



**Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos**

**UNIVERSIDAD DE CASTELLÓN**

**Facultad de Ciencias del Trabajo**

**La mediación como solución extrajudicial de conflictos en el  
mundo laboral.**

**Trabajo Fin de Grado**

**Autora: Paula Marrón Pérez**

**Tutor: Alejandro Patuel**

**Castellón, 29 de Mayo de 2017**

# **ÍNDICE**

## **1- INTRODUCCIÓN**

## **2- LOS CONFLICTOS COLECTIVOS**

**2.1- Concepto de conflicto colectivo**

**2.2- Tipos de conflictos colectivos**

**2.3- Diferencias entre conflictos colectivos y conflictos individuales**

## **3- PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS**

**3.1- Autónomas**

**3.2- Heterónomas**

**3.3- La mediación, el arbitraje y la conciliación judicial**

## **4- CONCEPTO DE MEDIACIÓN**

**4.1- Concepto mediación**

**4.2- Principios de la mediación**

**4.3- La comunicación. Valor fundamental en la mediación**

**4.4- Ventajas e inconvenientes de la mediación**

**4.5- El mediador**

**4.6- Funciones del mediador**

## **5- LA MEDIACIÓN EN LOS CONFLICTOS LABORALES**

**5.1- La mediación en el seno de la empresa**

**5.1.1- Justificación**

**5.1.2- Realidad en nuestro país y contexto internacional**

**5.1.3- Materias susceptibles de mediación**

**5.1.4- Ventajas económicas de la mediación para las empresas**

## **6- ORGANISMOS DE SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN ESPAÑA**

**6.1- A Nivel Nacional. SIMA**

**6.2- Los diferentes órganos de mediación que hay en la actualidad**

**6.3- Servicio de mediación, arbitraje y conciliación**

**6.4- Datos estadísticos del servicio valenciano de mediación, arbitraje y conciliación**

**7- DERECHO COMPARADO**

**8- SUPUESTO PRÁCTICO**

**9- CONCLUSIONES**

**10- BIBLIOGRAFÍA**

## 1- INTRODUCCIÓN

Como ya viene reconociendo la doctrina y los propios órganos del Estado desde hace bastantes años, la solución extrajudicial de los conflictos del trabajo tiene un papel trascendental. Ello en buena parte es consecuencia de la crisis de los modelos clásicos de regulación laboral como sucede en otras disciplinas del derecho.

Es evidente que el mundo del trabajo en el aspecto social se ha vuelto muy complejo y ello requiere en la actualidad nuevas formas o métodos variados de solución de conflictos con procedimientos más flexibles y más rápidos, cuyo servicio se halle estructurado de forma autónoma y plural sin la intervención directa de la Administración pública.

Lo primero que cabría recordar, aunque sea de una forma breve y sencilla en esta introducción, son las diferentes fórmulas que se utilizan para solucionar las controversias, es decir, la conciliación, la mediación y el arbitraje. Estas forman el eje central de la resolución de los conflictos. Pero el principal sendero que seguirá este trabajo es la mediación laboral.

La mediación laboral es definida como un instrumento de búsqueda de soluciones más personalizadas con asistencia de un tercero o terceros, dotados de poderes para formular propuestas para que las partes las estudien y decidan si las aceptan o desestiman pero no tienen la capacidad resolutoria. En nuestro derecho, excepcionalmente en casos de huelga la Inspección de Trabajo puede intervenir como mediador (art. 9 del RDL 17/1977, de 4 de marzo sobre Relaciones de Trabajo), pero siempre extrajudicialmente, en sintonía con lo establecido en el art. 6.3 d) de la LOLS<sup>1</sup> en relación con lo dispuesto en los arts. 82.2 y 3, y 91 del TRET. Por añadidura, la mediación se perfila como una herramienta útil para promover una cultura de las relaciones laborales más madura y acorde con las tendencias del contexto internacional actual, que ponga remedio además, a la perniciosa judicialización imperante.

El objetivo de este trabajo se centra en ofrecer una visión general de la mediación en los conflictos laborales individuales y colectivos, desde una perspectiva conceptual, legal y práctica. Asimismo y para acercarnos a la actualidad y realidad de la solución extrajudicial de los conflictos laborales en España, analizaremos de forma esquemática las competencias que en esta materia tienen los organismos creados en las diferentes Comunidades Autónomas y de forma especial el Servicio Valenciano de Mediación, Arbitraje y Conciliación.

---

<sup>1</sup> LOLS. Ley Orgánica de Libertad Sindical.

## **2- LOS CONFLICTOS COLECTIVOS.**

El tema principal de este trabajo es la "Mediación como solución extrajudicial de conflictos laborales". Pero para poder entender el sentido de la mediación, es necesario comenzar por aquello que le da origen, es decir, el conflicto.

Según el diccionario de la Real Academia, el conflicto se define como: "Combate, lucha, pelea, enfrentamiento, problema, cuestión, materia de discusión". El conflicto ha sido definido a su vez por muchos autores, como Bercovitch, que lo define como "la presencia de intereses divergentes o percepciones incompatibles entre personas o grupos, y el deseo de seguir una conducta proporcionada a estas percepciones". Por su parte otros autores lo definen como "el choque entre intereses, valores, acciones o direcciones".

Por su parte las medidas de conflicto colectivo son medios de presión unilaterales de los sujetos en conflicto con la finalidad de conseguir una solución favorable a sus propios intereses. El art. 37.2 de la C.E. reconoce el derecho de los trabajadores y empresarios a adoptar medidas de conflicto colectivo, remitiéndose a una futura ley para su desarrollo. Este derecho está limitado por el respeto al funcionamiento de los servicios esenciales de la comunidad.

Por parte de los trabajadores cabe destacar las siguientes medidas:

- 1.º) La huelga, recogida en el art. 28.2 de la C.E. como derecho fundamental, que consiste en el cese del trabajo; durante la misma pueden existir piquetes de trabajadores que informan sobre los motivos de la huelga y pretenden persuadir a quienes no la secundan.
- 2.º) El boicot, que consiste en el intento por parte de los trabajadores de impedir las relaciones comerciales de los empresarios en conflicto con terceros.
- 3.º) El ejercicio de los derechos constitucionales de libertad de expresión (art. 20 C.E.), de reunión y manifestación (art. 21 C.E.).

Por parte del empresario, fundamentalmente, las medidas son las siguientes:

- 1.º) El cierre patronal o clausura temporal del centro de trabajo.
- 2.º) El ejercicio del poder de dirección del empresario a través de políticas de movilidad de trabajadores, retribuciones, sanciones, premios, etc.
- 3.º) El ejercicio de los derechos constitucionales de libertad de expresión (art. 20 C.E.), de reunión y de manifestación (art. 21 C.E.).

De los diferentes tipos de conflictos, civiles, mercantiles, laborales, me centraré en los conflictos laborales, que se pueden considerar como algo natural e inevitable en las relaciones laborales. Los conflictos laborales pueden clasificarse en distintos grupos.

Atendiendo a la configuración de los sujetos en litigio y a la naturaleza de los intereses debatidos, se distinguen los conflictos individuales y colectivos. En cuanto al motivo del conflicto estos pueden ser de carácter económico y de intereses y de carácter interpretativo o jurídico.

## **2.1- TIPOS DE CONFLICTOS COLECTIVOS.**

Por razón de su objeto, los conflictos colectivos pueden ser de dos tipos:

En primer lugar, **jurídicos o de interpretación**, donde se presupone la existencia de una norma -legal, reglamentaria o convencional- y en ellos se discute sobre su aplicación o interpretación. Estos conflictos están basados en la existencia de un derecho amparado en una norma preexistente dictada por el Estado o convenida colectivamente, que sirva de fundamento a su pretensión. La razón de ser del conflicto lo constituye la discrepancia entre las partes respecto de la aplicación o interpretación de dicha norma, o la denuncia de la presunta violación o vulneración del orden preestablecido.

En segundo lugar, **de intereses, de reglamentación o económicos**, cuando pretenden la creación, modificación o sustitución de una norma; de ahí que su solución radique en la ponderación de los intereses contrapuestos. Estos conflictos se plantean cuando una de las partes (generalmente los trabajadores) quiere introducir una nueva norma o pretende que se modifique o derogue la norma existente.

La importancia de la distinción entre estos dos tipos de conflictos colectivos radica en que uno y otro tipo de conflicto poseen distintos procedimientos de solución. Además por un lado, los conflictos jurídicos tienen acceso a la jurisdicción social y los conflictos de intereses no tiene acceso a la jurisdicción social y son los tribunales los que se declaran incompetentes para resolver la cuestión

## **2.2- DIFERENCIAS ENTRE CONFLICTOS INDIVIDUALES Y CONFLICTOS COLECTIVOS.**

Por lo que respecta a los tipos de conflictos en base a lo mucho que se ha escrito por la doctrina, podemos distinguir de una forma muy sintética, la siguiente clasificación jurídica dentro de nuestro ordenamiento:

El **conflicto individual** es aquel que surge entre un trabajador y un empresario a raíz de un debate sobre el reconocimiento de un derecho de carácter individual. Es importante conocer que todo aquel conflicto que tenga como base la discusión de intereses de carácter singular, es un conflicto individual, aun cuando esté afectando varios trabajadores o empresario.

