



Protocolo de Atención de incidencias

Definiciones

- **Sujeto judicial:** Persona que trabaja en el Poder Judicial de Jujuy, incluye Empleados, Funcionarios y Magistrados.
- **Incidencias:** situaciones, episodios, conflictos que puede atravesar un sujeto judicial en el ámbito de trabajo y que desea plantearlo para su evaluación y consideración de la OBL. Incluyen cuadros de malestar, sufrimiento, estrés, afectaciones de salud, apatía o desgano, acoso y/o maltrato laboral, no adaptación u otros que impliquen para la persona una afectación de su bienestar laboral.

Protocolo de actuación

1. Recepción de la incidencia:

- Solicitud de cita por el sujeto judicial o un tercero testigo. La cita se concede por turnos conforme los horarios de atención de la OBL.
- La solicitud se hará por vía telefónica o a través del sistema de gestión judicial, indicando el “motivo de consulta”.
- Si la situación tuviera carácter de urgencia, a considerar esto por la OBL, la cita se concretará de manera inmediata o a la mayor brevedad posible, aunque no fuese en los horarios establecidos.

2. Derivación de la incidencia:

- Si el motivo indicado es “acoso o violencia” deriva al área correspondiente siguiendo el protocolo de VL.

- Si el motivo indicado fuese alguna de las otras opciones, continúa en función de los lineamientos del presente protocolo de atención de incidencias.

3. Primera escucha:

- Entrevista del solicitante con un miembro del Equipo de la OBL quien, por medio de una entrevista no estructurada y de la escucha activa, toma conocimiento de la situación planteada buscando identificar la problemática, malestar, dificultad por la que el sujeto acude a la OBL.
- Si el denunciante fuese un tercero testigo, se procederá a citar al sujeto directamente involucrado para la realización de la *primera escucha*, en primera persona.
- En esta instancia y, como consecuencia de la temática del planteo, se define si:
 - La situación deberá ser derivada a un profesional psicólogo integrante del equipo de la OBL. En este caso se le informa al interesado y se concreta cita conforme agenda destinada a tales fines.
 - La situación necesita una respuesta de acción concreta (por ejemplo, temas que tengan que ver con el espacio físico o cuestiones vinculadas a gestión).
- El solicitante procede a completar el Formulario de Atención de Incidencias (*) el cual es firmado por éste y por el miembro del equipo de la OBL que tome la incidencia.
- Se registra la incidencia y se le otorga un número de legajo/expediente.

4. Entrevista con profesional Psicólogo/a:

El objetivo de la entrevista será brindarle atención, contención y herramientas, dependiendo de cada caso en particular y en lo posible, ofrecer una respuesta inmediata.

- La intervención deberá ser breve y nunca de carácter “terapéutico”, sino un espacio de acompañamiento destinado a la búsqueda de nuevos paradigmas del sujeto en su ámbito laboral.

- 
- El profesional psicólogo/a elaborará un informe que será presentado al equipo para la definición de acciones posteriores.

5. Tratamiento de la Incidencia:

- Con el informe del Profesional Psicólogo/a el equipo define propuestas de acción, las cuales pueden ser:
 - Acompañamiento y escucha personal al sujeto en su necesidad
 - Acciones destinadas a resolver cuestiones que se relacionen con el equipo de trabajo del sujeto (entrevistas con el superior jerárquico, compañeros, equipo en concreto, acciones formativas, entre otros) u otras personas del Poder Judicial que pudiesen estar involucrados en la incidencia.

6. Elevación y Aprobación de las acciones: La OBL eleva al Secretario de Superintendencia la/s propuestas de respuesta y acción a la incidencia para su aprobación.

7. Acciones: Implementación de las acciones definidas, las cuales deben respetar en todo momento los valores planteados por la OBL de Confidencialidad, Equidad, Celeridad, Confianza, trabajo en Equipo e Inclusión.

8. Cierre y seguimiento de la Incidencia:

- Una vez implementadas las acciones definidas se procede al cierre de la incidencia, previa entrevista de cierre con el sujeto judicial promotor de la misma.
- La OBL deberá realizar seguimiento periódico de la situación mediante contacto con el sujeto judicial titular de la incidencia, al menos dos veces durante el plazo de 6 meses de cerrada la misma.



9. Informes y coordinación con el Colegio de Magistrados y Funcionarios y La Asociación Judicial: la OBL llevará a cabo reuniones periódicas con cada uno de estos órganos a los fines de recibir consultas, solicitudes y/o propuestas, e informar el estado de las incidencias que ellos requieran.

10. Estadísticas: La OBL elaborará datos estadísticos sobre las incidencias recibidas y sus resultados, a los fines de presentar informes anuales o bien, a requerimiento a la Suprema Corte de Justicia.