

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA GRATUITA DEL EXCMO. COLEGIO OFICIAL DE GRADUADOS SOCIALES DE ASTURIAS

El actual panorama socio-económico ha dado lugar a una creciente demanda social en materias relacionadas con los ámbitos laboral, fiscal y de Seguridad Social. Por este motivo, la Junta de Gobierno del Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales de Asturias aprobó, con fecha 1 de diciembre de 2015, la puesta en marcha de un Servicio de Orientación Jurídico-laboral gratuito dirigido a aquellos ciudadanos y ciudadanas que requieran asesoramiento en materias propias de nuestra competencia como lo son los asuntos laborales y de Seguridad Social.

Este Servicio de Orientación Jurídico-Laboral será gratuito y tendrá como cometido la atención y orientación de aquellos ciudadanos y ciudadanas que, de manera ocasional, requieran de asesoramiento jurídico-legal en las materias anteriormente citadas. A tal fin, se pondrá en marcha una Oficina de Orientación Jurídico-Laboral cuyo funcionamiento, por una parte, así como las demás normas de actuación, quedarán regidas por este Reglamento y por el Protocolo redactado al efecto, así como por las pautas que, eventualmente y en todo aquello que no quede recogido en el presente Reglamento, dicte la Junta de Gobierno a propuesta de la Comisión de Justicia e Intrusismo, Comisión encargada de velar por el buen funcionamiento de este Servicio, así como de elaborar los correspondientes informes periódicos por medio de los cuales se informará a la Junta de la marcha del Servicio.

La finalidad de este proyecto en el actual contexto socio-económico es la de contribuir al buen desarrollo de nuestra sociedad, objetivo que se incardina con uno de los pilares básicos que definen la profesión del Graduado Social y que no es otro que el de trabajar por la Justicia Social. En este sentido, este Colegio pone en marcha este Servicio con el firme propósito de lograr que este Servicio de Orientación Socio-Laboral sea digno de su emblema, aportando, para ello, nuestro mejor activo: la formación y experiencia que avala a nuestro colectivo.

La prestación de este Servicio de Orientación Jurídico Laboral Gratuito se regulará por lo establecido en este Reglamento y en el Protocolo de la Oficina del Servicio de Orientación creada al efecto.

I-SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICO-LABORAL GRATUITO. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS:

El Servicio de Orientación Jurídico-Laboral atenderá, de forma gratuita, a aquellos ciudadanos y ciudadanas que, de forma ocasional y en aquellas materias relacionadas con el ejercicio de nuestra profesión, soliciten de su asesoramiento, ya sea para informarse sobre la viabilidad de su pretensión, para reclamar la tutela jurídico-procesal de sus derechos e intereses, y/ o para tratar de evitar el conflicto procesal.

Se garantizará a los usuarios, en todo caso, la orientación profesional en las materias siguientes: Derecho Laboral y Derecho de la Seguridad Social, así como se ofrecerán las explicaciones correspondientes en todo lo relacionado con el Derecho Procesal Laboral y las opciones de negociación, conciliación, arbitraje o mediación establecidas para evitar el conflicto procesal y que pudieran aplicarse a cada caso concreto.

La Oficina principal destinada a ofrecer este Servicio estará ubicada en las dependencias de la Sede Colegial, sita actualmente en la calle Cervantes nº 28 – 1º F, de Oviedo. No obstante, el interés de nuestro colectivo es el de darle mayor alcance a este Servicio que ahora ponemos en marcha. Por

ello, se harán las gestiones precisas para llevar este Servicio a otras localidades de la región, donde pondremos en marcha oficinas de acuerdo a los convenios de colaboración alcanzados con los ayuntamientos, desarrollando nuestra labor, siempre que sea posible, en las dependencias cedidas por las administraciones públicas a tal efecto.

La información aportada por los usuarios de este Servicio quedará recogida en una base de datos propiedad del Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales de Asturias, entidad que utilizará dichos datos para la elaboración de informes estadísticos sobre aspectos tales como tipología de las consultas, segmento de población atendido, edades, etc. Dichos datos, previa autorización por parte del beneficiario, podrán ser cedidos a las Administraciones Públicas que, por razón de sus competencias, los requieran exclusivamente para su tratamiento estadístico.

II-BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN SOCIO-LABORAL:

Podrán ser beneficiarios del Servicio de Orientación Socio-Laboral los ciudadanos o ciudadanas que, ante cualquier circunstancia, hecho, situación o factor que les afecte y verse sobre las materias descritas en el punto I del presente Reglamento, precisen, en un momento determinado, asesoramiento o consejo verbal, razonado en Derecho, de un experto en dicho campo de conocimiento.