Este tipo de conflicto se halla definido por el extinguido Tribunal Central de Trabajo en S. de 28-07-1979 (Ar. 4566) y la de 31-06-1978 (Ar. 4569) o la S. del TSJ de Galicia de 28-03-03 (Ar. 2961) y del TSJ de Cataluña de 9-11-04 (Ar. 1681), entre otras.

Por su parte el **conflicto colectivo** se distingue del individual por su objeto y por sus participantes. En primer lugar el objeto del conflicto es siempre de interés colectivo, por lo que este se atribuye a un grupo o colectivo laboral. En segundo lugar, los sujetos partícipes en el conflicto colectivo no son trabajadores de manera individual, sino las organizaciones sindicales de trabajadores, afectando de manera general a todos los integrantes, ya sean grupos o colectivos implicados en el conflicto. Al contrario en los conflictos individuales, solo quedan afectados quienes han sido parte en el mismo.

### **3- PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES.**

#### **3.1- AUTONOMÍA.**

La autonomía es un concepto de la filosofía y la psicología evolutiva que expresa la capacidad para concederse normas a uno mismo sin influencia de presiones internas o externas. Sinónimo de autoorganización o de autodeterminación en general.

La autonomía es también un término perteneciente al ámbito del Derecho, como sinónimo de autogobierno de individuos o asociaciones.

La firma del primer ASEC, el 25 de enero de 1996, puso de relieve la clara voluntad de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas en el ámbito estatal de afianzar un sistema de relaciones laborales construido y administrado desde la propia autonomía de los interlocutores sociales. Desde entonces se han suscrito otros cuatro acuerdos en los años 2001 (ASEC II), 2004 (ASEC III), 2009 (ASEC IV) y 2012 (V Acuerdo), este último vigente hasta el 31 de diciembre de 2016.

Con este último Acuerdo se ha introducido una modificación en su denominación (Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales), sustituyendo el calificativo de Extrajudicial por el de Autónoma. Se destaca, así, la voluntad de los firmantes introducir, como un elemento más del propio sistema de relaciones laborales, la solución negociada de los conflictos colectivos de trabajo.

#### **3.2- HETERONOMIA.**

Desde el punto de vista del derecho las conductas pueden ser heterónomas o autónomas. En el caso de las conductas heterónomas están sujetas a un poder externo o ajeno que impide el desarrollo de su voluntad o naturaleza. La Heteronomía de la voluntad es un término técnico introducido a la filosofía por Immanuel Kant para hacer referencia a la voluntad que no está determinada por la razón del sujeto, sino por algo ajeno a ella (la voluntad de otras personas, las cosas del mundo, la sensibilidad, la voluntad divina, etc.)

El concepto de heteronomía, como opuesto a autonomía, puede también aplicarse a la relación de grupos sociales con el Estado.

La norma jurídica, rige con independencia de que el sujeto le preste o no su adhesión. En este sentido se dice que el Derecho es heterónimo, a diferencia de la Moral cuyas normas son autónomas y depende de que cada sujeto las reconozca, a pesar de que, como normas, posean un valor en sí y por sí.



### **3.3- LA MEDIACIÓN, EL ARBITRAJE Y LA CONCILIACIÓN JUDICIAL.**

Los procedimientos extrajudiciales pueden solucionar tanto conflictos colectivos jurídicos como conflictos colectivos de intereses. Estos conflictos se pueden instrumentalizar mediante la negociación de las partes en conflicto sin intervención de un tercero -autocomposición-, o con la participación de un tercero -heterocomposición-. En este último caso, se distinguen según la actuación que lleve a cabo este sujeto: la conciliación, el arbitraje y la mediación. Estas forman el eje central de la resolución de los conflictos, las cuales aparecerán a lo largo de este trabajo por lo que parece adecuado, referenciar lo que por tales entiende la doctrina.

1.º) **La conciliación**, cuando se limita a propiciar el diálogo entre las partes. Se trata de un acto jurídico negocial a través del cual se realiza una transacción entre las partes. En la conciliación las partes contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo ante un tercero el cual no decide pero propicia una solución acordada. Se trata únicamente de conseguir aproximar posiciones y zanjar el litigio que enfrenta a las partes llegando a acuerdos razonables. El conciliador individual o de forma colegiada no tiene poderes resolutorios, por tanto, es únicamente la voluntad de las partes la que alcanza la solución del conflicto mediante la transacción de sus planteamientos iniciales.

En nuestra legislación procesal laboral no se distingue la conciliación de la mediación como se observa en el Texto Refundido de la Ley de Procedimiento Laboral (TRLPL) y en la norma sustantiva principal como es el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores (TRET), no lo hace en los diferentes artículos relacionados con la conciliación, salvo en el art. 91 referido a la aplicación e interpretación de los convenios colectivos. En cambio, en el ya derogado Real Decreto 2756/1997 aparece.

2.º) **La mediación**, en la que, además de acercar a las partes, propone posibles soluciones al conflicto. La función principal consiste en proponer soluciones debidamente razonadas que las partes serán libres de aceptar. El mediador es un tercero o terceros, dotados de poderes para formular propuestas para que las partes las estudien y decidan si las aceptan o desestiman, pero no tienen la capacidad resolutoria.

En nuestro derecho, excepcionalmente en casos de huelga la Inspección de Trabajo puede intervenir como mediador (art. 9 del RDL 17/1977, de 4 de marzo sobre Relaciones de Trabajo), pero siempre extrajudicialmente.

Históricamente en el derecho laboral primero se desarrolló la mediación y posteriormente apareció la conciliación.

3.º) **El arbitraje**, donde el tercero dicta un laudo arbitral que pone fin a la controversia. Se resuelven las diferencias, previo sometimiento expreso de las partes a un tercero, individual o colegiado, el cual resolverá dictando un laudo vinculando a los intervinientes como si se tratara de una sentencia judicial. El sometimiento a este procedimiento es casi siempre voluntario. En nuestro caso aparece en los arts. 85.1 y 91 del TRET.

En casos extremos de huelgas, la Autoridad administrativa competente teniendo en cuenta la duración o consecuencias de la misma y las posiciones de las partes, puede intervenir directamente dictando un laudo.

Tanto en el supuesto de un sometimiento voluntario como por decisión de la autoridad (obligatorio), existe la posibilidad de impugnación del laudo arbitral.

## **4- LA MEDIACIÓN.**

### **4.1- CONCEPTO DE MEDIACIÓN**

La mediación se define como la “acción y efecto de mediar” pero, este verbo tiene a su vez, entre otras acepciones, la de “interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad”. Así, la mediación supone la obtención de una solución más rápida y ágil del conflicto y, frecuentemente, un ahorro de tiempo y dinero para las partes.

La mediación es un importante instrumento de resolución de conflictos, que aporta indudables ventajas no solamente en relación con los ciudadanos afectados, sino también para el propio sistema judicial.

No obstante a lo anterior y por recoger la definición dada por algún autor concreto, podemos mencionar:

“El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades” (Folberg, J.; Taylor, A., 1997: 27).

Renedo, utiliza la definición de Ziegler cuando dice que la mediación es “un proceso en el cual las partes en conflicto se comunican con la ayuda de un mediador neutral con el objeto de finalizar su conflicto”. (Renedo, M.J., 2013: 4).

Respecto a la Ley, la mediación queda recogida:

La Directiva 2008/52/CE define la mediación en su artículo 3.a) como “un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador”.

El artículo 1 de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, trasladable al ámbito laboral, establece que “se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”.

El artículo 2.2 c) de esta misma Ley excluye de su ámbito de aplicación la mediación laboral. Sin embargo, se ha de tener en cuenta que en su Exposición de Motivos se aclara que “las exclusiones previstas en la presente norma no lo son para limitar la mediación en los

ámbitos a que se refieren, sino para reservar su regulación a las normas sectoriales correspondientes”. Por tanto, cabe entender que la Ley 5/2012 puede servir de orientación a la espera de una regulación específica de la materia.

#### **4.2- PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN**

Ahora bien, para que la mediación funcione con eficacia se han de respetar una serie de características básicas que la Directiva 2008/52/CE recoge dentro de su articulado:

**a. Voluntariedad:** Las partes libremente han de manifestar su voluntad de acudir al proceso así como de elegir o aceptar el mediador.

