

Grado Universitario en Relaciones Laborales y Recursos Humanos
Facultad de Ciencias del Trabajo
Universidad de León
Curso 2014/2015



**LA MEDIACION LABORAL A TRAVES DEL “SERVICIO
ARAGONES DE MEDIACION Y ARBITRAJE”**

**LABOR MEDIATION THROUGH THE “ARAGONES SERVICE
OF MEDIATION AND ARBITRATION”**

Realizado por el alumno D. José Luis Giménez González

Tutorizado por la Profesora Dña. Esther Fernández Fernández

SUMARIO

I. MEMORIA

1.- Resumen y Abstract	4
2.- Objetivos	5
3.- Metodología	6

II. LA MEDIACION	7
1.- Concepto de mediación	7
1.1 Definiciones de mediación de algunos autores significados ..	8
2.- Principios de la mediación	9
3.- Ventajas de la mediación frente a la vía contenciosa	10
4.- El Mediador	12
4.1 Definición de Mediador	12
4.2 ¿Quién puede ser Mediador?	13
4.3 Rol del Mediador	14
4.4 Cualidades del Mediador	16
4.5 Causas de abstención en la mediación	20
5.- El procedimiento de Mediación	21
5.1 Factores determinantes del proceso de Mediación	23
5.2 Fases del proceso de Mediación	24
5.3 Efectos del proceso de Mediación	28
6.- Remisión normativa	28
7.- Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje	32
8.- Conclusiones	40
9.- Anexos	
9.1 Modelo escrito iniciación trámite Mediación	42
9.2 Modelo cédula citación	44
9.3 Modelo Acta fin proceso Mediación	45
9.4 Principales Organismos Autonómicos de Mediación	47
10.- Bibliografía	49
11.- Webgrafía	50
12.- Legislación	50

I.- MEMORIA

1.- RESUMEN Y ABSTRACT

La Directiva 2008/52/CE¹, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, ha supuesto un enorme impulso para el uso de la mediación, lo que ha significado su implantación, también, en el terreno laboral, mostrándose como un eficaz instrumento para la solución de conflictos de forma extra-judicial.

En este trabajo, a través de una revisión bibliográfica, definiremos el concepto “mediación”; veremos cuáles son los principios por los que se rige y comprobaremos sus ventajas frente a la vía contenciosa. Analizaremos la figura del mediador, pieza clave en este proceso. Veremos qué función desempeña y qué cualidades o habilidades debe desarrollar en el cumplimiento de su deber, enumerando las posibles causas de abstención. En este estudio se expone en qué consiste el procedimiento de mediación, analizando cada una de sus fases. Haremos una breve reseña normativa de aquellas Leyes que, en sus textos, nos obligan al uso de la mediación como requisito previo a la vía jurisdiccional. Para concluir este trabajo analizaremos los resultados obtenidos por el “Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje” (SAMA) en 2014, extraídos de la memoria de actividad de dicho organismo, pudiendo comprobar con detalle, tanto el número de expedientes instruidos como los porcentajes de éxito/fracaso (acuerdo/no acuerdo), según haya sido su causa de presentación.

The Directive 2008/52/CE, on certain aspects of mediation in civil and commercial matters, has been a huge boost to the use of mediation which has meant its implementation, also in the labor field, showing as an effective instrument for the resolution of conflicts in extra-judicial manner.

In this work, through a review of the literature, we will define the concept of "mediation"; We will see what are the principles by which it is governed and check their advantages over the contentious way. We'll discuss the figure of the mediator, instrumental in this process. We will see what role plays and that qualities or skills should be developed in the line of duty, listing possible causes for abstention. This study presents what is the procedure of mediation, analyzing every one of its phases. We will do a brief regulatory overview of laws that, in his texts, we are forced to use mediation

¹ Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 (Diario Oficial de la Unión Europea de 24 de mayo)

as a prerequisite to the courts. To conclude this work, we will analyze the results obtained by the "Service Aragónés Mediation and Arbitration" (SAMA) in 2014, extracted from the memory of activity of the Agency, you can check in detail, both the number of records instructed as percentages of success/failure (agreement/no agreement), as it has been the cause of presentation.

2.- OBJETIVOS

Este trabajo tiene como principal objetivo dar a conocer la mediación como solución extra-judicial de conflictos, en este caso concreto, dentro del mundo laboral. La mediación se postula como una herramienta tremendamente útil en las relaciones laborales, haciendo que éstas transcurran por los cauces del diálogo evitando, de esta forma, la radicalización de las posturas de las partes y la posterior judicialización de los conflictos, constituyendo una verdadera alternativa a la vía contenciosa.

Siempre, pero mucho más en estos tiempos de crisis, tanto empresas como trabajadores necesitan que sus problemas o puntos de conflicto (colisión de intereses), se vean minimizados y que la resolución de los mismos se lleve a cabo en un marco de diálogo que permita una búsqueda de soluciones rápida, flexible y, sobre todo, satisfactoria para los interés de ambas partes. En este punto comprobaremos las ventajas de la mediación sobre la vía contenciosa. La mediación, con acuerdo o sin acuerdo final, tiene unos efectos positivos sobre el proceso del que trae causa. Fomenta el diálogo, acerca las posturas de las partes. Hace que cada uno se ponga en el sitio del otro teniendo una visión mucho más generalizada del problema contribuyendo a la búsqueda, conjunta, de soluciones. En todo este proceso la figura del mediador es fundamental. Es la persona encargada de ayudar, asistir y facilitar la comunicación entre las partes. Veremos qué funciones debe realizar y qué habilidades debe poner en práctica para que, en la medida de lo posible, la mediación sea un éxito.

Por último y para comprobar que la mediación es una herramienta, útil, eficaz, y mucho más ágil que un procedimiento judicial, analizaremos los datos facilitados por el Servicio Aragónés de Mediación y Arbitraje (SAMA), donde podremos apreciar que el alto porcentaje de acuerdos alcanzados permite descongestionar los Juzgados, haciendo que sólo se judicialicen una minoría de los casos en litigio consiguiendo, además, que el plazo de resolución de los conflictos planteados sea mucho más breve que en la vía contenciosa.

3.- METODOLOGIA

El presente trabajo, en su primera parte, es el resultado de una revisión bibliográfica sobre la mediación como sistema de solución de conflictos alternativo a la vía contenciosa. Se define la mediación como tal y a su protagonista principal, el mediador. En este estudio se ha extraído información y analizado documentación en la que quedan patentes las ventajas de la mediación sobre la vía judicial. Entre otras, podemos citar las siguientes: favorece la comunicación entre las partes, disminuye tensiones, aumenta la satisfacción personal, reduce el tiempo de duración del conflicto, supone un menor coste económico.

Para la obtención de información y documentación, necesaria para la elaboración de este trabajo, además de las fuentes tradicionales consultadas, se ha hecho uso de otras herramientas más modernas como “Dialnet”, portal integrador de recursos (revistas, libros, tesis, etc.) especializado en ciencias humanas y sociales.

La segunda parte del trabajo, más práctica, se sustenta en mi actividad profesional como mediador del “Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje” (SAMA), donde presto mis servicios desde hace más de doce años. En ella explico en qué consiste el procedimiento de la mediación, identifico los factores determinantes del proceso y detallo las fases del mismo.

En este trabajo es obligatorio hacer referencia a aquellas normas que, como la Ley 36/2011², obligan a la mediación como requisito previo a la vía jurisdiccional.

Para concluir este trabajo se aportan datos estadísticos de los actos de mediación celebrados en el “Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje” (SAMA) durante el ejercicio 2014, obtenidos de la Memoria de Gestión elaborada por el citado Organismo.

En el apartado Anexos se incorporan los modelos utilizados en un proceso de Mediación (escrito de iniciación, citación y acta) y un directorio con los Organos de Mediación más representativos del país.

² Ley 36/2011, de 10 de Octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social (BOE de 11 de Octubre de 2011)

II.- LA MEDIACION

1.- CONCEPTO DE MEDIACION

La Ley 5/2012, de 06 de julio,³ en su Art. 1 define la mediación como “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.”.