Este Servicio atenderá, en todo caso, las consultas planteadas por trabajadores y trabajadoras; por pensionistas; por personas en situación de desempleo; por extranjeros o por cualquier otra persona física que desee realizar una consulta sobre las materias indicadas.

No podrán ser beneficiarios de este Servicio los trabajadores por cuenta propia, así como los titulares, socios o administradores de sociedades mercantiles, cooperativas o empresas con cualquier otra forma societaria, cuando las consultas que pretendan plantear versen sobre la empresa a la que representan. En estos casos, se informará al solicitante del Servicio de esta circunstancia, invitándole a acudir a un Graduado Social en ejercicio, para lo cual se le facilitará el listado de Colegiados actualizado.

III-DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS BENEFICIARIOS:

Los ciudadanos y ciudadanas beneficiarios del Servicio de Orientación Socio-Laboral podrán acudir a la Oficina establecida al efecto donde serán recibidos y atendidos personalmente por el Graduado Social a cargo del Servicio en cada momento, quien figurará en el censo de G. S. RESPONSABLES y que podrá estar acompañado de un Graduado Social acompañante, quien participa en este proyecto para aprovecharse de su experiencia a título formativo, y que estará incluido en el censo de PROFESIONALES ACOMPAÑANTES. En todo caso, queda garantizada la asistencia por un Graduado Social en ejercicio, con una antigüedad mínima como colegiado en la modalidad de “ejerciente” de 2 años.

El Servicio dispondrá de un mecanismo para la solicitud de CITA PREVIA que permita garantizar una atención adecuada, por lo que se dará prioridad a las consultas de aquellos beneficiarios que hayan solicitado su correspondiente cita. Quienes acudan sin cita previa serán igualmente atendidos, si bien serán informados del tiempo de espera que habrán de aguardar a la vista del número de consultas ya concertadas con antelación y que gozarán de prioridad. En el caso de que no sea posible la atención de un beneficiario sin cita previa, se le emplazará a dejar concertada una cita para el próximo día de consulta. Por otra parte, aquellos ciudadanos que soliciten cita previa y no puedan acudir a la consulta fijada, tendrán la obligación de cancelar la cita programada,

realizando el aviso por los medios que se habiliten al efecto, preferentemente vía email o por teléfono.

Los beneficiarios deberán facilitar sus datos personales básicos, que serán recogidos en una ficha junto con el motivo de su consulta y, asimismo, dejar constancia de si se autoriza o no al Excmo. Colegio de Graduados Sociales el tratamiento de sus datos personales a los efectos indicados en el punto I de este Reglamento. Se garantizará, en todo caso, el derecho de rectificación, oposición, modificación o cancelación de sus datos personales a cualquier beneficiario del Servicio. Por su parte, el Graduado Social o los Graduados Sociales que atiendan la consulta se comprometen a guardar secreto y a utilizar los datos facilitados para el fin para el que han sido cedidos, observando y protegiendo la confidencialidad de los asuntos que se traten.

Hecha la consulta, el Graduado Social de turno aconsejará verbalmente al beneficiario sobre el asunto en cuestión. El Graduado Social no emitirá ningún informe legal por escrito y la labor de éste finalizará una vez atendida la consulta planteada por el interesado y expresado el consejo o la orientación sobre la misma. El beneficiario recibirá el consejo profesional del Graduado Social quien, en el caso de que el asunto tuviera la entidad suficiente como para tener que ser continuado más allá de esa visita inicial, ofrecerá al beneficiario la posibilidad de continuar con la tramitación a que dé lugar, entregándole, en caso afirmativo, el listado de Graduados Sociales inscritos ordenados por ámbito geográfico. Asimismo, el Graduado Social no conservará la documentación aportada por el beneficiario, por lo que, al término de la consulta, ésta deberá ser devuelta al interesado o destruida, en caso de que éste se haya marchado sin recogerla.

Con carácter excepcional y para aquellas consultas urgentes por razón de plazos, se habilitará un Servicio de Guardia, cuyo funcionamiento queda regulado en el artículo 7 del Protocolo de actuación de la Oficina del Servicio de Orientación Jurídico-Laboral Gratuito.

IV-ACCESO Y REGULACIÓN DEL TURNO DE PROFESIONALES

Podrán formar parte del CENSO DE GRADUADOS SOCIALES RESPONSABLES de la Oficina de Orientación Jurídica-Laboral todos los Graduados Sociales que pertenezcan al Excmo. Colegio de Graduados Sociales de Asturias que acrediten una antigüedad de, al menos, dos años como “ejerciente”, ya sea en la modalidad de “ejerciente libre” como en la modalidad de “ejerciente de empresa”. 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.

