



## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA OFICINA GRATUITA DE ORIENTACIÓN SOCIO-LABORAL DEL EXCMO. COLEGIO OFICIAL DE GRADUADOS SOCIALES DE ASTURIAS

Con fecha 1 de diciembre de 2015, la Junta de Gobierno del Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales de Asturias aprobó el Reglamento del Servicio de Orientación Jurídico-laboral Gratuito. Para dar virtualidad práctica a dicho Servicio y regular el funcionamiento del mismo, se acuerda dotar al mismo de una Oficina cuyas normas de funcionamiento quedan reflejadas en el presente Protocolo.

Para adecuar el Servicio de Orientación Jurídico-Laboral puesto en marcha por este Colegio a las necesidades del colectivo de beneficiarios, es preciso implantar una Oficina de Orientación Socio-Laboral gratuita que esté atendida por nuestros colegiados y a la cual el conjunto de la sociedad asturiana podrá dirigirse para obtener asesoramiento y orientación gratuitos, ofreciendo una atención profesional y una opinión, razonada en Derecho, a quienes pretendan reclamar la tutela judicial de sus derechos e intereses, a quienes busquen alternativas que tengan por objeto evitar el conflicto procesal, o a quienes deseen analizar la viabilidad de su pretensión. Con la implantación de esta Oficina, nuestro colectivo hace su mejor aportación: poner a disposición de la sociedad asturiana en su conjunto nuestro conocimiento como especialistas en materias propias de nuestra competencia en un momento de creciente demanda social en asuntos o materias relacionados con el Derecho Laboral y de Seguridad Social. En este sentido, tal y como ha quedado indicado en el Reglamento del propio Servicio, este proyecto está en consonancia con lo dispuesto en el art. 6.1 de la Ley 1/1996 de 10 de Enero de Asistencia Jurídica Gratuita, así como según lo preceptuado en el art. 6.1.d) de los Real Decreto 1415/2006, de 1 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Colegios Oficiales de Graduados Sociales donde queda preceptuado que se debe *Promover la organización un sistema de asistencia que permita contar con los servicios de un Graduado Social por parte de quienes carezcan de recursos económicos para sufragárselos.*

En definitiva, el desarrollo del Servicio de Orientación Jurídico-Laboral hace imprescindible la creación de una Oficina que lo lleve a término, para lo cual es necesaria la redacción de las presentes instrucciones que garanticen el buen funcionamiento de la Oficina de Orientación Jurídico-Laboral.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **1-Oficina de Orientación Socio-Laboral**

Nuestros Estatutos Colegiales definen, entre otras funciones, la promoción de un sistema de asistencia que permita contar con los servicios de un Graduado Social por parte de quien carezca de recursos económicos para sufragárselos. Atendiendo a este mandato colegial, se ha puesto en marcha el Servicio de Orientación Jurídico-Laboral Gratuito para cuyo desarrollo se promueve la creación de la Oficina de Orientación Jurídico-Laboral.

Mediante estas instrucciones, la Junta de Gobierno viene a regular el funcionamiento de dicha Oficina.

## **2-Condicion de acceso de los profesionales**

1.- La inscripción de colegiados se hará de manera voluntaria y la participación en este proyecto será un servicio altruista y gratuito que presta el colegiado. A tal efecto, los servicios administrativos del Colegio dispondrán de un censo de profesionales adscritos voluntariamente a este Servicio, que se actualizará conforme a lo estipulado en este Protocolo.

Se establecen dos categorías de colegiados participantes, para cada una de las cuales se confeccionará un censo de colegiados.