Vinyamata⁴, en “Aprender Mediación” la define como “*el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás*”.

Alcover⁵, en “La Mediación como estrategia para la resolución de conflictos: Una perspectiva Psicosocial”, dice que “*La mediación es un procedimiento, compuesto por una serie de estrategias y técnicas, mediante el cual las partes implicadas, con la participación y ayuda de un mediador imparcial e independiente, identifican, formulan y analizan las cuestiones en disputa, con el objetivo de desarrollar y proponer ellas mismas opciones o alternativas que les permitan llegar a un acuerdo que solucione el conflicto o mejore las relaciones entre las partes*”.

La mediación, básicamente, podríamos decir que es la intervención de una persona u organismo en una discusión o en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución.

La mediación es un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un profesional imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones que resuelvan sus diferencias.

A diferencia de un juez o un árbitro, cuyas decisiones obligan a las partes, e implican que una de ellas gane y la otra no consiga sus pretensiones o no vea cumplidas sus expectativas, la mediación busca obtener una solución válida para ambas.

³ Ley 5/2012, de 06 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE 07 de julio).

⁴ VINYAMATA CAMP, E.: Aprender Mediación, Barcelona (Paidós) 2003, pág. 17

⁵ Capítulo publicado en: Gonzalo Quiroga, M. (Dir.) (2006), *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar* (pp. 113-129). Madrid: Dykinson-Servicio de Publicaciones de la URJC.

La mediación es una forma flexible de resolución de conflictos, que permite a las partes en disputa una solución previa a lo que hubiera constituido un litigio. La mediación ofrece a las partes una oportunidad de ganar una mayor comprensión de su conflicto y limitar el coste, tanto en tiempo como en dinero, que implica un procedimiento judicial.

1.1 Definiciones de Mediación de algunos autores significados

Según Folberg y Taylor⁶ *“La mediación es una alternativa a la violencia, la autoayuda o el litigio, que difiere de los procesos de counseling⁷, negociación y arbitraje. Es el proceso mediante el cual los participantes, 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. [...] La forma más útil de observar la mediación es considerarla como una intervención de solución de problemas dirigida a una meta. Tiene el propósito de resolver desavenencias y reducir el conflicto, así como proporcionar un foro para la toma de decisiones. [...] Tanto la resolución de desavenencias como el manejo del conflicto son metas complementarias y realistas de la mediación.”*

Para Six⁸ *“La mediación, contrariamente a lo que sería un juicio, un arbitraje o una negociación, que son situaciones duales, es una situación “triangular”; implica necesariamente una tercera persona, un tercero estrictamente independiente de ambos protagonistas o antagonistas. [...] La mediación es un no-poder. [...] El mediador debe suscitar la libertad.*

Moore⁹ dice que *“La mediación es la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptable”*.

⁶ FOLBERG J. y TAYLOR A.: *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*, México, 1996

⁷ Asesoramiento

⁸ SIX, J-F.: *Les temps des Médiateurs*, Seuil, 1990, reeditada 2001

⁹ MOORE, C.: *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Barcelona (Granica), 1995.

2.- PRINCIPIOS DE LA MEDIACION

Toda mediación debe tener unos principios o cualidades esenciales por los que debe regirse:

- a) **Voluntariedad:** La mediación tiene el carácter de voluntaria para las partes, debiendo ser aceptado por las mismas para su celebración. No obstante, los mediados podrán abandonar el proceso en cualquier momento, por cualquier razón, o incluso, sin alegar razón alguna.
- b) **Colaboración:** Ambas partes mantienen intacta su capacidad de decisión y la posibilidad de oponerse a cualquier propuesta de acuerdo. Ninguna de las partes puede imponer nada a la otra.
- c) **Confidencialidad:** La mediación es confidencial. Las conversaciones mantenidas por las partes, asesores, representantes y órgano mediador no son susceptibles de ser utilizadas en ningún procedimiento legal posterior, por ninguna de las partes en conflicto, 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 necesario para aplicar o ejecutar dicho acuerdo.
- d) **Información:** El proceso de mediación ofrece la oportunidad de obtener e incorporar información y consejo legal. Esta información no determina, salvo que las partes así lo quieran, el resultado de la mediación. Los mediadores tienden a animar a las partes a obtener asesoramiento legal, si es que no lo tienen, y a aconsejarles que cualquier acuerdo que implique cuestiones de carácter legal sea revisado por un profesional con carácter previo a su firma. Si el asesoramiento legal se solicita o no, en último caso, es una decisión personal de las partes.
- e) **Imparcial, neutral, equilibrada y segura:** El mediador tiene la responsabilidad de asistir a las partes y no puede favorecer los intereses de una frente a los de la otra. El mediador, éticamente, está obligado a reconocer cualquier desviación sustancial en el tratamiento de los aspectos del conflicto. El papel del mediador es asegurar que las partes alcanzan acuerdos de manera voluntaria, libre y con conocimiento de causa y nunca como consecuencia de coacciones o intimidación.
- f) **Satisfactoria:** Sobre la base de una participación activa en la resolución voluntaria del conflicto que conduce a las partes a una mediación, el nivel de

satisfacción de los participantes en ésta, y el grado de implicación y compromiso para mantener y cumplir los acuerdos alcanzados, ha demostrado ser notablemente superior en comparación con otras opciones realizadas con la reclamación de los intereses de las partes en conflicto en vía judicial.

3.- VENTAJAS DE LA MEDIACION FRENTE A LA VIA CONTENCIOSA

Para ilustrarnos y ver las ventajas de la mediación frente a la vía contenciosa nos referiremos a un Acuerdo de Colaboración¹⁰, en el País Vasco, que tenía como objetivo introducir la mediación en el ámbito de la Jurisdicción Social, como una herramienta complementaria al propio proceso judicial.

En esta iniciativa participó, de forma activa, el Juzgado de lo Social nº 3 de Bilbao y fruto de esta experiencia se elaboró un documento en el que, entre otras cuestiones, se pone de manifiesto las ventajas de una solución por vía de acuerdo, derivado de una mediación, frente a una solución contenciosa:

<u>VIA CONSENSUAL</u>	<u>VÍA CONTENCIOSA</u>
1.- Construye relaciones. Favorece la comunicación.	1.- Aumenta distanciamiento. Favorece la incomunicación.
2.- Disminuye tensiones. Aumenta comportamiento pacífico.	2.- Aumentan las tensiones. Favorece comportamientos conflictivos.
3.- Se alienta la cooperación.	3.- Aumenta la competición.
4.- Se limitan las consecuencias negativas en el ámbito laboral y pacifica las relaciones de trabajo	4.- Probabilidad alta de consecuencias negativas en el seno de las relaciones laborales: represalias, absentismo laboral.

¹⁰ Acuerdo suscrito por el Consejo General del Poder Judicial, con el apoyo del Gobierno Vasco y la colaboración del Consejo de Relaciones Laborales.

5.- Eleva la satisfacción psicológica y personal.	5.- Probabilidad de alteración emocional - psicológica.
6.- Asumen responsabilidades los propios participantes. Retoman su protagonismo.	6.- Disminuye protagonismo delegando la toma de decisiones en el Juez.
7.- Se ajustan los acuerdos u opciones a sus necesidades reales.	7.- Actitud negativa, a la defensiva.
8.- Aumenta su información general	8.- Están más desinformados.
9.- Empieza a desaparecer sentimiento ganador / perdedor.	9.- Luchan por ser ganadores a costa del otro.
10.- Mira al futuro.	10.- Se centran en el pasado.
11.- Favorece la flexibilidad, colaboración ante posibles cambios, incidencias.	11.- Inflexibilidad ante posibles cambios.
12.- Disminuye el coste: afectivo, económico, temporal.	12.- Aumenta el coste afectivo, económico, temporal.
13.- Probabilidad alta de cumplimientos de lo pactado.	13.- Disminuye probabilidad cumplimiento de la resolución judicial.