**b. Igualdad de partes e imparcialidad:** Las partes han de alcanzar un acuerdo por sí mismas, siendo ellas las que tomen las decisiones de forma absolutamente libre y sin imposiciones de ninguna otra parte o de terceros. El mediador o todo tercero a quien se pide que lleve a cabo una mediación, tiene que ser imparcial.

**c. Eficacia y competencia:** Los mediadores tienen que ser personas que conozcan el funcionamiento de la mediación.

**d. Calidad:** Elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión a los mismos por parte de los mediadores y de las organizaciones que prestan servicios de mediación a dichos códigos, así como otros mecanismos efectivos de control de calidad en la prestación de dichos servicios.

**e. Confidencialidad:** Tanto las partes como al mediador se comprometen a mantener en secreto todo lo que traten en las sesiones, los cuales no pueden estar obligados a declarar, en un proceso judicial, sobre la información derivada de la mediación, con la excepción de que sea necesario por razones de orden público o cuando el conocimiento del contenido del acuerdo resultante de la mediación sea necesaria para aplicar o ejecutar dicho acuerdo.

En dichas sesiones participan las partes, sus asesores o representantes y el órgano mediador.

#### **4.3- LA COMUNICACIÓN. VALOR FUNDAMENTAL EN LA MEDIACIÓN.**

En el proceso de mediación, el papel de la comunicación ocupa una posición muy relevante. Si nos preguntamos por la cantidad de comunicación que está presente en las relaciones individuales y colectivas en el mundo laboral, la respuesta que nos vendrá a la mente será la

de una vida basada en la negociación y la confrontación.

Arrastrados por la complejidad de las consecuencias económicas del trabajo como forma de producción de bienes y servicios, olvidamos algo que siempre deberíamos tener presente, y es tomar conciencia de que una adecuada comunicación resulta imprescindible para encauzar las necesidades e intereses, tanto de orden personal como material.

Como ya sabemos, el trabajo juega un papel absolutamente crucial en la vida de todas las personas, tanto empresarios como trabajadores. Este es el medio de subsistencia pero también, y no menos importante, es el medio por el cual encauzamos las relaciones interpersonales que ocupan en tiempo la mayor parte de nuestras vidas. Por tanto, necesitamos herramientas que puedan posibilitar una mayor calidad de las relaciones en el lugar de trabajo.

Además, como se ha demostrado en la práctica, existe una conexión entre el mantenimiento de relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y la eficacia y éxito de la actividad empresarial a largo plazo. Por ello se hace obligado, además de implementar fórmulas de mejora de la comunicación en el medio laboral, preguntarse cómo puede contribuir una comunicación adecuada a recomponer las relaciones laborales individuales si surge un conflicto, sobre todo cuando la propia Ley 5/2012 se hace eco de la relevancia de la comunicación, encomendando al mediador la tarea de facilitar que se produzca.

Debemos tener en cuenta que cuando hablamos de facilitar la comunicación, estamos haciendo referencia a conseguir una comunicación adecuada, dejando de lado los espacios de silencios, conversaciones defensivas, atropelladas o poco fluidas, sin escucha ni entendimiento, que hayan podido tener lugar previamente al proceso de mediación entre las personas en conflicto.

En definitiva, nos debemos referir a la comunicación como un medio de comprensión del verdadero problema y como una guía para encontrar soluciones eficaces y mutuamente satisfactorias para las partes.

#### **4.4- DEFINICIÓN DEL MEDIADOR**

El mediador es la persona que asiste a los mediados para crear y evaluar opciones a fin de resolver un conflicto.

Para encontrar una definición más extensa de la definición de mediador es necesario acudir, entre otras, a la Directiva 2008/52/CE en su artículo 3.b, donde define el concepto mediador

como:

“Todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación”.

La definición que nos facilita la Directiva respecto de la figura del mediador genera cierta confusión, puesto que realiza una referencia ambigua a la formación que ha de tener el mediador, aunque matiza en cierto modo esta flexibilidad, cuando en el art. 4.2 se refiere a la formación continuada de los mediadores para llevar a cabo de forma eficaz, competente e imparcial su función.

En lo que todos los autores coinciden es en que el mediador es un intermediario que deberá explorar opciones pero no debe (ni puede) dictaminar soluciones. No es juez ni tiene autoridad para imponer una decisión ya que ésta debe provenir de los interesados. Su rol consiste en considerar y evaluar junto con las partes diferentes posibles opciones y soluciones a la situación.

En los términos establecidos en la Directiva anterior, el mediador sería de un tercero neutral e imparcial que se limita a facilitar el diálogo entre las partes que se encuentran en conflicto para poder llegar a una solución factible para ambas. El mediador debe asumir el control del procedimiento y para ello utilizará las estrategias más adecuadas en cada caso y circunstancia.

Esta negociación se lleva a cabo dentro de la estructura del proceso de la mediación. El proceso de la mediación puede ser desempeñado por una sola persona o por un equipo de personas, denominada mediación colegiada. Según dispone el artículo 14.5 del V ASAC (Acuerdo de Solución Autónoma de Conflictos Colectivos), “el mediador o mediadores deberán ser ajenos al conflicto concreto en que actúan, sin que puedan concurrir intereses personales o profesionales directos susceptibles de alterar o condicionar su actividad mediadora.” Además, según los Acuerdos de Solución Autónoma de Conflictos Colectivos, existen una serie de incompatibilidades para ser mediador.

Finalmente decir que un buen mediador debe tener una serie de cualidades para que la mediación logre el objetivo pretendido. Entre otras:

- El mediador debe ser paciente, tolerante, reflexivo y un buen conocedor de los

distintos caracteres de las personas, para reconducirlas a la solución del problema.

- Deben ser capaces de escuchar. La escucha atenta es la clave fundamental de una buena comunicación.
- Los mediadores deben intentar lograr que haya una comunicación eficaz entre las partes.
- El mediador tiene que ser creativo y pensar rápido.
- El mediador, debe hacerse acreedor del respeto y la confianza de las personas que intervienen en el proceso.
- El mediador debe ser imparcial.
- El mediador debe ser una persona íntegra.

#### **4.5- FUNCIONES DEL MEDIADOR**

La función principal del mediador consiste en ayudar y facilitar a las partes implicadas en un conflicto.

En primer lugar, en todo lo que se refiere al proceso mediante el cual las partes interactúan, se comunican y plantean alternativas o soluciones a sus problemas. Aquí el mediador debe procurar generar un entorno de confianza en el que las partes se sientan seguras y tengan el convencimiento de que se pueden expresar libremente, con respeto, sabiendo que no van a ser forzadas o presionadas para aceptar propuestas con las que no estén de acuerdo.

Y en segundo lugar, en aquellos aspectos relacionados con los objetivos que persigue el proceso de mediación.

Las funciones más importantes del mediador se pueden resumir en las siguientes:

- Reducir la tensión que pueda existir por los enfrentamientos previos entre las partes.
- Facilitar la comunicación entre las partes.
- Propiciar y ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos, como parte del proceso o como su culminación.
- Escuchar para promover la reflexión de las personas sometidas a presiones y conflictos.
- Generar confianza en las soluciones propuestas por las partes.
- Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la mediación resulte ineficaz.

#### **4.6- VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA MEDIACIÓN**

La mediación ofrece una serie de ventajas para los implicados con respecto al proceso judicial y que podemos resumir en:

- Es un acto voluntario, es decir, las partes tienen libertad para solicitarla e iniciarla, así como para finalizar en cualquier momento.
- El control sobre el resultado y el proceso reside en las propias partes, lo que redundará en un mayor compromiso en el cumplimiento de los acuerdos caso de alcanzarse. A través de la mediación las partes retoman el protagonismo de su conflicto, ya que son ellas de modo personal las que exponen sus pretensiones y plantean sus cuestiones en un ambiente íntimo y basado en el respeto.
- Para el Estado es menos costoso que un procedimiento judicial.
- Es un proceso más fluido, flexible y rápido. Las soluciones que pueden alcanzarse a través de la comunicación son más amplias que las que puede obtenerse a través de una Sentencia y es destacable que pueden alcanzarse en un menor tiempo. Tenemos que tener presente que las demoras en los juzgados son cada día mayores por la excesiva acumulación de litigios.

Por otra parte, se sostiene que la mediación tiene sus desventajas, y se destacan las siguientes:

- Al ser un proceso más flexible y menos controlado que un juicio, puede haber una menor garantía procesal en el procedimiento. Se puede producir una menor exhibición práctica de la prueba ante el temor de que si no se cierra la mediación con acuerdo, la otra parte puede utilizar la información recibida durante la misma para la construcción de su estrategia de cara al juicio.
- El posible incremento de los costes y del tiempo invertido en el supuesto de no ser gratuita la mediación, que ésta se haya iniciado voluntariamente por las partes y no se logre alcanzar un acuerdo.
- La dificultad de recurrir un acuerdo obtenido a través de una mediación, ya que las posibilidades de recurso son limitadas y el hecho de que estos acuerdos no sirven de precedente legal.