- a) El GRADUADO SOCIAL RESPONSABLE será aquel colegiado que, reuniendo los requisitos establecidos en el apartado 2 de este artículo, estará a cargo del Servicio que por turno le corresponda cubrir, siendo el encargado de dirigir la sesión de consultas, de dar respuesta y orientar al beneficiario y de cubrir y firmar los formularios oportunos, pudiendo estar asistido o no, por un colegiado acompañante.
- b) Por su parte, el GRADUADO SOCIAL ACOMPAÑANTE será aquel colegiado que, no reuniendo los requisitos exigidos para ser "G. S. RESPONSABLE", o no deseando desempeñar dicho papel de responsabilidad durante el desarrollo de las consultas, participa en el Servicio de Orientación Jurídico-Laboral Gratuito asistiendo al Graduado Social Responsable, colaborando en la orientación de los beneficiarios de la manera que resulte oportuna en cada caso (buscando información en base de datos, cubriendo los formularios para que estos sean revisados y firmados por el Responsable, etc.), aprovechando esta experiencia a título formativo.
- c) Excepcionalmente, podrán actuar como PROFESIONALES ACOMPAÑANTES aquellas personas matriculadas en cada Promoción de la ESCUELA DE PRÁCTICA PROFESIONAL "JOSÉ EMILIO MARTÍNEZ FARIZA" que, no reuniendo los requisitos para actuar como Graduado Social acompañante, deseen participar en el Servicio para aprovechar la experiencia a título formativo. Dicha participación quedará limitada a los meses durante los cuales dicho profesional esté vinculado a la Escuela de Práctica Profesional, tiempo que será, comúnmente, un curso académico.

2.- Para garantizar la buena praxis de este servicio, y con el objeto de ofrecer un servicio de calidad y solvencia, el colegiado que desee formar parte del Servicio de Orientación Jurídico-Laboral Gratuito, actuando como GRADUADO SOCIAL RESPONSABLE, lo hará con las siguientes condiciones generales:

- A. Tener residencia habitual y ser titular o prestar servicios para un despacho abierto en el ámbito territorial del Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales de Asturias.
- B. Llevar como colegiado, en la modalidad de "ejerciente", una antigüedad mínima de 2 años inmediatamente anteriores a la solicitud.
- C. Alternativamente y con la finalidad de aprovechar el bagaje y la experiencia profesional de graduados sociales colegiados que desean participar en el Servicio de Orientación-jurídico Laboral gratuito y que, en el momento de su solicitud de adscripción al Servicio, se encuentran colegiados en la modalidad de "no ejerciente" por causa de su jubilación,

excedencia coyuntural o motivos similares; podrán participar del censo de GRADUADOS SOCIALES RESPONSABLES siempre y cuando acrediten los requisitos siguientes:

- a) Que desde su cambio en la modalidad de colegiación mediante su paso de “ejerciente” a la modalidad de “no ejerciente”, y su solicitud de adscripción al Servicio de Orientación Jurídico-Laboral gratuito, no hayan transcurrido más de 12 meses.
- b) Se le exige reunir un periodo de colegiación en la modalidad de “ejerciente” no inferior a 5 años, siendo requisito imprescindible que la colegiación en esta modalidad de ejerciente se mantenga de forma continuada al menos durante un periodo no inferior a dos años.
- c) El colegiado que acceda al censo de responsables por esta vía y que, con posterioridad a su inclusión en dicho censo, no modifique su modalidad de colegiación a la de “ejerciente”, sólo podrá prestar el Servicio como responsable del mismo durante un periodo no superior a 5 años. Esta medida trata de garantizar que el colegiado que se hace cargo del Servicio se encuentra plenamente actualizado. Por tanto, ningún colegiado que, de forma consecutiva, lleve más de seis años colegiado en la modalidad de “no ejerciente” podrá estar adscrito al censo de Graduados Sociales Responsables.

D. Para inscribirse y permanecer en el Servicio será necesario estar al corriente en el pago de las cuotas y cargas colegiales. Asimismo, el colegiado no podrá estar sometido a suspensión de actividades por sanción disciplinaria impuesta por el propio Colegio.