De forma similar Butts¹¹ hace una comparación de procesos para resolver disputas: mediación versus tribunales.

¹¹ BUTTS, T y otros: *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación* Madrid (Pirámide) 2005

4.- EL MEDIADOR

4.1 Definición de mediador

Empezaremos por definirlo citando a Urquidi¹² “*El mediador es un negociador profesional que conduce el encuentro de las partes en conflicto en el proceso de Mediación, su primordial función es reunir a los participantes para orientarlos y asistirlos en la búsqueda de alternativas para dirimir su conflicto, no goza de autoridad para imponer soluciones o para hacer cumplir los acuerdos a los que llegan las partes*”. Esta es una definición muy extensa de Mediador pero podríamos definirlo como un tercero imparcial cuya función es la de facilitar la comunicación entre dos o más partes involucradas en un conflicto, haciendo simplemente la labor de conducir un proceso en el cual las mismas partes son las dueñas del mismo, ellas deciden qué alternativas dan como probable solución y al final ellas mismas deciden que hacer.

La Directiva 2008/52/CE¹³, en su Art. 3.b) define como mediador a: “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.”.

El mediador debe actuar y sentirse totalmente desvinculado de la Organización que le ha propuesto y de la parte que le ha designado, debiendo transmitir **independencia** a los verdaderos protagonistas del conflicto a lo largo de todo el procedimiento, para evitar que lo vean como un representante de las pretensiones de una de las partes, siendo el canal de relación entre las partes del proceso y velando por la fluidez comunicativa del mismo.

El mediador que actúa con **imparcialidad** es aquel que no conoce el asunto previamente, no se vincula con ninguna de las partes, mantiene una postura equilibrada y plantea soluciones objetivas al conflicto. La imparcialidad es también una cuestión de **imagen** y el mediador debe parecer imparcial a lo largo de todo el procedimiento, para ello, debe rechazar cualquier contacto previo con las partes o sus asesores; el día de la

¹² URQUIDI J. E.: *Mediación: Solución a conflictos sin litigio*. Centro de Solución de Conflictos Querétaro. Qro. México 1999. Primera Edición.

¹³ Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 (Diario Oficial de la Unión Europea de 24 de mayo)

mediación no debe llegar al Organismo acompañado de alguna de las partes o de sus asesores; al inicio de la mediación, no debe entrar a sala solo con una de las partes y durante la mediación, debe cuidar que tanto su lenguaje como su comportamiento sean un fiel reflejo de una actitud objetiva y aséptica.

No obstante lo anterior, su actitud no debe ser fría e impersonal, sino **cercana en el trato**, evitando que la mediación sea excesivamente rígida, aunque **no informal** ya que no hay que perder de vista que aunque prácticamente todos los asesores conocen perfectamente el funcionamiento del Organismo y la labor del mediador, no es así en el caso de las partes, auténticos protagonistas del proceso. Así, realizando una introducción, al objeto de evitar confusiones innecesarias que puedan frustrar el éxito de la mediación, el mediador deberá identificar a las partes, presentarse como mediador, independientemente de por quién haya sido designado, explicar qué es el Organismo, y sus funciones, haciendo hincapié en su distinción de las del asesor.

Además, empatizar con las partes, entablando una relación de confianza, de vital importancia para el desarrollo de la acción mediadora, dirigir y administrar el proceso mediante habilidades de comunicación tales como la escucha activa, evitando pausas innecesarias, tomar la decisión de separar a las partes o reunirse por separado, transmitir la información de forma clara y sencilla, mostrar flexibilidad informando sobre la posibilidad de hacer pausas o descansos, efectuar consultas, suspender la sesión, o impulsar su realización cuando sea necesario.

En todo caso, el órgano mediador tiene que actuar de forma coordinada y debe valorar la necesidad de realizar una propuesta de mediación que contribuya a resolver el problema de fondo del conflicto, evitando que las discrepancias que pudieran surgir entre ellos se trasmitan a las partes, teniendo en cuenta que, aunque hay que intentar llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, nunca éstas deben sentirse presionadas para lograrlo.

4.2 ¿Quién puede ser Mediador?

La mayoría de las legislaciones exigen requisitos mínimos para ejercer la profesión de mediador, tales como estar en posesión de una titulación universitaria determinada y una formación específica teórico-práctica en mediación, exigencia que no debe extrañar, ya que el mediador debe conocer y aplicar una serie de técnicas, entre ellas la negociación, y tener conocimientos tanto jurídicos como psicológicos para poder

manejar el conflicto y vigilar que no se vulnere derecho alguno. El mediador debe dominar nociones básicas de esos diferentes campos de conocimiento para que pueda comprender las muchas situaciones que se presentan en el conflicto, es decir, todo lo que esté en juego, tanto desde el punto de vista jurídico, psicológico y social como desde el punto de vista religioso, emocional, cultural y otros. El mediador debe ser esa tercera persona que coordina el proceso de mediación, quien dicta las reglas del juego a la hora de realizar la mediación, pero lo que siempre definirá su actuación y buen desempeño son las cualidades que caracterizan su quehacer.

Hay varias características que un mediador debe tener, algunas son innatas y otras pueden ser adquiridas con la práctica, el entrenamiento y la capacitación. El mediador debe saber escuchar, no solo oír. No es suficiente con oír a las partes, hay que escucharlas y poner la atención suficiente para captar que es lo que en realidad quieren. Muchas veces, las partes se ponen en una posición, que no tiene que ser forzosamente lo que en realidad quieren. Una cosa es la posición, que significa lo que muestro en primera instancia ¿Qué es lo que deseo? Y algo diferente es el interés ¿Por qué lo deseo? ó ¿Para qué lo deseo?.

Ese es el punto que el mediador debe identificar y no centrarse en la posición sino en el interés de las partes.

4.3 Rol del Mediador (Neutral e imparcial)

El papel que el Mediador desempeña dentro del proceso es el de un facilitador de la comunicación entre las partes en conflicto. Ayuda a que las partes se expresen, salgan de sus posiciones y, de esa manera, se centren en los intereses, para llegar a un acuerdo total o parcial. Para que una mediación se considere exitosa no tiene por qué dar por terminado el conflicto a la finalización de la misma. Puede darse solución a algunos de los puntos tratados y el resto quedar pendientes de resolución a través de la vía contenciosa.

El Mediador es el encargado de encauzar la negociación entre las partes. Debe procurar el acercamiento de posiciones mediante habilidades y técnicas de mediación, pudiendo realizar, en su caso, propuestas de solución de conflicto.

En la sesión de Mediación, todas las partes comparten su punto de vista. El mediador hace preguntas a fin de asegurar un entendimiento claro de todas las cuestiones relevantes para las partes, de sus intereses, y posiciones.

Un mediador:

- NO actúa como abogado de ninguna de las partes
- NO da asesoramiento jurídico
- NO evalúa o juzga las cuestiones que se tratan en el proceso
- NO decide quién gana o pierde

El mediador asiste a los mediados para crear y evaluar opciones a fin de resolver el conflicto. Cuando las partes alcanzan un acuerdo, los extremos de éste son revisados, reflejados por escrito, y firmados por todas las partes. Como tal, un acuerdo puede ser legalmente vinculante, y por ello, explica a las partes su grado de compromiso con el acuerdo alcanzado.

Para Vinyamata¹⁴ las funciones más importantes del mediador son las siguientes:

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

La Mediación puede ser considerada como una “negociación asistida”.

La Negociación puede ser considerada como “comunicación tendente a la obtención de un acuerdo”

Por lo tanto, la Mediación es “comunicación asistida para la obtención de acuerdos”

Es esencial el concepto de “consentimiento informado”. En tanto en cuanto los participantes entienden la naturaleza de un proceso de mediación, y, efectivamente consienten en participar en el proceso descrito, la mediación se convierte en posible y apropiada para sus fines.