## **5- LA MEDIACIÓN EN LOS CONFLICTOS LABORALES.**

### **5.7.1- LA MEDIACIÓN EN LA EMPRESA.**

#### **5.7.1.1. JUSTIFICACIÓN**

La intervención mediadora más eficaz en un conflicto, ya sea individual o colectivo, es aquella que se produce en sus fases más tempranas.

El paso del tiempo puede convertirse en un factor que afecte negativamente en el desarrollo de cualquier conflicto, si las partes del mismo no tratan de buscar alternativas constructivas a su problema (comunicación; escucha activa, diálogo asertivo, etc.).

Por ello, lo más recomendable es que una mediación pueda tener lugar en las fases tempranas del conflicto.

#### **5.7.1.2. REALIDAD EN NUESTRO PAÍS Y CONTEXTO INTERNACIONAL.**

En nuestro país la realidad de las relaciones laborales está, en general, guiada por una cultura poco afín a utilizar instrumentos internos que faciliten el diálogo y favorezcan los acuerdos en la empresa cuando surge un conflicto.

Fuera de nuestras fronteras, el rápido crecimiento que ha experimentado la mediación en el ámbito laboral tiene mucho que ver con el hecho de que organizaciones, tanto privadas como públicas, están comenzando a intentar gestionar los conflictos utilizando los medios internos y si así no fuera posible la segunda opción sería acudir a la jurisdicción social.

#### **5.7.1.3. MATERIAS SUSCEPTIBLES DE MEDIACIÓN.**

Cualquier conflicto laboral puede ser objeto de mediación siempre y cuando la relación entre las partes no esté viciada por factores que limiten o impidan el necesario equilibrio entre las mismas.

Por ejemplo, en conflictos individuales debidos a acoso moral o violencia graves, se podría llegar a excluir la mediación.

#### **5.7.1.4. LAS VENTAJAS ECONÓMICAS DE LA MEDIACIÓN PARA LAS EMPRESAS.**

El surgimiento del concepto de los sistemas alternativos de conflictos, o ADR<sup>2</sup> en sus siglas en inglés, provino de un creciente reconocimiento del coste que suponía el conflicto para las empresas. Amplios y detenidos estudios fueron realizados sobre los costes directos y costes indirectos que los conflictos conllevaban, concluyendo que dañaban la rentabilidad de la empresa.

- Costes directos: Incluyen tiempo empleado en la gestión del conflicto, decrecimiento

---

<sup>2</sup> 4 ADR. Alternative dispute resolution, or adequately dispute resolution.

de producción, incumplimiento de plazos y pérdida de oportunidades, indemnizaciones monetarias abonadas y coste de defensa y representación legal.

- Costes indirectos: Incluyen disminución en la calidad y productividad, impacto negativo en la motivación y moral (absentismo), efectos perjudiciales en el trabajo de equipo, quejas de los clientes, accidentes, retrasos e inversión de tiempo en la preparación y aplicación de investigaciones y medidas disciplinarias.

Cuando los responsables financieros de las empresas comenzaron a observar con más detenimiento el resultado final del conflicto en términos económicos reales y compararlos con los costes de los ADR, el cálculo se inclinó hacia formas más flexibles y tempranas de resolución del conflicto laboral, su relativo bajo coste y su alto nivel de éxito.

Los beneficios económicos descritos son trasladables a la realidad de nuestro país. Aunque el proceso judicial social de instancia esté exento de costas judiciales, si se computaran con rigor todos los costes directos e indirectos que se derivan de los conflictos laborales, nos percataríamos de lo costoso, no solo en términos personales sino también económicos, que resulta no resolverlos adecuadamente.

## **6- SISTEMAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS EN ESPAÑA.**

### **6.1- NIVEL NACIONAL: SIMA<sup>3</sup>.**

El Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA) es una institución paritaria constituida a partes iguales por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas firmantes del ASEC<sup>4</sup> (Actualmente ASEC III). Presenta personalidad jurídica y capacidad de obrar, revistiendo, desde el punto de vista jurídico-formal, las características de una fundación tutelada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Sus recursos tienen naturaleza pública y sus actuaciones, carácter gratuito.

El SIMA constituye el soporte administrativo y de gestión de los procedimientos de solución de los conflictos al cual se encomienda la aplicación de las disposiciones del ASEC III. Tiene como finalidad la solución extrajudicial de los conflictos colectivos laborales surgidos entre empresarios y trabajadores o sus respectivas organizaciones representativas, a través de los procedimientos de mediación y arbitraje regulados en el ASEC III, así como cualquier otra actuación orientada a la mejora de la eficacia de tales procedimientos y, en general, a difundir la cultura de la solución negociada de los conflictos.

Este servicio comenzó su actividad el 9 de febrero de 1998 al amparo del ASEC I (1996), teniendo su sede en Madrid y su actividad ha ido creciendo exponencialmente desde entonces, habiendo gestionado la cantidad de expedientes siguientes: 1998 (49); 1999 (97); 2000 (121); 2001 (125); 2002 (153); 2003 (182); 2004 (168) y 2005 (249).

Cabe distinguir de los 249 expedientes tramitados en el año 2005, que resultaron con acuerdo 95 gracias a los oficios de dicho servicio, lo que significa un 38,2 % de éxito, superando la media del conjunto de las CC. AA. situado en el 36,4 %.

- Conflictos que trata:
  - Individuales. Ninguno, por decisión expresa de su reglamento y por los fines que fue creado.
  - Colectivos. Con limitaciones. Se excluyen los que versen sobre Seguridad Social. No obstante ello, sí quedarán sometidos al trámite los que recaigan sobre Seguridad Social complementaria, incluidos los planes de pensiones. Tampoco es competente en los que sea parte el Estado, Comunidades Autónomas, entidades locales u organismos autónomos dependientes de los mismos a que se refiere el art. 169 de la TRLPL.

---

<sup>3</sup> SIMA. Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje.

<sup>4</sup> Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales

- Son competencia del SIMA los siguientes supuestos:
  - Los conflictos colectivos de interpretación y aplicación derivados de conformidad con lo establecido en el art. 151 la TRLPL.
  - Los conflictos surgidos durante la negociación de un convenio colectivo u otro acuerdo o pacto colectivo, que conlleven el bloqueo de la negociación correspondiente, por un período de cinco meses a contar desde la constitución de la mesa negociadora.
  - Los conflictos que den lugar a la convocatoria de una huelga o que se susciten sobre la determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento en caso de huelga.
  - Los conflictos derivados de discrepancias surgidas en el período de consultas exigido por los arts. 40, 41, 47 y 51 del TRET.
  - Las controversias colectivas que surjan con ocasión de la aplicación e interpretación de un convenio colectivo a causa de la existencia de diferencias sustanciales que conlleven el bloqueo en la adopción del correspondiente acuerdo en la Comisión Paritaria.
  
- Condiciones para el trámite:
  - Acuerdo sobre materias concretas al amparo del art. 83.3 del TRET<sup>5</sup>, suscrito por las organizaciones empresariales y sindicales representativas en el ámbito sectorial o subsectorial competente.
  - Adhesión expresa al Acuerdo (Asec) en un Convenio Colectivo sectorial o subsectorial de ámbito nacional o superior a una Comunidad Autónoma, o en un convenio de empresa que cuente con centros de trabajo en más de una Comunidad Autónoma.
  - Inserción del Acuerdo de manera expresa en un convenio colectivo sectorial o subsectorial de ámbito nacional o superior a una Comunidad Autónoma, o en un Convenio de empresa que cuente con centros de trabajo en más de una Comunidad Autónoma.
  - Suscripción de acta en que conste el acuerdo entre la dirección de la empresa y el comité de empresa intercentros o los comités o delegados de personal de los centros de trabajo de dicha empresa, o los sindicatos que en su conjunto sumen la mayoría de los representantes de los trabajadores, en aquellas empresas que cuenten con centros de trabajo en más de una Comunidad Autónoma.

---

<sup>5</sup> TRET. Texto Refundido Estatuto de los Trabajadores.

- **Ámbito territorial:** los conflictos han de afectar a más de una comunidad autónoma.
- **Procedimientos que trata:** Mediación y arbitraje.
- **Partes constituyentes:** Las organizaciones sindicales CC.OO. y UGT por una parte y las organizaciones empresariales CEOE y CEPYME por otra.