3.- Quien no reúna los requisitos indicados, pero desee participar en el Servicio por entender que repercutirá positivamente en su formación teórico-práctica, podrá hacerlo como “acompañante” de un colegiado que sí reúna las condiciones anteriores y quien será el responsable de la atención al ciudadano beneficiario. A tal fin, y como se señala en el apartado 1 de este artículo, se dispondrá de un censo de profesionales al que podrán incorporarse los colegiados ejercientes que no reúnan los requisitos anteriormente indicados, los colegiados no ejercientes y también quienes ostenten la condición de *precolegiados*. Asimismo, se permitirá a aquellos colegiados que, reuniendo los requisitos exigidos para actuar como G. S. Responsable, no deseen asumir tal nivel de responsabilidad, su inscripción en este censo.

Excepcionalmente, también podrán formar parte de este Censo otros profesionales que, no reuniendo los requisitos anteriores (referidos a titulación y pertenencia al colectivo profesional de Graduados Sociales de Asturias), se encuentren matriculados en la Escuela de Práctica Profesional “José Emilio Martínez Fariza”. Su adhesión a este Censo de Acompañantes quedará limitado al tiempo durante el cual dicho alumno se encuentre vinculado a la Escuela, tiempo que, habitualmente, será de un curso académico.

4.- En cualquier caso, para formar parte de alguno de los dos censos establecidos al efecto, será IMPRESCINDIBLE la solicitud por escrito en la que el colegiado o profesional interesado manifieste, de forma inequívoca, su voluntad de participar en este Servicio de Orientación Jurídico-Laboral Gratuito, lo que conlleva la plena aceptación de las normas que lo regulan, así como de los principios de solidaridad y Justicia Social en los que está inspirado.

5.- Los turnos de asistencia, tanto para “responsables” como para “acompañantes”, se establecerán por orden alfabético y se seguirá ese orden para determinar qué colegiado estará a cargo del servicio cada día. En el caso de que algún compañero no pueda asistir a su turno será

sustituido por el posterior de la lista y así sucesivamente, ya que el servicio debe ofrecerse con la frecuencia estipulada, manteniendo la rotación correcta.

Excepcionalmente, podrán ser citadas hasta dos personas del Censo de Acompañantes si, por motivos formativos, pudiera resultar de interés; por ser este Censo el que acumula mayor número de integrantes con vocación de aprovechar la experiencia para acumular experiencia práctica.

6.- La solicitud para incorporarse a este censo será resuelta por la Junta de Gobierno, órgano encargado de autorizar la incorporación a las listas de cuantos colegiados deseen formar parte del Servicio. Será la Junta de Gobierno la encargada, a su vez, de rechazar motivadamente las solicitudes que no cumplan con los requisitos exigidos, así como de suspender o revocar la participación de algún colegiado cuando, por cualquier circunstancia, éste deje de reunir los requisitos establecidos. Aquellos colegiados que, formando parte de un censo, deseen incorporarse al otro, deberán solicitarlo expresamente y será la Junta de Gobierno la encargada de estudiar y, en su caso y de forma motivada, aprobar o no, su solicitud. Igualmente, la baja en cualquiera de los censos deberá ser notificada por el colegiado expresamente y por escrito, remitiendo tal comunicación al Colegio por los canales ordinarios (e-mail, carta, fax).

7.- No podrán inscribirse a este Servicio los/as Graduados/as Sociales que, a juicio informado de la Junta de Gobierno, no acrediten los requisitos y la disponibilidad que se requiere. De especial importancia será el cumplimiento por parte de los colegiados de los turnos de servicio que les sean asignados según el orden fijado. En tal sentido, será motivo para suspender y/o revocar la participación de aquel colegiado que, por tres sesiones consecutivas o por cinco alternas dentro del año, no preste el servicio al que se comprometió mediante la adhesión al censo correspondiente. Ello surtirá los efectos correspondientes respecto de los censos de colegiados participantes, que serán públicos.