El Mediador debe ser neutral e imparcial; debe de tener la capacidad de, antes de entrar a una mediación, haberse quitado sus prejuicios de todo tipo y separar su historia personal del caso que se va a tratar. No debe involucrarse más que como un tercero

¹⁴ VINYAMATA CAMP, E.: *Aprender Mediación*, Barcelona (Paidós) 2003

imparcial dentro del proceso. No se puede dejar llevar por una de las partes o sentirse identificado hasta el punto de tomar partido por una de ellas, ya que se estaría violando uno de los principios básicos de la mediación, y las partes podrían darse cuenta de este cambio y podrían desconfiar no solo del mediador, sino del proceso mismo de la mediación.

4.4 Cualidades del Mediador.

Para González-Capitel¹⁵ las habilidades naturales o características personales que los mediadores han de poseer son: abierto, imparcial, flexible, dúctil, sagaz, inteligente, escucha activo, facilitador de comunicación, paciente, honesto, enérgico, creativo, ágil, honrado, íntegro, empático, sentido del humor, perseverante, imaginativo, sincero, objetivo, buen carácter.

Entre otras cualidades habrán de destacarse algunas que son de mayor relevancia, como se menciona a continuación:

Empatía:

Algunos doctrinarios la definen como la habilidad cognitiva, que es inherente a un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva, es como colocarse en los zapatos del otro. En el campo de la mediación, la empatía implica, además, los conceptos de: altruismo, auto conocimiento, autocontrol, bondad, buena educación, calidez, compenetración, consideración, entendimiento, hermandad, identificación, interés por el prójimo. Para el desarrollo del proceso, el mediador debe seguir seis pasos fundamentales para expresar empatía:

- Hacer preguntas con final abierto
- Avanzar suavemente
- Evitar abrir juicio
- Prestar atención a su cuerpo
- Dejar abierta la historia

¹⁵ GONZALEZ-CAPITEL, C.: *Manual de Mediación* Barcelona (Atelier) 2001

- Establecer límites

Escucha activa:

Es prestar atención no sólo a lo hablado, es decir el lenguaje verbal, sino también estar atento al lenguaje no verbal, como por ejemplo las percepciones, emociones de los mediados, los gestos, las miradas, etc.

Para esto, tenemos que aprender a escuchar sin interrumpir, a crear un clima cálido y de confianza, a preguntar en el momento oportuno, a parafrasear, que es repetir lo que dijo el otro con palabras propias así confirmamos y chequeamos que comprendimos correctamente lo que nos contaron. Escuchar a alguien, equivale a: Sentirse entendido sin ser juzgado.

Honestidad:

Como la cualidad de verse uno mismo con claridad, de entender a los demás con exactitud y, sobre todo de comunicar aquellas percepciones con tacto y sensibilidad.

Humildad:

La humildad es el punto de perfecto equilibrio entre saber quién es y quien no es el mediador.

Prudencia:

Es la que necesariamente el mediador debe guardar al efectuar sus manifestaciones sobre la problemática del asunto. Su posición entre las partes le obliga a asumir en forma responsable y honesta los efectos que surgirán de su intervención, sugerencias o recomendaciones.

Imparcialidad:

El mediador no puede estar comprometido con ninguna de las partes, ni siquiera con la consecución de un determinado tipo de acuerdo. Esto le posibilita una mayor movilidad dado que está en óptimas condiciones para facilitar que los actores exploren posibles y viables acuerdos.

Confidencialidad:

A fin de dar por cumplida su función de forma satisfactoria, el Organo Mediador está vinculado expresamente por el inexcusable deber de confidencialidad que le impide revelar lo tratado en el ámbito de la mediación, tanto en lo referido a datos de hecho como a valoraciones jurídicas vertidas por las partes en estricto uso de su capacidad transaccional. El mediador está obligado a guardar secreto acerca de todas las manifestaciones, documentos e informes obtenidos durante el desempeño de su función. Este deber de confidencialidad le es debido a las partes entre sí y también respecto de terceros.

En el mismo sentido, el Código de Conducta para los Mediadores del IMIB ¹⁶, en su artículo 10 dispone:

“Artículo 10. Confidencialidad

10.1 Toda la información y documentación entregada por las partes durante el proceso de mediación, así como el proceso mismo, son absolutamente confidenciales.

En consecuencia:

a) El mediador tiene el derecho y el deber de guardar confidencialidad de todos los hechos, documentos, datos, contenido de las entrevistas y noticias que conozca por razón de su actuación profesional. Queda vedado al mediador revelar información obtenida durante el proceso de mediación, tanto a la Justicia como a terceras personas ajenas a la mediación.

Este deber de confidencialidad se aplica igualmente a las partes y a todas aquellas personas que participen en la mediación en calidad de observadores, abogados, asesores, peritos así como a todo el personal del IMIB.

El mediador no podrá revelar a una de las partes lo que la contraria le haya confiado en sesión privada, salvo que cuente con su expresa autorización para hacerlo.

En la primera sesión que celebre el mediador con las partes, se firmará un convenio de confidencialidad. El mismo convenio de confidencialidad se hará firmar a aquellas personas que participen o intervengan como asesores o peritos en las sesiones de mediación.

Si se celebra un acuerdo final escrito, éste no será confidencial, salvo que las partes determinen lo contrario.

b) Todas las actuaciones escritas que guarde el Centro en relación a las mediaciones son estrictamente confidenciales.

¹⁶ Código de Conducta para los Mediadores de la Institución de Mediación de les Illes Balears (IMIB).

El Centro se reserva sin embargo la facultad de utilizar los datos de sus casos de mediación con fines únicamente estadísticos y de capacitación interna, sin revelar los nombres de las partes ni el contenido de la mediación.

10.2 La obligación de respetar el deber de confidencialidad subsistirá incluso después de haber cesado en la prestación de servicios.

El mediador deberá hacer respetar el deber de confidencialidad a cualquier persona que colabore con él en su actividad profesional.

El mediador debe informar a las partes de la necesidad, para el correcto desarrollo de la mediación, de que el contenido de la mediación no será referido en ningún procedimiento legal. Asimismo deberá informar a las partes de que no podrán requerir al mediador para aportar dicha información como perito o testigo.

10.3 El mediador queda exento de la obligatoriedad de la confidencialidad en los casos siguientes:

- a) Cuando la información no sea personalizada y se utilice con fines estadísticos, de formación y de investigación, y las partes así lo autoricen.
- b) Cuando conlleve una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.
- c) En aquellos casos en los que la Ley contemple la obligación de comunicar determinadas situaciones, como en los casos de conocimiento de delito que afecte a las personas en su vida, integridad o salud, los casos en que haya noticias de maltrato, violencia o amenazas físicas o psíquicas de alguno de los participantes, y en los casos en que se detecte una situación de riesgo o desamparo para menores o incapaces.

10.4 La grabación de las sesiones de mediación, por parte del mediador, deberá contar con la autorización previa explícita, expresa y por escrito, de las personas en cuestión y sólo podrá realizarse con fines de formación, investigación y/o divulgación científica.

10.5. Para la presencia, manifiesta o reservada de terceras personas, innecesarias para el acto profesional, tales como alumnos en prácticas o profesionales en formación, se requiere el previo consentimiento de los participantes. Los preceptos del presente

código deontológico serán de plena aplicación a cuantas personas participen en un proceso de mediación.”.

4.5 Causas de abstención en la Mediación

Los mediadores deberán **abstenerse** de participar en cualquier mediación donde se vea comprometida su libertad u objetividad, no pudiendo concurrir intereses personales o profesionales directos susceptibles de alterar o condicionar su actuación mediadora.

