley Núm. 246-2011, según enmendada)
- Violencia doméstica (Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada)
- Daño a la propiedad
- Cuando el empleado que ofrece la información lo autorice por escrito

Notificación Sobre Derecho de Confidencialidad:

Siempre que la persona que reciba servicios del PAE pueda comunicarse y comprender la información, el Coordinador del PAE le notificará por escrito y verbalmente al momento de la entrevista inicial su derecho a la ***Confidencialidad***.

Si al momento de recibir los servicios el empleado no puede comunicarse ni comprender la información, la notificación requerida en esta Orden Administrativa se remitirá al pariente más cercano y posteriormente al empleado.

El Coordinador del PAE documentará en un formulario el contenido de la notificación, la fecha y hora en que se proveyó la misma. Esta notificación deberá estar firmada por el empleado que la recibe.

Inspección y Solicitud del Expediente:

i. El empleado que reciba servicios del PAE podrá inspeccionar y solicitar su expediente siguiendo el procedimiento aquí establecido. De ser necesario el Coordinador del PAE podrá consultar con los proveedores de servicios que lo atienden y determinar que se encuentra mentalmente capacitado para interpretar razonablemente la información.

ii. No se proveerá información que constituya riesgo para cualquier persona a menos que no exista una orden del Tribunal, en cuyo caso se dispone que la misma se solicitará al Tribunal por la parte afectada por la divulgación de la información.

iii. El Coordinador del PAE ofrecerá una orientación al empleado sobre las posibles consecuencias de la divulgación de la información contenida en el expediente.

iv. El empleado podrá solicitar por escrito la inspección o copia de su expediente. Deberá firmar un relevo exonerando al Coordinador del PAE y a la OCALARH de responsabilidad en caso de 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.

v. El empleado que reciba o haya recibido servicios del PAE podrá solicitar copia de la totalidad de su expediente mediante petición escrita.

Disposición del Expediente:

i. 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.

ii. 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.

iii. Si no se solicita el expediente a partir de los cinco (5) años el expediente será destruido por el Coordinador del PAE mediante incineración, trituración o cualquier otro método que garantice la destrucción total del documento en armonía con las leyes de protección ambiental.

iv. La destrucción del expediente será supervisada por otro empleado, quien lo certificará por escrito.

v. El Coordinador del PAE mantendrá una lista control de los expedientes destruidos que incluya nombre del empleado, período de tiempo en que recibió los servicios, razón para terminar los servicios, fecha en que se destruyó el expediente y firma del testigo.

vi. Todo empleado debe ser orientado sobre este procedimiento en la entrevista inicial y debe firmar un documento que lo certifique.

vii. Este procedimiento será aplicable a los proveedores de servicios privados.

ARTÍCULO X – DERECHOS Y DEBERES DE LOS PARTICIPANTES

1. **Derechos**

   a. El participante tendrá el derecho a ser informado por el Coordinador del PAE sobre sus derechos, responsabilidades y de la política institucional que gobierna los procedimientos del PAE.

   b. El acceso y la utilización de los servicios del PAE es voluntaria.

   c. Los empleados podrán reunirse con el Coordinador del PAE de la institución en horas laborables y sin cargo a licencia, siempre que medie la autorización de su supervisor o fuera del horario de trabajo, en cuya situación se considerará como aportación del empleado a su desarrollo personal y no se compensará como tiempo adicional. Los servicios recibidos fuera de la institución en horas laborables serán con cargo a licencia por enfermedad, vacaciones o tiempo compensatorio.

   d. Los empleados tienen el derecho de asistir al PAE por su propia iniciativa bajo las condiciones antes descritas y el Coordinador no podrá divulgar que se realizó ese contacto. En ese caso solo se informará del contacto al supervisor por petición del empleado o cuando sea requerido por ley.

   e. Cuando el referido sea de índole administrativo, el Coordinador del PAE podrá brindar la siguiente información al supervisor: si asistió a la cita, duración de la intervención y si aceptó o rechazó los servicios.

   f. El empleado tendrá derecho a recibir servicios de alta calidad y ser tratado con respeto por el Coordinador del PAE.

   g. La participación en el PAE no afectará su seguridad en el empleo, ni oportunidades de ascenso.

2. **Deberes**

   a. Demostrar compromiso con el proceso de ayuda y tratamientos sugeridos.

   b. Asistir a citas y excusarse debidamente cuando no pueda acudir a éstas.

   c. Asistir con puntualidad.

   d. Cada vez que asista a una cita deberá solicitar la certificación de asistencia y entregarla al Coordinador.

e. Si fue referido por el supervisor, entregará la certificación indicando que estuvo en cita relacionada al Programa.

f. Demostrar progreso laboral.

g. La participación del empleado en el Programa no lo releva de cumplir con las normas aceptadas de ejecución laboral.

ARTÍCULO XI – CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

Si cualquier palabra, inciso, artículo, sección o parte de esta Orden Administrativa fuese declarado inconstitucional o nulo por un tribunal, tal declaración no afectará, menoscabará o invalidará las restantes disposiciones y partes de esta Orden Administrativa, sino que su efecto se limitará a la palabra, inciso, oración, artículo, sección o parte específica declarada inconstitucional o nula, y la nulidad o 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 de cualquier otro caso.

ARTÍCULO XII – DEROGACIÓN

Esta Orden Administrativa deroga la Orden Administrativa Núm. 6-2011 de 21 de diciembre de 2011, denominada ***"Para establecer la política de confidencialidad del Programa de Ayuda al Empleado (PAE) de la Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos (OCALARH)"*** y cualquier otra orden administrativa, normativa, manual o reglamento, que sea contraria o esté en conflicto con la presente.

ARTÍCULO XIII – VIGENCIA

Las disposiciones de esta Orden Administrativa comenzarán a regir a partir de la fecha de su aprobación.

Harry O. Vega Díaz
Director

1 de noviembre de 2013
Fecha de Aprobación