## **6.2- LOS DIFERENTES ÓRGANOS DE MEDIACIÓN QUE HAY EN LA ACTUALIDAD.**

- **ANDALUCÍA (SERCLA<sup>6</sup>):** Integrado en el Consejo de Relaciones Laborales.
  - **Colectivos:**
    - Huelga y discrepancias en periodos de consultas y otros de interés.
    - Interpretación y aplicación.
    - Determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento.
    - Aplicación de los servicios mínimos.
    - Conflictos surgidos en relación con la seguridad y salud en el trabajo y prevención de riesgos laborales.
  - **Individuales:** Asunción paulatina por provincias entre 2005 y 2009. A partir de este año, se extiende el ámbito de actuación a toda la Comunidad en las siguientes materias:
    - Clasificación profesional.
    - Movilidad funcional y trabajos de superior o inferior categoría.
    - Modificación sustancial, traslados y desplazamientos.
    - Disfrute vacaciones.
    - Licencias, permisos, reducciones de jornada, incluidos los vinculados con el cuidado de hijos y familiares.
    - Pretensiones retributivas o económicas derivadas directa e inmediatamente de las pretensiones anteriores.
  - **Otros:** En colaboración con la Administración Autonómica, asumido el compromiso de estudiar o elaborar planes sectoriales sobre la articulación de sistemas paccionados de determinación de servicios mínimos en huelgas sectoriales que presten servicios esenciales en la Comunidad.
- **ARAGÓN (SAMA<sup>7</sup>):**
  - **Colectivos:**
    - Acciones s transcendencia jurídica art. 63 LRJS

---

<sup>6</sup> El Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales en Andalucía

<sup>7</sup> SAMA. Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.

- Acciones excluidas de conciliación art. 64.1 LRJS
- Discrepancias/Sustitución períodos de consulta art. 40,41, 47, 51, TRLET y 64 LC
- Discrepancias Inaplicación 82.3 TRLET
- Discrepancias Paritarias 85.3e) TRLET
- Bloqueos de negociación Convenio, incluido procedimiento de renovación art. 86.3 TRLET
- Huelgas y determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento.
- Individuales: TODOS LOS SUPUESTOS Excepto:
  - Materia electoral.
  - Reclamaciones de Seguridad Social, salvo complementaria.
  - Reclamaciones de cantidad. No obstante lo anterior, el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje podrá tramitar las reclamaciones de cantidad acumuladas a cualesquiera otra acción ejercitada por la parte solicitante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley de la Jurisdicción Social.
- Otros: En general, aquellos no excluidos expresamente.
- **ASTURIAS (SASEC<sup>8</sup>):**
  - Colectivos:
    - Conflictos de intereses en las relaciones colectivas de trabajo.
    - Conflictos de interpretación o aplicación de una norma.
    - Conflictos de interpretación o aplicación de convenio o pacto colectivo, cualquiera que sea su eficacia.
    - Conflictos o discrepancias surgidos en los períodos de consultas previstos en el Estatuto de los Trabajadores.
    - Conflictos que den lugar a la convocatoria de una huelga o que se susciten sobre la determinación de los servicios mínimos. Conflictos o discrepancias surgidos durante la negociación del convenio u otro pacto o acuerdo colectivo.
  - Plurales: Aquellos que incluyan a toda la plantilla o un determinado % de trabajadores, excepto los que versen sobre tutela de derechos fundamentales, despidos, sanciones, extinción del contrato a instancias del trabajador, reclamaciones a la seguridad social o aquellos que exijan

---

<sup>8</sup> SASEC. Servicio Asturiano de Resolución Extrajudicial de Conflictos.

reclamación administrativa previa.

- Otros: En general, aquellos no excluidos expresamente.

- **BALEARES (TAMIB<sup>9</sup>):**

- Colectivos:
  - Interpretación y aplicación.
  - Huelga o cierre patronal, y discrepancias en los periodos de consulta.
  - Determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento.
  - Bloqueo de negociación.
  - EXCLUIDOS si las partes no reúnen la condición de empresario y trabajador o de su organización representativa, seguridad social, y los conflictos colectivos en las materias o supuestos que también están excluidos en los individuales.
- Individuales: TODOS LOS SUPUESTOS Excepto:
  - Elecciones a órganos de representación unitaria de la empresa.
  - Reclamaciones de Seguridad Social, salvo complementaria.
  - Tutela libertad sindical y derechos fundamentales.
- Otros: Actividad preventiva, a través de la colaboración personal y material en la negociación de los conflictos colectivos.

- **CANARIAS (TRIBUNAL LABORAL DE CANARIAS):**

- Colectivos: Aplicación e Interpretación al que se refiere el artículo 151.1 de la LRJS.
- Individuales:
  - Tanto individuales, plurales sobre aplicación y regulación.
  - Compromiso de evaluar la conveniencia de asumir los conflictos individuales en el ámbito privado de las empresas.

- **CANTABRIA (FUNDACIÓN PARA LAS RELACIONES LABORALES DE CANTABRIA):**

- Colectivos:
  - Interpretación y aplicación.
  - Huelgas y discrepancias en los periodos de consulta.
  - Determinación servicios seguridad y mantenimiento.

---

<sup>9</sup> TAMIB. Fundación tribunal de Arbitraje y Mediación de las Islas Baleares.

- Bloqueo negociación colectiva.
  - Individuales:
    - Cualquier tipo de conflicto jurídico individual o plural que exija conciliación previa a la vía judicial incluidos los que puedan conllevar la extinción de la relación laboral.
    - Excepto reclamaciones de Seguridad Social.
  - Otros: Actividad preventiva, a través de la colaboración personal y material en la negociación de los conflictos colectivos, en la elaboración de planes de actuación ante inminentes y probables conflictos y en cuantas actividades se considere necesario.
- **CASTILLA LA MANCHA (JURADO ARBITRAL LABORAL DE CASTILLA DE MANCHA):**
  - Colectivos:
    - Los conflictos colectivos del artículo 153 LRJS.
    - Bloqueo convenio colectivo.
    - Bloqueo de un acuerdo o pacto colectivo.
    - Las controversias en las comisiones paritarias.
    - Discrepancias período de consultas exigido por los artículos 40, 41,47, 51 y 82.3 TRLET.
    - Discrepancias periodo de consultas artículo 44.9 TRLET (no traslados colectivos o la modificación sustancial de carácter colectivo. - Impugnación convenios colectivos.
    - La sustitución período de consultas del Art. 64.5 LC.
    - Inaplicación condiciones de los convenios colectivos sectoriales, cuando contemplan su inaplicación negociada.
    - Desacuerdos flexibilidad extraordinaria temporal prevista en los convenios colectivos.
    - Huelga o que se susciten sobre la determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento.
  - Individuales: Disposición Adicional primera, quedan en suspenso, hasta nuevo acuerdo en contrario, la resolución de los conflictos plurales e individuales derivados de las discrepancias surgidas en el periodo de consultas exigido por el artículo 44.9 del TRLET que no se refieran a traslados colectivos o la modificación sustancial de las condiciones de trabajo.



- Otros: Seguridad Social complementaria, incluida planes de pensiones.
- **CASTILLA LEÓN (FUNDACIÓN DEL SERVICIO REGIONAL DE RELACIONES LABORALES DE CASTILLA Y LEÓN):**
  - Colectivos:
    - Interpretación y aplicación.
    - Intereses, huelgas y discrepancias en periodos de consulta.
    - Servicios de seguridad y mantenimiento.
    - Bloqueo de negociación colectiva.
    - Conflictos del personal de Entidades.
  - Plurales: Derivados de los artículos 40, 41, 52 c) y e) del TRLET.
- **CATALUÑA (TLC<sup>10</sup>):**
  - Colectivos:
    - Jurídicos.
    - Interés.
    - Bloqueo de negociación o renovación de convenios colectivos o pactos.
    - Discrepancias / sustitución periodos de consultas.
    - Determinación servicios de mantenimiento.
    - Discriminación por razón de género e igualdad de oportunidades, seguridad y salud laboral.
  - Individuales: EXCEPTO:
    - Régimen disciplinario.
    - Reclamaciones de cantidad.
    - Tutela del derecho de libertad sindical.
  - Otros: Comisiones Técnicas.
- **EXTREMADURA (FUNDACIÓN DE RR.LL DE EXTREMADURA):**
  - Colectivos:
    - Interpretación y Aplicación.
    - Huelga.
    - Determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento.
    - Discrepancias períodos de consulta.
    - Bloqueos de negociación.

---

<sup>10</sup> TLC. Tribunal Laboral de Cataluña.