En concreto, serán causas de abstención las siguientes:

- a) En conflictos de aplicación o interpretación de un Convenio Colectivo, cualquiera que sea su ámbito, la intervención en la negociación de dicho Convenio como asesor o representante de alguna de las partes negociadoras, y la integración en el Órgano Directivo de los Sindicatos, Asociaciones Empresariales y Federaciones afectados por el Convenio cuya aplicación o interpretación se debate, así como la pertenencia a la Comisión Paritaria del mismo.
- b) En conflictos de ámbito sectorial, la vinculación al conflicto como asesor o representante de alguna de las partes, y la integración en el Órgano Directivo de los Sindicatos, Asociaciones Empresariales y Federaciones afectados por el conflicto.
- c) En conflictos de ámbito de empresa o de ámbito inferior, la participación en la misma mediante aportación de capital o pertenencia de acciones, así como la pertenencia pasada o presente a la plantilla o a la dirección de la misma.
- d) La vinculación a las partes como asesor o representante activo en cualquier otra instancia, ya sea administrativa, judicial, o cualquier otro foro negocial.
- e) El desarrollo pasado o presente de cualquier actuación inspectora en la empresa, o el deber de emitir resolución respecto de la controversia sometida a mediación por razón de su cargo.
- f) El ejercicio de la función de Letrado del FOGASA cuando el asunto sometido a mediación pudiera tener relación futura con dicho Organismo.
- g) Cuando haya existido o exista cualquier tipo de relación personal, económica o profesional con alguna de las partes que pudiera afectar al proceso de mediación.

- h) Cuando del proceso de mediación pueda surgir cualquier tipo de interés financiero o de otro tipo para el mediador, de forma directa y/o indirecta.
- i) Cuando el mediador haya actuado para alguna de las partes en otro ámbito profesional, y esta actuación pudiera afectar al proceso de mediación.

Esta obligación subsistirá a lo largo de todo el proceso de mediación.

El mediador deberá comunicar al Servicio Mediación la concurrencia de cualquier motivo de abstención y, particularmente, los anteriores, siendo sustituido de inmediato de oficio o a instancia de parte, según se haya producido su designación. Corresponde al Comité Paritario determinar las sanciones aplicables al mediador que no respete el deber de abstención.

5.- EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACION

Según Petit¹⁷, para que una mediación tenga un buen desarrollo debe haber unas reglas mínimas de procedimiento, a título de garantía para las partes:

- **La contradicción**¹⁸: Supone que cada parte está en condiciones de responder a los argumentos invocados por la otra parte, a quien debe comunicar los elementos de hecho y de derecho que entienden relevantes¹⁹.

- **La asistencia y la representación de las partes de frente al mediador**: No hay ninguna disposición legal que imponga a las partes actuar con asistencia letrada. El mediador “puede proceder a todas las audiencias que considere útiles”²⁰.

Según la intensidad de los litigios y de la desigualdad entre las partes, que podría tener trascendencia sobre la validez del acuerdo, el mediador deberá sopesar la necesidad de que las partes estén asistidas por sus abogados o por cualquier otra persona necesaria en la mediación.

Para Petit “*La representación de las partes parece ser necesaria cuando se trata de personas jurídicas, el representante será la persona normalmente habilitada para representarla. Es deseable que las partes sean oídas personalmente, pero no existe obstáculo jurídico para que sean representadas*”.

¹⁷ PETIT, F.: *Orden Público y Mediación en los litigios de trabajo* Temas Laborales nº 70/2003. Pgs. 85-96

¹⁸ Art. 14 del nuevo Código de Procedimiento Civil

¹⁹ Art. 15 del nuevo Código de Procedimiento Civil

²⁰ Decreto nº 783/2002 de 3 de mayo de 2002 relativo al mediador, art. 1: art. R. 432-24 al 2 del Código de Trabajo.

El Procedimiento de Mediación siempre se inicia con la presentación de la solicitud de celebración del mismo ante el Registro del Organo Mediador competente. Una vez registrada la solicitud se procede al señalamiento de fecha, hora y lugar de celebración, citando a comparecencia a las partes (solicitante y demandada) y Organo Mediador (compuesto por uno ó dos miembros), normalmente en un plazo de cinco días hábiles. Las partes deberán comparecer por sí mismas o por medio de sus representantes, debiendo acreditar poder bastante o reconocimiento de representación otorgado por el Secretario Técnico del Organismo.

Iniciado el trámite, serán oídas las partes, concediéndoles la palabra tantas veces como se estime conveniente, desarrollándose el procedimiento en la forma en la que el Órgano Mediador estime conveniente, pudiendo acordar la reunión conjunta o separada y realizando propuestas, si procede.

A petición de ambas partes, o por iniciativa del Órgano Mediador, el acto podrá suspenderse cuantas veces se precise, teniendo siempre en cuenta los plazos legales establecidos en cada caso, levantando acta de cada sesión que servirá como notificación de las partes para la próxima comparecencia.

Del trámite levantará acta el Secretario, haciendo constar los nombres y condiciones personales de los asistentes y la representación en la que actúan, así como del resultado que podrá ser:

- **Con avenencia:** Cuando las partes consiguen llegar a acuerdo sobre el tema el litigio.
- **Sin avenencia:** Cuando no resulta posible llegar a ningún tipo de acuerdo.
- **Intentada sin efecto:** Por incomparecencia injustificada de la empresa.
- **Archivo de actuaciones:** por incomparecencia o desistimiento del solicitante.

A menos que sean objeto de acuerdo, no se incluirán en acta las propuestas realizadas por el Órgano Mediador y/o las partes.

Las partes podrán hacer constar en acta las manifestaciones de trascendencia jurídica o procesal que a su derecho convenga.

En caso de desacuerdo, el Órgano Mediador podrá ofrecer a las partes la posibilidad de someterse al procedimiento arbitral.

5.1 Factores determinantes del proceso de Mediación

TIPO DE CONFLICTO: En el desarrollo de la mediación influirán el **tipo de conflicto** objeto de la intervención, sus repercusiones sociales o políticas si las hubiera; la diversidad cultural de las partes; la presencia en la mediación de acompañantes (familiares, amigos, compañeros de trabajo...), o el espacio físico donde se desarrolla.

Las **IMPLICACIONES ECONÓMICAS y/o SOCIALES** de un conflicto, como es el caso de una huelga en una gran empresa, que ocupa a un número importante de habitantes de una zona, y cuyo resultado puede tener repercusiones en otras empresas, y en la propia dinámica económica de esa zona, va a condicionar la actuación del mediador, que no será la misma que en un conflicto individual, cuyo resultado, en principio sólo afectará a las partes directamente implicadas.

La **DIVERSIDAD CULTURAL** de las partes, el hecho de que éstas no compartan valores comunes, puede dificultar la labor mediadora, obligando al mediador a realizar una actuación dirigida a que las partes se legitimen unas a otras, para que puedan comprender los valores que se encuentran detrás de cada una sus posiciones.

La **PRESENCIA DE TERCEROS** en los actos de mediación, asesores y acompañantes de las partes, vinculados a las mismas por relaciones de parentesco, amistad o trabajo, pueden afectar al proceso y a su resultado. En unos casos la presencia de estos terceros puede hacer que las partes se sientan más cómodas, resultándoles menos complicada la toma de decisiones. En otros casos, la presencia de terceros sólo servirá para reforzar la inmovilidad de las posiciones, o agudizar las implicaciones emocionales del conflicto. Corresponderá al mediador, en función del tipo de conflicto y de las características de las partes, valorar la conveniencia de la presencia de terceros en la mediación.

El **ESPACIO FÍSICO** donde la mediación tenga lugar, y la propia distribución de las partes, y de éstas en relación al mediador también va condicionar la actuación mediadora, favoreciendo o entorpeciendo la comunicación, minimizando o agudizando las diferencias de estatus.