Asimismo, se deberá acreditar la actividad profesional durante esos dos años, estando al corriente de las cuotas en el Colegio Profesional y no estando sometido a suspensión de actividades por sanción disciplinaria impuesta por el propio Colegio.

Para formar parte de alguno de los dos censos establecidos al efecto, será IMPRESCINDIBLE la solicitud por escrito en la que el colegiado manifiesto, 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. De acuerdo con esto, cabe señalar que la prestación del servicio es totalmente voluntaria y gratuita, por lo que el Graduado Social no percibirá ningún tipo de remuneración ni compensación económica de ningún otro tipo por el desarrollo de su labor orientadora, salvo que, de acuerdo a los posibles convenios con las Administraciones Públicas que pudieran alcanzarse, se destine financiación pública para ello. En ese sentido, y en caso de que desde las Administraciones Públicas, Ayuntamientos o cualquier otro ente público se acuerde destinar, en virtud de acuerdo de colaboración o subvención, alguna cantidad dirigida a compensar o premiar a los profesionales a cargo del Servicio, la Junta de Gobierno determinará la forma de tales premios o compensaciones destinados a los Graduados Sociales participantes. Además, de establecerse algún tipo de colaboración con alguna administración pública, la Junta de Gobierno adoptará Acuerdo por medio del cual se establecerán los términos en los que se prestará el Servicio, ampliando, en la medida de lo posible, tanto la franja horaria como las localizaciones geográficas en las que este Servicio se viene prestando, con la intención de procurar un mejor y más amplio servicio a los beneficiarios.

Al efecto de formalizar la inscripción de un colegiado en la lista de profesionales voluntarios adscritos a este Servicio, los candidatos deberán cumplimentar solicitud facilitada al efecto en la oficina del Colegio: Una vez examinados los requisitos, la Junta de Gobierno procederá a la calificación del candidato como admitido o no y a su inscripción consecuentemente en el censo asignado a este servicio.

La lista será confeccionada por orden alfabético y será ese orden, partiendo de la letra A hasta la Z, el que marque la secuencia de asignaciones de días de consulta. Con cierta antelación a cada día de consultas en la Oficina de Orientación Socio-Laboral, el profesional que por turno corresponda de dicha lista será avisado, instándole a confirmar su presencia en el día y horas fijadas de consulta. Si, por el motivo que sea, no pudiera hacerse cargo de este compromiso, se avisará al profesional colegiado siguiente que por turno corresponda, y así sucesivamente. Para la buena marcha del Servicio y de la Oficina, es imprescindible que aquellos colegiados que, voluntariamente, hayan decidido inscribirse y formar parte de este proyecto, se comprometan a acudir a los días de consulta que, por turno, les sean asignados, así como es vital para la buena marcha del Servicio que, ante cualquier eventualidad, el personal del Colegio sea avisado para que pueda gestionar los cambios e incidencias que sean precisos en el menor tiempo posible. 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, como medida para tratar de reducir al máximo el número de incidencias que puedan darse la por falta de compromiso con este

Servicio que un colegiado pueda estar demostrando al no comparecer reiteradamente los días que, por turno, le han sido asignados.

Los miembros de este Colegio profesional en la modalidad de *Precolegiado* y en la modalidad de *No ejerciente* que deseen participar de este Servicio en la medida en la que pueda resultarles de interés por la experiencia práctica que supone la atención de consultas en las materias de nuestra especialidad, podrán inscribirse en un listado habilitado al efecto (censo de ACOMPAÑANTES) y podrán acompañar al colegiado ejerciente a cargo del Servicio en cada momento, participando en el transcurso de las sesiones y aportando sus conocimientos para la orientación dada a los beneficiarios. Aquellos colegiados ejercientes que, no reuniendo los requisitos para su incorporación al censo de RESPONSABLES, o reuniéndolos pero no deseando hacerse cargo del Servicio con dicho grado de responsabilidad, podrán igualmente formar parte de este censo de ACOMPAÑANTES.

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.

Será preciso que el compañero que desee cambiar de un censo al otro, lo solicite expresamente al Colegio, para que sea la Junta de Gobierno la encargada de estudiar y, en su caso, aprobar o no, su solicitud, en función de los requisitos establecidos.

Al igual que ocurre con el turno establecido para los profesionales ejercientes, se establecerá un orden de similares características para organizar adecuadamente la atención de los beneficiarios. 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.