- Individuales: Compromiso de estudiar y negociar una propuesta para asumirlos.
- **GALICIA (AGA<sup>11</sup>):**
  - Colectivos:
    - Interpretación o aplicación de una ley o el estado de la Comunidad Autónoma, acuerdo o convenio colectivo, cualquiera que sea su eficacia, el acuerdo o convenio de empresa o decisión o práctica de empresa colectiva.
    - Discrepancias en la negociación o revisión de un convenio , acuerdo o convenio colectivo , incluidas las del artículo 86.3 TRLET.
    - Los conflictos en las Comisiones Paritarias de los convenios.
    - Discrepancias períodos de consulta previstos en los artículos 40.2, 41.4, 44.9 , 47.1 y 2 , 51.2 y 82.3 TRLET o la terminación del mismo.
    - La sustitución del período de consultas por una mediación o arbitraje, en los términos del artículo 64.5 LC.
    - Impugnación de Convenios o pactos colectivos.
    - Los conflictos de los convenios colectivos o pactos no incluidos en el artículo 163 de la LRJS, con la exclusiva finalidad de la conciliación o la mediación artículo 156 de esta ley.
    - Determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento en caso de huelga.
- **LA RIOJA (TRIBUNAL LABORAL DE LA RIOJA):**
  - Colectivos:
    - Jurídicos.
    - Intereses.
    - Periodos de consulta.
    - Huelga.
    - Determinación de los servicios de mantenimiento.
    - Bloqueos de negociación.
  - Individuales: Incluidos todos los supuestos siempre y cuando el conflicto no verse sobre tutela de libertad sindical y demás derechos fundamentales.
  - Otros: Presidencia de Convenio.

---

<sup>11</sup> AGA. Consejo Gallego de Relaciones Laborales.

- **MADRID (INSTITUTO LABORAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID):**
  - Colectivos:
    - Conflictos jurídicos.
    - Bloqueo negociación.
    - Huelga.
    - Discrepancias servicios de mantenimiento.
  - Individuales: Si, salvo que afecten a un solo trabajador y versen sobre:
    - Resolución de contratos.
    - Régimen disciplinario.
    - Reclamaciones de cantidad.
    - Tutela de libertad sindical.
  - Otros: Seguridad Social complementaria, incluidos los planes de pensiones.
  
- **MURCIA (ORCL<sup>12</sup>):**
  - Colectivos:
    - Jurídicos.
    - Bloqueo negociación.
    - Huelga.
    - Determinación de los servicios de mantenimiento.
    - Periodos de consulta excluidos: Seguridad Social y los que sea parte el Estado, CCAA, entidades locales y organismos autónomos dependientes de los mismos.
  
- **NAVARRA (TRIBUNAL LABORAL DE NAVARRA):**
  - Colectivos:
    - Los conflictos colectivos del artículo 153 de la LRJS.
    - Las discrepancias producidas en el seno de las comisiones paritarias de los convenios colectivos.
    - Los conflictos surgidos de las discrepancias durante la negociación de un Acuerdo o Pacto colectivo.
    - La sustitución de los períodos de consultas exigidos por los artículos 40, 41, 47, 51 y 82.3, del TRLET, así como los conflictos derivados de las discrepancias surgidas en éstos.
    - La sustitución del periodo de consultas exigido por el artículo 44.9 del TRLET.

---

<sup>12</sup> ORCL. Oficina de Resolución de Conflictos Laborales.

- Los conflictos que motiven la impugnación de convenios colectivos.
  - La sustitución del período de consultas, en los supuestos del artículo 64.5 párrafo último de la Ley Concursal.
  - Los conflictos en caso de desacuerdo en los supuestos de flexibilidad extraordinaria temporal prevista en los convenios colectivos.
  - Los conflictos que den lugar a la convocatoria de huelga o que se susciten sobre la determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento en caso de huelga.
- Individuales:
  - Los conflictos laborales individuales que puedan suscitarse entre empresarios y trabajadores, a excepción de:
    - Materia electoral e impugnación estatutos sindicales.
    - Seguridad social, salvo seguridad social complementaria, incluidos planes de pensiones.
    - Reclamación administrativa previa.
    - Anulación laudos arbitrales.
- **PAÍS VASCO (PRECO<sup>13</sup>): Integrado en el Consejo de Relaciones Laborales.**
  - Colectivos:
    - Interpretación o aplicación de norma estatal, convenio o pacto colectivo, cualquiera que sea su eficacia.
    - Decisión o práctica de empresa.
    - Intereses y desacuerdos de los períodos de consulta establecidos en la legislación o en la negociación colectiva.
    - Desacuerdos en el seno de comisiones paritarias de convenios colectivos.
  - Individuales: Los que versen sobre la interpretación o aplicación de un convenio o acuerdo colectivo que haya decidido someterlos al Preco, tratados previamente en el seno de la instancia o comisión que tenga atribuida el examen de tales conflictos o a través del procedimiento establecido en la empresa. En defecto de éstos, mediante reunión entre los representantes de los trabajadores y la dirección de la empresa.
  - Otros: Acreditación del nivel de afiliación sindical en una empresa para el ejercicio de derechos sindicales reconocidos en un convenio colectivo.

---

<sup>13</sup> PRECO. Procedimiento de Solución de Conflictos.

### **6.3- EL SERVICIO DE MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN.**

El Servicio de Mediación Arbitraje y Conciliación es el SMAC<sup>14</sup>, el cual tiene como finalidad la resolución de conflictos laborales, y por lo tanto, evitar que ambas partes lleguen a un proceso judicial.

El principal objeto de este servicio es solucionar los despidos pasando por un proceso de conciliación laboral dirigido por expertos profesionales puede ser la mejor opción para evitar largos litigios judiciales, que solamente acaban causando un gasto de dinero y tiempo en las partes implicadas en el proceso.

Ante el SMAC comparecen el trabajador y el representante de la empresa, con el objetivo de conseguir un acuerdo relacionado con un despido, una reivindicación salarial o cualquier otro derecho del trabajador.

#### **¿Cómo funciona?**

Para iniciar un proceso de conciliación laboral en el SMAC es necesario presentar la 'papeleta de conciliación'. Esta papeleta debe presentarse ante el registro de este servicio de mediación en los primeros 20 días hábiles después de la fecha en que se haya producido el despido o la sanción por los que se solicita la mediación.

Cuando se produce el registro de la papeleta, se recibe una cita entre 15 y 30 días después de la fecha, para la celebración del acto de conciliación.

Las personas físicas o jurídicas demandadas para el proceso de conciliación, recibirán por correo una copia de la demanda de conciliación, siempre con acuse de recibo para poder demostrar su recepción.

Se debe tener muy en cuenta que la simple presentación de una demanda de conciliación no exime de la posibilidad de presentar una demanda judicial, si realmente no se consigue llegar a un acuerdo a través del SMAC.

#### **Las diversas posibilidades del SMAC**

Cuando se solicita la intervención del SMAC para realizar un acto de conciliación entre empresario y trabajador, el proceso puede culminar de diversas maneras:

- Si se llega a un acuerdo con la empresa, se produce un acta de conciliación con fuerza ejecutiva.
- Si no se presenta la empresa se dice que el acto se ha intentado sin efecto.
- Si ni la empresa ni el trabajador comparecen ante el SMAC no se produce la conciliación. En este caso, se considera que se ha celebrado sin avenencia.

---

<sup>14</sup> SMAC. Servicio de mediación, arbitraje y conciliación

#### 6.4- DATOS ESTADÍSTICOS DEL SERVICIO VALENCIANO DE MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN.

Todos los datos que a continuación se muestran han sido fruto de la colaboración y magnífica disposición del Gobierno de España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

#### CONCILIACIONES INDIVIDUALES, SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN, POR COMUNIDAD AUTÓNOMA Y PROVINCIA.

CCAA PROVINCIAS	TOTAL CONCILIACIONES	CON AVENENCIA	SIN AVENENCIA	OTRAS
Alicante	13.868	4.752	3.860	5.256
Castellón	4.960	1.352	1.575	2.033
Valencia	18.116	4.557	5.565	7.994
<b>TOTAL CV</b>	<b>36.994</b>	<b>10.661</b>	<b>11.000</b>	<b>15.283</b>

#### CONCILIACIONES INDIVIDUALES EN MATERIA DE RECLAMACIONES DE CANTIDAD, SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN, POR COMUNIDAD AUTÓNOMA Y PROVINCIA.

CCAA PROVINCIAS	TOTAL RECLAMACIONES DE CANTIDAD	CON AVENENCIA	SIN AVENENCIA
Alicante	3.961	215	1.349
Castellón	2.346	410	692
Valencia	5.721	289	1.573
<b>TOTAL CV</b>	<b>12.028</b>	<b>914</b>	<b>3.614</b>

#### CONCILIACIONES INDIVIDUALES EN MATERIA DE DESPIDOS, SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN, POR COMUNIDAD AUTÓNOMA Y PROVINCIA.