5.2 Fases del proceso de Mediación

Para Butts²¹ las fases de la Mediación son:

- **Introducción y contrato de mediación.** Esta fase se compone a veces de etapas preliminares que se conoce como ‘pre-mediación.’ Las partes se informan sobre el proceso y se comprometen a participar.
- **Recogida de información.** Las partes comparten información y relatan el modo en que están viviendo la situación.
- **Identificación de temas y creación de esquema a seguir.** El mediador o la mediadora crean un plan para dividir el problema en sus partes factibles, y establece el orden para abordar los temas.
- **Generación de ideas y opciones sin compromiso en cada tema.** El mediador facilita la discusión para buscar posibles alternativas, y crear flexibilidad en la negociación.
- **Negociación para crear una solución óptima.** Las partes evalúan las alternativas y formulan acuerdos sobre los diversos temas en disputa.
- **Repaso, acuerdo final y clausura.** El mediador o la mediadora agrupan los acuerdos parciales y redactan el acuerdo global.

Desde un punto de vista práctico, basado en mi experiencia profesional como Mediador del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje (SAMA), todo proceso de Mediación comprende las siguientes fases:

Primera fase: Enmarcación de la intervención.

Al inicio de la mediación, el papel del mediador consistirá en ayudar a las partes a recuperar el sentimiento de compartir un poder equivalente.

Para alcanzar tal objetivo el mediador deberá, de un lado, recomponer la comunicación frustrada entre las partes, y de otro, equilibrar sus posiciones. Recomponer la comunicación frustrada entre las partes no resulta una tarea fácil, máxime teniendo en cuenta que la actuación del mediador viene siempre precedida por la incapacidad de diálogo de las partes, o en su caso, por la creencia de que ya se han intentado todas las soluciones, o por la obcecación de cada cual en la razón de su planteamiento. Además, el mediador se encontrará con el predominio claro de una de las partes sobre la otra, o

²¹ BUTTS, T y otros: *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación* Madrid (Pirámide) 2005

con la mayor apariencia de debilidad de una de ellas; lo que le obligará a recomponer esa irregular distribución de poder que bien pudiera condicionar el éxito de la mediación.

Habrà de invertir el mediador un gran esfuerzo para persuadir a las partes de la utilidad de la mediación, de sus ventajas respecto a otros sistemas de solución de conflictos, de su absoluta igualdad, y del papel que él va a desempeñar, de lo contrario estará hipotecando el éxito del proceso.

Incluso cuando el mediador encuentre plenamente satisfactoria su intervención en esta fase, o crea haber logrado el objetivo propuesto, se encontrará con la natural tendencia de una y otra parte a establecer con él vínculos de proximidad, haciendo concretas referencias a conocidos comunes o experiencias profesionales compartidas, que no harán sino perjudicar el proceso y desequilibrar nuevamente la posición de ambas partes.

El usuario habitual del Organismo de Mediación es el profesional que dedica su actividad en la materia laboral, conoce el funcionamiento del Organismo y la labor de los mediadores, lo que produce en algunos casos cierta relajación en las formas o familiaridad en el trato hacia el personal del Organismo y con los mediadores del mismo. Sólo el hábil manejo de las técnicas de mediación y la identificación de su rol ayudarán al mediador a reafirmar su imparcialidad evitando lastres que condicionen el éxito de la mediación.

El descuido de las formas y el exceso de protagonismo del mediador, que provoque que las partes se sientan olvidadas o minusvaloradas, y no olvidemos que ellas son las verdaderas protagonistas, debilidades propias de quien confía más en sus aptitudes naturales que en las técnicas y estrategias de la mediación, aparecen, como dos de las más comunes extralimitaciones del mediador en esta fase.

Segunda fase: Recogida y ordenación de la información.

El mediador deberá averiguar la auténtica entidad del problema que se somete a mediación, las razones que figuran en su origen, la posición de las partes al respecto, las alternativas ya intentadas, y lo más importante, la percepción que cada una de las partes tiene del mismo.

En esta fase, y pese a que en la fase anterior el mediador habrá debido transmitir que su función no es la de un juez ni la de un árbitro, ambas partes intentarán convencerle de la

justicia y razón de sus posiciones, aderezando sus exposiciones con sabrosas alusiones a los excesos y provocaciones de la parte contraria. Por ello, el mediador deberá reconducir con insistencia la exposición de cada parte, a fin de evitar que las continuas y recíprocas referencias a los excesos y provocaciones supuestamente cometidos por la otra, provoquen el abandono del proceso, y ello, sin frustrar la necesidad de ambas de exteriorizar sus impresiones y percepciones personales.

Para vaciar de emotividad el resto de la mediación es conveniente permitir que las partes expresen sus inquietudes, tensiones, resentimientos y reproches. La experiencia nos enseña, que si no lo han hecho en esta fase, lo harán a lo largo de las fases siguientes. Además, no olvidemos, que en algunos supuestos, es en estos factores emotivos o emocionales donde puede encontrarse el origen, y también la solución del problema.

Para ello, el mediador habrá de tener presente su importante papel como administrador del proceso y como re-conductor del mismo, convenciendo a ambas partes con su actitud, de su comprensión de sus respectivas posiciones, haciendo buen uso de la inestimable habilidad de la escucha activa para extrapolar lo que se esconde realmente bajo la exposición de cada parte; y diferenciar qué argumentos son meramente justificativos de su postura inicial, y qué otros pueden entrañar un planteamiento irrenunciable.

Tercera fase: Definición y concreción de los temas.

La habilidad del mediador para obtener información, su capacidad de escucha y síntesis, habrán tenido que servirle para llegar a identificar el núcleo del problema, y la posición de las partes al respecto, o lo que es lo mismo, aquello que constituye un planteamiento irrenunciable para dar solución al problema planteado.

Sin duda, en este punto el mediador estará convencido de la mayor o menor justicia del planteamiento de cada una de las partes, y la pérdida de su aparente imparcialidad se convierte en el mayor peligro de esta fase del proceso.

La distinción entre neutralidad e imparcialidad como sostienen algunos autores puede ser interesante en un plano teórico pero en la práctica, la imparcialidad ante un problema resulta difícilmente compatible con la naturaleza humana, lo realmente esencial para la mediación es evitar trasladar la imagen de intentar favorecer a una parte, en detrimento de la otra.

En esta fase el mediador recapitula la posición de cada parte, o mejor dicho, su comprensión de la posición de cada parte. Si alguna de ellas tiene la percepción de no haber sido escuchada, comprendida, o desatendida por el mediador, probablemente debido a sus gestos (el movimiento de papeles, la ausencia de toma de notas, la distracción de la mirada...) y además lo confirma en la recapitulación, el objetivo del equilibrio ha fracasado y con él, probablemente el éxito de la mediación. Sólo el manejo de las técnicas de comunicación verbal y corporal permitirán al mediador concretar y re-encuadrar el problema sin pérdida de credibilidad.

Cuarta fase: Desarrollo de opciones

A la llegada de la cuarta y última fase de desarrollo de opciones, que marcará el final del proceso de mediación, al margen del regateo, el mediador habrá tenido que identificar los verdaderos intereses y necesidades de las partes.

En función del contexto, la personalidad de las partes y el desarrollo previo del proceso, habrá de optar el mediador por desempeñar una función más directiva, siendo él quien diseñe o construya la alternativa al problema, u optar en cambio, por ejercer una función más integradora, explorando las posibles soluciones al problema planteado, siendo las partes quienes protagonicen la lluvia de alternativas.

No son pocas las ocasiones en las que una de las partes improvisa una solución plenamente satisfactoria para ambas, y donde el papel del mediador deberá limitarse a trasladarla como propia para evitar una nueva ruptura de equilibrio. En otras, en cambio, le corresponderá a él materializar, incluso por escrito, una propuesta posibilista, aceptable a priori por ambas partes, una vez evaluados sus intereses y principios irrenunciables. La aceptación de la propuesta trabajada en la forma hábilmente elegida por el mediador para el supuesto concreto pondrá broche al papel del mediador que irá siempre precedido por el “tira y afloja”, que debe quedar al margen del rol del mediador, salvo para zanjar definitivamente el debate.

O puede darse el caso que llegado este punto el mediador deba aceptar y trasladar a las partes el fracaso o la ineficacia de la mediación, proponiendo otras fórmulas de solución del conflicto, como por ejemplo el arbitraje.