### **3-Plazos y formas de inscripción**

Los Colegiados que reúnan los requisitos del ordinal anterior, podrán inscribirse en la sede colegial mediante comparecencia y solicitud debidamente cumplimentada, o mediante comunicación por e-mail o fax dirigida al Colegio.

Los Graduados Sociales colegiados que cumplan las condiciones establecidas en estas instrucciones podrán solicitar su adscripción al servicio de Orientación, cuyo listado se actualizará, al menos, bimensualmente, previa aprobación por la Junta de Gobierno.

### **4-Prestación del Servicio de Orientación Socio-Laboral.**

- Con, al menos, 3 días de antelación a la prestación del servicio, el Graduado Social responsable y el Graduado Social/profesional acompañante a quienes por turno corresponda recibirán su convocatoria por e-mail. Una vez confirmada la asistencia al Servicio, recibirán por e-mail los formularios de consulta cubiertos por los solicitantes del servicio para dicho día, a fin de que puedan ser revisados con cierta antelación.
- De no ser posible la asistencia del colegiado al turno que le corresponde, esto debe ser puesto en conocimiento del personal del Colegio a la mayor brevedad, para que pueda ser posible convocar al compañero inmediatamente siguiente en la lista. De no comunicarse la inasistencia al Servicio, sin que medie una causa de fuerza mayor que impida esta

comunicación, la Junta de Gobierno podrá tomar las medidas oportunas para suspender temporalmente la participación del compañero en este Servicio, o incluso, expulsarle de forma definitiva del censo. De tenerse en cuenta que esta inasistencia imposibilitará la atención de las consultas programadas para tal día.

- La facultad disciplinaria se ejercerá de conformidad con lo previsto en este Protocolo de actuación y en el Reglamento del Servicio de Orientación Jurídica Gratuito; así como según lo previsto por los Estatutos Particulares del Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales del Principado de Asturias y por los Estatutos Generales de los Colegios Oficiales de Graduados Sociales y normas afines.
- No serán retribuidas ni compensadas las asistencias a la Oficina de Orientación Socio-Laboral al tratarse de una actividad que presta el Graduado Social de forma altruista y voluntaria, salvo que se obtenga financiación pública destinada expresamente a tal efecto, en cuyo caso se tratará de premiar la participación en este proyecto a través de fórmulas tales como descuentos en los cursos de formación organizados por el Colegio, compensación de gastos, u otras.

#### **5-Funcionamiento de la Oficina de Orientación Socio-Laboral.**

La Oficina estará ubicada en la Sede Colegial del Excmo. Colegio de Graduados Sociales de Asturias, sito en C/ Cervantes nº 28 – 1º F, 33004 Oviedo, si bien es deseable ampliar este Servicio a otras localidades de la región, para lo cual se promoverán los Acuerdos necesarios con las Administraciones Locales, instalando Oficinas de Orientación Socio-Laboral en las dependencias que, de acuerdo a dichos Convenios de colaboración, se destinen al efecto.

#### **6-Respecto de la atención al público:**

1.- El horario de atención al público será de 16 a 19:30 horas, todos los jueves, hábiles. Agosto se considera inhábil a estos efectos y no se prestará el Servicio.

2.- El público que solicite la asistencia de este servicio deberá rellenar una ficha con los siguientes datos:

Nombre, apellidos, edad, Documento Nacional de Identidad/pasaporte/NIE, datos de contacto (localidad y teléfono), sexo, situación civil, nacionalidad y breve reseña de su consulta. Asimismo, deberá autorizar expresamente a este Colegio Profesional la recogida, conservación y uso de los datos personales facilitados de acuerdo con la legislación en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, los cuales serán necesarios para prestar el servicio solicitado y utilizados exclusivamente para su tratamiento con fines estadísticos. El personal del Colegio entregará una copia de este formulario al beneficiario, donde se le indicarán los pasos a seguir si desea ejercitar los derechos que le asisten, a saber: Derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento; Derecho de acceso, rectificación y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento; y Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control (agpd.es), si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.