CCAA PROVINCIAS	TOTAL DESPIDOS	CON AVENENCIA	SIN AVENENCIA
Alicante	8.494	4.454	1.735
Castellón	2.094	916	613
Valencia	9.953	4.147	2.833
<b>TOTAL CV</b>	<b>20.541</b>	<b>9.517</b>	<b>5.181</b>

## **7- DERECHO COMPARADO.**

Resulta complicado establecer comparaciones entre los distintos procedimientos de conciliación, mediación y arbitraje de los diferentes países debido a que unos mismos términos tienen perspectivas muy diferentes según la legislación de cada uno de los Estados. Por ejemplo las normas de procedimiento son distintas de un país a otro y en la práctica se ha dado lugar a aplicaciones diferentes de unas normas iniciales o básicas comunes.

A pesar de ello, en la actualidad no podemos pasar por alto el fenómeno de la legislación laboral, que está produciendo asimilaciones en las normativas de los distintos países.

**Alemania.** Desde la entrada en vigor de la Ley Fundamental de Bonn, de 23 de mayo de 1949, también la Ley de Negociación Colectiva de 9 de abril de 1949 y sus sucesivas modificaciones que culminaron en un texto refundido de fecha 26 de agosto de 1969, se prohíbe una regulación por el Estado de las relaciones de trabajo, reservándose tal misión a las fuerzas sociales, y como competencia del Estado no queda más que la derivada de los tribunales de trabajo.

**Reino Unido.** Un buen ejemplo de la apuesta actual basada en métodos más ágiles de resolución de conflictos laborales, lo encontramos en el gobierno de Reino Unido. En diciembre de 2006, se declaró que “reduciendo el número de conflictos, y resolviendo aquellos que surgen de forma más rápida, podemos incrementar la producción en el Reino Unido y asegurar mejores relaciones laborales”. El resultado de esta visión fue el anteriormente mencionado en el Informe Gibbons en marzo de 2007.

Las recomendaciones de dicho informe se inclinan hacia fórmulas más personalizadas de resolución de conflictos laborales a través de la mediación.

El Informe hace la siguiente referencia explícita a la eficacia de la mediación en fases prematuras:

“La mediación y otras técnicas alternativas de resolución de disputas laborales son medios efectivos para lograr soluciones tempranas. Sin embargo, en el actual sistema las partes tienden a verse atrapadas en procesos (judiciales) en lugar de concentrarse en alcanzar una pronta y aceptable solución (...) Resulta claro que mientras más tempranamente un conflicto sea resuelto, mejor normalmente será para todos los implicados (...).”

**Francia.** Su sistema de resolución extrajudicial ha tenido muchas modificaciones desde la Ley de 27 de diciembre de 1892 la cual disponía que la conciliación pudiera ser efectuada

por el Juez de Paz. En la actualidad se encuentra de una manera algo diferente pero sigue manteniendo la intervención del Estado. La Ley 11 de febrero de 1950 presenta un sistema de conciliación de carácter obligatorio, que pasa a ser voluntario con el paso del tiempo, y un arbitraje de carácter voluntario. Dada la poca utilización del arbitraje, a través del Decreto Ley 55/478, de 5 de mayo de 1955, se introdujo por vez primera la figura de la mediación, la cual presentaba un carácter de obligatoriedad pudiendo ser promovida de oficio si fracasa la conciliación.

**Gran Bretaña.** Su principal diferencia es la ausencia de procedimientos obligatorios para las partes. Allí se presenta un procedimiento de solución de conflictos laborales de carácter voluntario, basado en tres puntos:

- a) Las partes en conflicto no pueden ser obligadas a participar en el procedimiento de solución extrajudicial.
- b) En el supuesto de participar en la mediación y conciliación, tampoco están obligadas estas partes a acatar sus resultados.
- c) Tanto los procedimientos como los acuerdos de ellos emanados deben ser alcanzados con la menor posible intervención estatal.

**Bélgica.** Los procedimientos son regulados por el Estado, y se deben pactar con los interlocutores sociales los que se regulen mediante conciliación y mediación.

Puede crearse la obligatoriedad por medio de los convenios colectivos y como nota extraordinaria, es posible el sometimiento obligatorio al arbitraje si se pactó.

**Italia.** Tiene un sistema de resolución de conflictos basado en un “procedimiento de negociación directa” protagonizada por las partes en conflicto. En este procedimiento son los propios agentes sociales a través de los convenios colectivos los que establecen los medios de solución extrajudicial. Además los procedimientos presentan un carácter voluntario.

**EE.UU.** Para la solución de los conflictos se optará por lo dispuesto por las partes. Se trata de un sistema de solución extrajudicial donde se debe ir subiendo de nivel mediante apelaciones a distintos niveles, y cuyo último nivel puede concluir en un procedimiento de arbitraje privado con carácter voluntario.

**Argentina.** La solución extrajudicial está prevista mediante acuerdos colectivos y regulada por permitiendo que las partes acuerden un servicio de conciliación laboral con carácter



voluntario. Una curiosidad que merece la pena destacar es que todos los conciliadores han de ser los inscritos en el “Registro Nacional de Conciliaciones Laborales” y los acuerdos alcanzados, no son válidos, si no son homologados por el SECLO<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> SECLO. Servicio de Conciliación Laboral Obligatorio

## **8- EJEMPLO PRÁCTICO DE MEDIACIÓN.**

Empresa familiar dedicada a la producción siderúrgica fundada en 1950 por Belarmino, que con 70 años cumplidos y viudo, seguía al mando de la misma. Debido al descenso en las ventas ha reducido su plantilla de 200 a 170 empleados. Ese reajuste de plantilla ha producido un gran malestar y descoordinación con proveedores, producción y ventas, dando lugar a discusiones diarias entre su consejo rector, formado por cuatro personas incluido él, empleados y él mismo, quedando pedidos sin atender en plazo y facturas impagadas por una deficiente calidad de los productos servidos.

María de 38 años, que trabaja en el negocio desde los 27 años, se ocupó y se ocupa actualmente de la contabilidad, nóminas y seguros sociales de los empleados. Es economista y tiene un master en dirección de empresas. Está casada y tiene un hijo de cuatro años. Además su marido Gabriel ejerce una influencia negativa en este tema de la empresa familiar dado que siempre se sintió despreciado por su suegro, pues consideraba que era poco para su hija, “un simple maestrillo” comentaba entre sus amistades.

Por su parte Salvador de 45 años, tímido y poco hablador, se formó al lado del padre y conoce bien el negocio, aunque está un poco anticuado en el enfoque del mismo. No cuenta con estudios universitarios y es reacio a su modernización. Está divorciado y tiene dos hijos de 12 y 10 años de edad.

Un primo de ambos llamado Ernesto de 30 años de edad, también forma parte del Consejo Rector, y para solucionar el conflicto interno de la empresa les comenta la posibilidad de que acudan a una mediadora. Esa salida es una posibilidad que han de intentar cuanto antes para aunar posiciones. El negocio siempre ha sido muy rentable y si deciden continuar con él han de actuar rápido para mantener lo más posible esa rentabilidad y más en la actual crisis económica.

Pasadas unas semanas desde entonces, Belarmino, María, Salvador y Ernesto deciden acudir a la consulta de dicha mediadora.

La finalidad de la mediación es crear un espacio de encuentro y sosegado diálogo entre María y Salvador que hasta ahora había sido más bien escaso. Pretenden aclarar si se deciden continuar con ese reajuste de plantilla que ha producido un gran malestar y descoordinación.

La mediación comienza con dos sesiones individuales y una conjunta con los tres con el fin de aclarar la primera cuestión, esto es, si desean continuar con el reajuste de plantilla o bien continuar con el mismo número de trabajadores y recortar en otros aspectos de la empresa.

Esta sesión conjunta resulta la base de la negociación posterior, pues ambos airean los reproches sobre las decisiones tomadas por su padre y los de cada hacia el otro en la forma de trabajar y llevar el negocio. Asimismo exponen ampliamente sus expectativas y temores. La primera cuestión que tienen muy clara es que desean continuar con el negocio pues conocen las cualidades de cada cual e intuyen que funcionarán bien juntos. Así pues resulta preciso establecer las bases para su funcionamiento y desarrollo.

La segunda fase de la mediación se desarrolla en seis sesiones con el fin de fijar las bases que servirán para la redacción del Protocolo centrándose en la solución que se presenta sobre la mesa que comienza con el análisis de los puntos de vista de cada interesado y sus sugerencias de mejora y organización. Una vez se ha analizado los puntos de vista, la solución propuesta por la mesa mediadora y aceptada por las partes se basa en diseñar un sistema de planificación semanal de tareas y un refuerzo entre departamentos según necesidades.

Finalmente se redacta un Protocolo familiar que firman en prueba de su conformidad y satisfacción.