5.3 Efectos del proceso de Mediación

Los efectos de la mediación serán los previstos en cada caso en el Estatuto de los Trabajadores y en la Ley de Jurisdicción Social, procediendo el Organismo Mediador a notificar el acuerdo a la Autoridad Laboral cuando proceda.

6. REMISION NORMATIVA

La Ley 36/2011²², Reguladora de la Jurisdicción Social, en su artículo 63 obliga a intentar la conciliación o mediación previas que, en caso de acuerdo, evitarían la vía judicial:

“Artículo 63. *Conciliación o mediación previas.*

Será requisito previo para la tramitación del proceso el intento de conciliación o, en su caso, de mediación ante el servicio administrativo correspondiente o ante el órgano que asuma estas funciones que podrá constituirse mediante los acuerdos interprofesionales o los convenios colectivos a los que se refiere el artículo 83 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, así como mediante los acuerdos de interés profesional a los que se refieren el artículo 13 y el apartado 1 del artículo 18 de la Ley del Estatuto del trabajo autónomo.”.

Un claro ejemplo de la obligatoriedad de pasar por un proceso de conciliación-mediación es la desaparición del denominado despido “express”.

Desde la redacción dada por la Ley 45/2002²³, de 12 diciembre, el art. 56.2 ET²⁴ disponía que, en el supuesto de que la opción entre readmisión o indemnización correspondiera al empresario, el contrato de trabajo se entendería extinguido en la fecha del despido, cuando el empresario reconociera la improcedencia del mismo y ofreciese la indemnización prevista en el párrafo a) del apartado anterior (45 días por año con máximo de 42 mensualidades), depositándola en el Juzgado de lo Social a disposición del trabajador y poniéndolo en conocimiento de éste. Cuando el trabajador aceptaba la indemnización, o cuando no la aceptase y el despido sea declarado improcedente, la cantidad a que se refiere el párrafo b) del apartado anterior (salarios de tramitación)

²² Ley 36/2011, de 10 de Octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social (BOE de 11 de Octubre de 2011)

²³ Ley 45/2002, de 12 de Diciembre, de medidas urgentes para la reforma del sistema de protección por desempleo y mejora de la ocupabilidad (BOE de 13 de Diciembre de 2002)

²⁴ Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (BOE de 29 de Marzo de 1995)

quedaba limitada a los salarios devengados desde la fecha del despido hasta la del depósito, salvo cuando el depósito se realice en las 48 horas siguientes al despido, en cuyo caso no se devengaba cantidad alguna. A estos efectos, el reconocimiento de la improcedencia podía ser realizado por el empresario desde la fecha del despido hasta la de la conciliación.

Con efectos a partir de la entrada en vigor del Real Decreto-ley 3/2012²⁵, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, esto es, **a partir del 12 de Febrero de 2012**, la Disposición final undécima de la Ley 3/2012²⁶, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, modifica la letra e) del artículo 7 de exención de las indemnizaciones por despido o cese del trabajador y añade una nueva disposición transitoria vigésima segunda a la Ley 35/2006²⁷, Indemnizaciones por despido exentas, introduciendo con ello las siguientes novedades:

“1.- Se deroga el artículo 7.e) de la Ley 35/2006, el párrafo segundo sobre la exención de la indemnización si se produce la extinción del contrato de trabajo con anterioridad al acto de conciliación. Por lo que para declarar la exención de la indemnización por despido será necesario que se produzca Conciliación o la resolución judicial.”.

Esta “novedad” normativa supone importantes cambios en la práctica de las empresas:

-No se puede reconocer la improcedencia del despido y por tanto no se puede poner a disposición del trabajador la indemnización legalmente establecida.

-Si se realiza el despido con el reconocimiento de improcedencia, dicha indemnización no podrá ser considerada exenta de tributación y en algunos casos de cotización.

¿Qué deben hacer ahora las empresas?

-Al desaparecer la posibilidad de reconocer la improcedencia del despido, todas las empresas que quieran despedir a un trabajador por motivos disciplinarios demostrables o no, deberán indicarlo en la carta del despido y será en todo caso el propio trabajador quien si no está de acuerdo con dicho despido plantee una demanda por despido ante el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación, con el objetivo de obtener la

²⁵ Real Decreto-Ley 3/2012, de 10 de Febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral (BOE 11 de Febrero de 2012)

²⁶ Ley 3/2012, de 06 de Julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral (BOE 07 de Julio de 2012)

²⁷ Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio (BOE 29 de Noviembre de 2006).

indemnización correspondiente por despido improcedente. En este caso dicha indemnización estará exenta de tributación y cotización.

El artículo 64, del mismo cuerpo legal, establece excepciones a la conciliación o mediación previas:

“Artículo 64. *Excepciones a la conciliación o mediación previas.*

1. Se exceptúan del requisito del intento de conciliación o, en su caso, de mediación los procesos que exijan la reclamación previa en vía administrativa u otra forma de agotamiento de la misma, en su caso, los que versen sobre Seguridad Social, los relativos a la impugnación del despido colectivo por los representantes de los trabajadores, disfrute de vacaciones y a materia electoral, movilidad geográfica, modificación sustancial de las condiciones de trabajo, suspensión del contrato y reducción de jornada por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción o derivadas de fuerza mayor, derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral a los que se refiere el artículo 139, los iniciados de oficio, los de impugnación de convenios colectivos, los de impugnación de los estatutos de los sindicatos o de su modificación, los de tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas, los procesos de anulación de laudos arbitrales, los de impugnación de acuerdos de conciliaciones, de mediaciones y de transacciones, así como aquellos en que se ejerciten acciones laborales de protección contra la violencia de género.

2. Igualmente, quedan exceptuados:

a) Aquellos procesos en los que siendo parte demandada el Estado u otro ente público también lo fueren personas privadas, siempre que la pretensión hubiera de someterse al trámite de reclamación previa en vía administrativa o a otra forma de agotamiento de la misma y en éste pudiera decidirse el asunto litigioso.

b) Los supuestos en que, en cualquier momento del proceso, después de haber dirigido la papeleta o la demanda contra personas determinadas, fuera necesario dirigir o ampliar la misma frente a personas distintas de las inicialmente demandadas.

3. Cuando por la naturaleza de la pretensión ejercitada pudiera tener eficacia jurídica el acuerdo de conciliación o de mediación que pudiera alcanzarse, aun estando exceptuado el proceso del referido requisito del intento previo, si las partes acuden en tiempo oportuno voluntariamente y de común acuerdo a tales vías previas, se

suspenderán los plazos de caducidad o se interrumpirán los de prescripción en la forma establecida en el artículo siguiente.”.

Según dispone el artículo 65, de la citada Ley, *“la presentación de la solicitud de conciliación o de mediación suspenderá los plazos de caducidad e interrumpirá los de prescripción. El cómputo de la caducidad se reanudará al día siguiente de intentada la conciliación o mediación o transcurridos quince días hábiles, excluyendo del cómputo los sábados, desde su presentación sin que se haya celebrado.*

2. En todo caso, transcurridos treinta días, computados en la forma indicada en el número anterior, sin haberse celebrado el acto de conciliación o sin haberse iniciado mediación o alcanzado acuerdo en la misma se tendrá por terminado el procedimiento y cumplido el trámite.”.

El Artículo 66, de la Ley 36/2011, establece las *“Consecuencias de la no asistencia al acto de conciliación o de mediación.*

1. La asistencia al acto de conciliación o de mediación es obligatoria para los litigantes.

2. Cuando estando debidamente citadas las partes para el acto de conciliación o de mediación no compareciere el solicitante ni alegase justa causa, se tendrá por no presentada la papeleta de conciliación o la solicitud de mediación, archivándose todo lo actuado.