En relación a las consultas derivadas a un profesional, cuando el beneficiario esté de acuerdo en iniciar o continuar cualquier tramitación con un colegiado, en su despacho propio, se promoverá la concertación de una cita con alguno de los profesionales adscritos a este Servicio, para lo cual se facilitará al beneficiario un listado de los mismos, ordenado por ámbito geográfico, para que pueda escoger según le convenga.

V-PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN POR PARTE DEL GRADUADO SOCIAL

El Graduado Social que por turno corresponda deberá acudir a la cita a la hora convenida y atender a los beneficiarios del servicio en los locales habilitados a tal efecto. Su actuación deberá respetar en todo momento las normas deontológicas de la profesión y guardará la máxima confidencialidad del asunto tratado.

El profesional deberá presentarse al beneficiario y lo acompañará al despacho asignado en las dependencias habilitadas a tal efecto. Una vez tomado asiento el Graduado Social iniciará la reunión cumplimentando el cuestionario que se apruebe al efecto para elaborar el asunto sobre el cual precisa orientación o consejo. Una vez finalizada la exposición y solicitadas por parte del profesional las aclaraciones que sean precisas para una mejor comprensión de la exposición, este orientará o aconsejará verbalmente sobre el asunto en cuestión expuesto al Graduado Social y

dará por finalizada la reunión ya que la prestación del servicio concluye una vez emitido el consejo u orientación por parte del profesional. Al concluir la reunión, el profesional realizará la entrega de un cuestionario de calidad al beneficiario del servicio a fin de que valore el mismo y lo deposite en el buzón creado a tal efecto. El Profesional debe asegurarse, en todo caso, de que el beneficiario entiende y, en su caso, autoriza o no autoriza al Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales de Asturias la recogida y custodia de los datos personales ofrecidos durante la consulta, a los efectos indicados en el punto I de este Reglamento. Por último, el Graduado Social responsable se asegurará de que el beneficiario retira la documentación aportada para la resolución de su consulta, pues el Colegio no conservará documentación alguna de los solicitantes.

VI-GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA OFICINA DE ORIENTACIÓN LABORAL

La gestión y coordinación del Servicio de Orientación Socio-Laboral y de la Oficina de Orientación Jurídica laboral al ciudadano corresponde a los servicios administrativos del Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales de Asturias bajo la supervisión del responsable de la Comisión de Justicia nombrado al efecto y de la propia Junta de Gobierno. Con el fin de establecer unas normas claras y concisas sobre su funcionamiento, esta Oficina estará dotada de un Protocolo de actuación que, junto con este Reglamento y con otras normas de actuación que pudieran ser aprobadas por la Junta de Gobierno, regirán la marcha del Servicio y la actuación de los profesionales.

La solicitud de consulta por parte de los beneficiarios se efectuará bien presencialmente, bien por las vía telefónica, correo electrónico o fax. Ante estas peticiones, los servicios administrativos del Colegio elaborarán un listado con las consultas programadas para cada día, listado del que será informado el profesional a cargo del Servicio, así como al Graduado Social acompañante si lo hubiere, para un mejor control de los tiempos de consulta.

Los servicios administrativos del Colegio habilitarán un registro donde anotarán la información precisa a efectos estadísticos y con la finalidad de elaborar el informe anual del servicio de Orientación Jurídico Laboral.

VII-SUPERVISIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA

La supervisión y control del funcionamiento de la Oficina de Orientación Jurídico Laboral al ciudadano recaerá en la Comisión de Justicia de la Junta de Gobierno del Colegio, de quien dependerá orgánicamente. Se designará, por consenso o mediante voto, a un responsable de este Servicio dentro de la Comisión, quien será el encargado, junto con el propio personal del Colegio, de gestionar la buena marcha del Servicio, resolver dudas sobre su funcionamiento, plantear los problemas que surjan a la Comisión para su resolución y permanecer atento a cualquier imprevisto que pudiera surgir.

La labor del responsable y, a su vez, de la Comisión de Justicia del Colegio, se centrará principalmente en velar por el cumplimiento de este reglamento por parte de todos los sujetos implicados y resolver aquellas situaciones que presenten conflicto a fin de ofrecer a los ciudadanos un servicio de máxima calidad.

Asimismo, los beneficiarios del Servicio dispondrán de un formulario de QUEJAS Y RECLAMACIONES. Éstas serán resueltas, motivadamente, por la Junta de Gobierno, tras su estudio y propuesta de solución por parte del responsable del Servicio de Orientación, quien lo trasladará a la Junta de Gobierno de forma directa, para su definitiva solución.