*La mediadora en la sesión informativa les informó sobre la posibilidad de ser asistidos de sus letrados a lo largo del proceso. Las partes han contado con el asesoramiento de un letrado para la redacción final del acuerdo.*

## **9- CONCLUSIONES.**

El Real Decreto Ley 5/2012 -de fecha 5 de marzo de 2012- sobre la mediación para asuntos civiles y mercantiles nace con el objetivo de encontrar soluciones a los conflictos entre las partes de forma rápida y económica, además de reducir los expedientes judiciales. Lo que se debe saber es que, aunque habrá que esperar al desarrollo del RDL para conocer su funcionamiento, desde mi opinión consideramos que el planteamiento del RDL sobre la mediación presenta problemas prácticos importantes, los cuales dejarán la puerta abierta a dudas sobre la consecución de los objetivos que persigue.

La mediación, como medio extrajudicial de resolución de conflictos, ha ido evolucionando con los años hasta convertirse en un amplio movimiento de identificación y puesta en práctica de mecanismos no judiciales para la solución de controversias.

Como en muchos otros aspectos, seguimos aferrados al pasado respecto a la creencia de que nuestra cultura, sociedad y sistema jurídico no están preparados para experimentar otras alternativas que sean mejores a lo que ahora conocemos.

Como hemos reflejado anteriormente, la evolución de la mediación ha estado presente en otros países, y la experiencia práctica obtenida con el paso de los años nos demuestra que la mediación puede ser y se está convirtiendo en una herramienta muy efectiva que da respuestas a los conflictos de las personas en el ámbito laboral. Como muestra de esta evolución, el 21 de mayo de 2008 el Parlamento y el Consejo Europeo aprobaron la Directiva 2008/52/CE, sobre mediación en asuntos transfronterizos. España, aprovechando la ocasión de dar cumplimiento a esta Directiva, ha ampliado la figura de la mediación a los asuntos civiles y mercantiles, mediante el Real Decreto Ley (RDL) 5/2012 de fecha 5 de marzo de 2012, excluyendo expresamente los conflictos penales y laborales.

La mediación ha ido destacando como un método importante y útil para la pacificación de los conflictos que se centran principalmente en mejorar el acceso a la justicia, pretendiendo fundamentalmente la optimización de los recursos, además el acudir a este proceso judicial no es obligatorio, debe ser una decisión tomada por las partes de forma voluntaria y previo acuerdo al respecto de las mismas. Además, cuando las partes llegan a la vía judicial sin haber acudido previamente a los servicios de mediación, los Juzgados pueden ofrecer a las partes acudir a una sesión informativa sobre el sistema de mediación, a fin de evitar una decisión judicial. Por ello es importante que destaquemos, que la mediación desde nuestra perspectiva es el proceso encargado de desempeñar un papel complementario en cuestiones relacionadas a los procedimientos jurisdiccionales, teniendo en cuenta la medida en que se adapta mejor a unos conflictos que a otros, debido a que los primeros favorecen

el diálogo entre las partes.

Hablando del diálogo entre las partes, se debe destacar la gran importancia, desde mi punto de vista, de la comunicación en el proceso de mediación. En cualquier proceso interactivo, dinámico y participativo como es el proceso de mediación la comunicación juega un papel fundamental ya que el conflicto se desarrolla en el proceso comunicacional.

Por su parte, la comunicación es un instrumento que nos permite interactuar con los demás mediante el mismo lenguaje o por sistema de signos, por ello debemos aceptar la integración de la comunicación en la mediación ya que este proceso es un proceso comunicativo, donde como hemos expuesto anteriormente, las partes debaten sobre un conflicto que se produjo con el objetivo de llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses y necesidades.

La comunicación presenta entre sus características un carácter generativo, es decir, que nos permite a las partes crear y describir una realidad que pudo suceder en el momento del conflicto, y de la misma manera, empujar a las partes a asumir determinadas posturas dentro del mismo.

Creo que estamos acostumbrados a negociar y a debatir las opiniones y algunas veces salen cuestiones absurdas en las conversaciones de mediación. Todo se centra, por ejemplo, en una discusión que se produce en el momento del almuerzo y a partir de ahí las partes le dan mil vueltas a lo que se dijeron, es decir, las opiniones de las partes siempre estarán ahí, pero para solucionar un conflicto no se pueden tener en cuenta. Por ello, la comunicación entre las partes permite a los individuos que forman parte del conflicto manifestar sus intereses y necesidades, y transmitirlos directa o indirectamente a través del mediador, el cual tiene la posibilidad de acercar a las partes y ayudar a resolver el conflicto.

Por ejemplo, en las empresas muchos conflictos se producen como consecuencia de la ausencia de comunicación: no atender una demanda puntual, no escuchar propuestas para mejorar el clima en el trabajo, ciertas actitudes poco afortunadas o desconsideradas, un lenguaje no verbal inadecuado, etc. pueden desencadenar un desencuentro que acaba derivando en un conflicto laboral. Por lo cual en la mediación en el seno de las empresas, en mi opinión, es fundamental potenciar el papel de la mediación mediante un cambio de cultura en el mundo de las relaciones laborales que exija una mayor agilidad, anticipación, escucha, y en definitiva, actuar de forma preventiva para evitar los conflictos de cualquier naturaleza que se puedan dar.

Por todo lo expuesto anteriormente, la mediación va adquiriendo con los años una gran importancia que está vinculada a la necesidad de la formación del mediador. Por ello, el

mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional. Dicho cursos tienen una duración de tan sólo 50 horas en las cuales se deberán aprender todas habilidades necesarias, tiempo en el que se puede realizar un curso intensivo de cupcakes.

Ser mediador hoy en día en España no es una cuestión tan sencilla como a priori pudiera parecer. Es cierto que existe la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que ampara dicha profesión y que estableció un estatuto del mediador, y además tuvo el detalle de exigir en su articulado unos mínimos formativos, como estar en posesión de un título oficial universitario o de formación profesional superior y que se contase con una formación específica que se complementaría con la suscripción de un seguro de responsabilidad civil.

A pesar de los requisitos que se exigen en la Ley 5/2012 la mediación sigue siendo un proceso desconocido para muchos ciudadanos, los cuales cuando deciden solucionar un conflicto continúan acudiendo a los tribunales. Y desde mi criterio, esto se debe a que se ha empezado a construir la casa por el tejado, es decir, hay una ley, muchos profesionales, muchos centros de formación e instituciones de distinto tipo que ofrecen fórmulas de resolución de conflictos alternativas pero en España sigue sin calar la cultura de la mediación.

En conclusión, parece que la ley de mediación puede ser una buena opción y un método eficaz para encontrar solución a problemas sencillos, tales como reclamaciones de cantidad, asuntos referentes a comunidades de propietarios, incumplimientos contractuales sencillos, materias arrendaticias, acuerdos societarios, en definitiva, temas de un alcance limitado. En cambio, y siempre en mi opinión, parece más dudoso que la ley de mediación tenga una gran aplicación a todos los tipos de conflictos que se dan en la práctica generalizada de nuestra realidad judicial.

En definitiva, para tener las respuestas a todas las preguntas que giran en torno a la eficacia de la mediación deberemos esperar a la práctica de esta con el paso de los años.

## **10- BIBLIOGRAFÍA.**

**ALCOVER DE LA HERA, C.** La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. Área de Psicología Social. Departamento de Ciencias Sociales. Universidad Rey Juan Carlos.

**BLOG. EL RECLAMADOR.** [www.reclamador.es](http://www.reclamador.es)

**Código de Conducta Europeo para Mediadores, Comisión Europea en Julio 2004.**  
[http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf)

**CGRL. Consejo Gallego de Relaciones Laborales.** [cgrl.xunta.es](http://cgrl.xunta.es)

**Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.** [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es)

**España. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.** Boletín Oficial del Estado, 7 de julio de 2012, núm. 162, p. 49224.

**España. Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.** Boletín Oficial del Estado, 11 de octubre de 2011, núm. 245, p. 106584.

**España. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles**

**FERNANDEZ, L.; RODRIGUEZ, F.** La mediación en el seno de la empresa. Competitividad y responsabilidad social corporativa. Revista del Ilustre Colegio Notarial de Madrid. Mayo-Junio 2014/nº 55

**SAMA. Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.** [www.fundacionsama.com](http://www.fundacionsama.com)

**SIMA. Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje.** [www.fsima.es](http://www.fsima.es)

**MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL.** Estadística de mediación, arbitraje y conciliación.

**ORCL. Oficina de Resolución de Conflictos Laborales.** [www.orcl.org](http://www.orcl.org)

**TAMIB. Tribunal de Arbitraje y Mediación de las Islas Baleares. [www.tamib.es](http://www.tamib.es)**

**Tribunal Laboral de Cataluña. [www.tribulab.cat](http://www.tribulab.cat)**

**Unión Europea. DIRECTIVA 2008/52/CE del parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Diario Oficial de la Unión Europea, 24 de mayo de 2008, L. 136/3.**