3.- Esa ficha la cumplimentará siendo atendido por el personal del Colegio, que será el encargado del registro y de la asignación de citas de asistencia.

4.- Una vez que el profesional atienda al solicitante, el colegiado deberá cumplimentar un documento facilitado por este Colegio Oficial, que dejará constancia de la gestión de la consulta realizada por el beneficiario. La actuación del profesional quedará sujeta, en todo momento, a las normas deontológicas de nuestra profesión y deberá guardar la máxima confidencialidad sobre el asunto tratado. El Graduado Social responsable deberá asegurarse de que el beneficiario recoge, al finalizar la consulta, la documentación con la que acuda. El Servicio de Orientación no conservará documentación de ninguna consulta atendida. De no ser retirada por el interesado, ésta será destruida por el personal de Secretaría.

5.- Si el asunto tuviera la entidad suficiente como para tener que ser continuado más allá de esta visita inicial, el profesional ofrecerá al beneficiario la posibilidad de que continúe su tramitación con otro colegiado adscrito a esta Oficina Socio Laboral, desde sus despachos particulares, para lo cual, procederá a facilitarle al interesado un listado con los Graduados Sociales inscritos, ordenado por ámbito geográfico.

6.- Los datos aportados por el solicitante de este servicio quedarán en una base de datos titularidad del Excmo. Colegio de Graduados Sociales de Asturias y, previa autorización, pueden ser cedidos para tratarlos estadísticamente con las administraciones de Justicia, Empleo y Seguridad Social, o con cualquier otra administración en función de las competencias asistidas.

7.- El Graduado Social Colegiado se compromete a guardar secreto y a utilizar los datos facilitados para el fin que le han sido cedidos, debiendo observar la confidencialidad de los asuntos que se traten.

### **7-Servicio de Guardia:**

1.- Con carácter general, las consultas se atenderán de forma presencial, para lo cual será requisito imprescindible que el beneficiario haya solicitado cita de forma previa a través de los canales habilitados (página web, email, teléfono o de forma presencial).

2.- No obstante, para aquellas consultas cuya orientación no pueda hacerse esperar por tratarse de trámites urgentes sujetos a plazos, el Colegio habilitará un Servicio de Guardia, de carácter extraordinario, que tratará de ofrecer la orientación solicitada por vía telefónica. Ello no exime al beneficiario de facilitar los datos expresados en el artículo 6 de este Protocolo, pues sigue siendo necesaria su recogida a los efectos anteriormente expresados. De negarse el solicitante a indicar tales datos para cubrir el formulario, le será denegada la atención que solicita.

3.- Será el Responsable del Servicio de Orientación Jurídico-Laboral Gratuito quien determine qué consulta puede ser atendida por esta vía urgente, y cuáles no. De no ser posible localizar al responsable del Servicio para despachar esta solicitud, será el responsable de la Comisión de Justicia, Mediación e Intrusismo quien asuma esta competencia. De forma subsidiaria y siempre y cuando no sean localizados los responsables anteriores, esta decisión recaerá en el Presidente del Colegio, o en quien éste delegue expresamente a tal fin.

4.- Los colegiados que atenderán este Servicio de Guardia deberán figurar en el censo de Graduados Sociales RESPONSABLES y, por lo tanto, reunir los requisitos contemplados en el artículo 2 de este Protocolo.

5.- Dadas las características de este tipo de consultas, no participará ningún **profesional** del censo de ACOMPAÑANTES.

**8-Formulario de Quejas y Sugerencias de los solicitantes:**

A fin de recabar información sobre el grado de satisfacción de los solicitantes con el Servicio prestado, se habilitará una encuesta de satisfacción que podrá ser cubierta, de forma voluntaria, por aquellos beneficiarios que así lo deseen.