3. Si no compareciera la otra parte, debidamente citada, se hará constar expresamente en la certificación del acta de conciliación o de mediación y se tendrá la conciliación o la mediación por intentada sin efecto, y el juez o tribunal impondrán las costas del proceso a la parte que no hubiere comparecido sin causa justificada, incluidos honorarios, hasta el límite de seiscientos euros, del letrado o graduado social colegiado de la parte contraria que hubieren intervenido, si la sentencia que en su día dicte coincidiera esencialmente con la pretensión contenida en la papeleta de conciliación o en la solicitud de mediación.”.

Los acuerdos alcanzados en conciliación o mediación podrán ser impugnados en virtud de lo estipulado en el artículo 67 de la citada Ley:

“1. El acuerdo de conciliación o de mediación podrá ser impugnado por las partes y por quienes pudieran sufrir perjuicio por aquél, ante el juzgado o tribunal al que

hubiera correspondido el conocimiento del asunto objeto de la conciliación o de la mediación, mediante el ejercicio por las partes de la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos o por los posibles perjudicados con fundamento en su ilegalidad o lesividad.

2. La acción caducará a los treinta días hábiles, excluidos los sábados, domingos y festivos, siguientes a aquel en que se adoptó el acuerdo. Para los posibles perjudicados el plazo contará desde que lo pudieran haber conocido.”

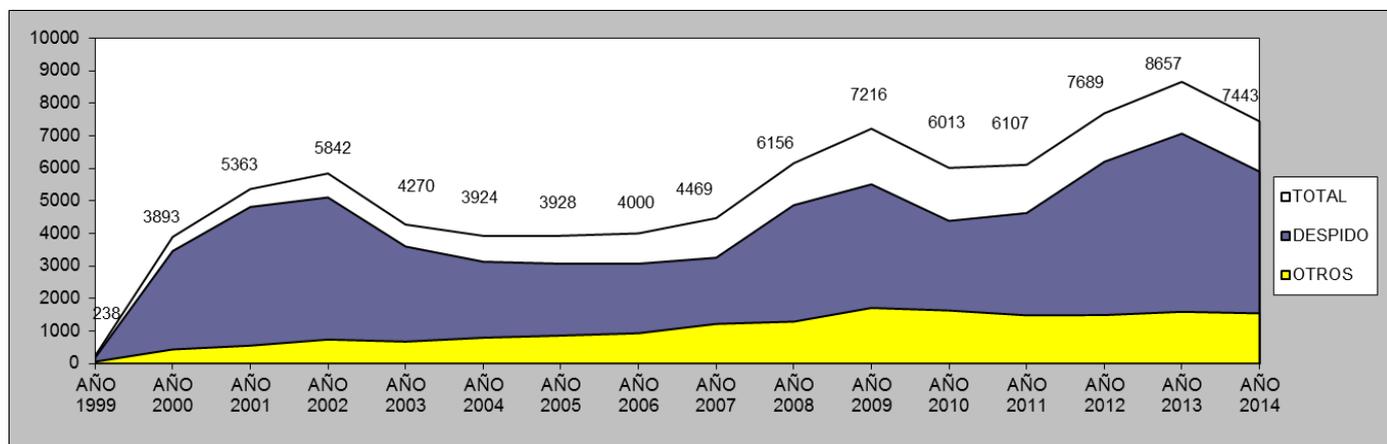
Según establece el Artículo 68, del mismo texto legal:

“1. Lo acordado en conciliación o en mediación constituirá título para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación ante el juez o tribunal, y podrá llevarse a efecto por los trámites previstos en el Libro Cuarto de esta Ley.”

7. EL SERVICIO ARAGONES DE MEDIACION Y ARBITRAJE²⁸

El ejercicio 2014 ha experimentado un descenso en la presentación de procedimientos individuales, que representa un 14% menos que el año 2013. No obstante lo anterior, aun siendo una buena noticia y producto seguramente de la mejora de la situación, es prematuro hablar de recuperación económica, habida cuenta que la cifra alcanzada de 7.443 expedientes, sitúa al ejercicio analizado en la tercera posición de los más conflictivos de la historia del Organismo. Así, hay que tener en cuenta que la evolución en el total de las reclamaciones individuales presentadas durante el periodo 2002 – 2007, el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje tramitó una media de 4.406 expedientes individuales, en tanto que la actividad gestionada experimentó un notable crecimiento a partir del 2008, tramitando durante el periodo 2008 – 2014, 49.281 expedientes, lo que supone una media de 7.040 expedientes individuales.

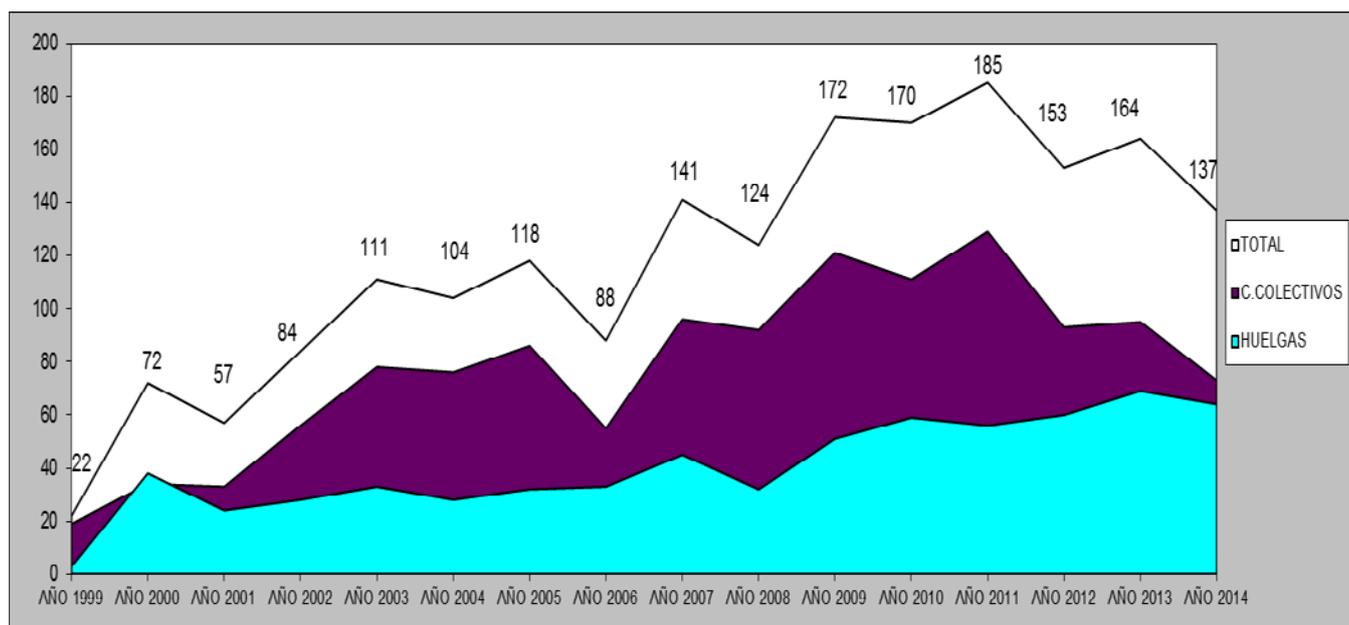
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES INDIVIDUALES PRESENTADAS



²⁸ Fuente: Memoria de Gestión/2014 elaborada por el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje (SAMA)

En cuanto a la evolución de los expedientes colectivos por todos los conceptos tramitados en este Organismo, se detecta un notable descenso en el ejercicio 2014, que hace que este año sea numéricamente el menos conflictivo desde 2008. A pesar del decrecimiento en el volumen global de expedientes presentados, hay que tener en cuenta que, en el caso de las huelgas y otros conflictos de interés, el número registrado de 64 procedimientos, supone un ligero descenso respecto del 2013, en el que se tramitaron 69 expedientes de esta naturaleza. Por lo que el año analizado se sitúa en el segundo lugar de los más conflictivos desde el inicio de la actividad de este Organismo en relación con este tipo de procedimientos, que son de una gran intensidad por su trascendencia social.

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES COLECTIVAS PRESENTADAS ARAGÓN



Durante el año 2014, el número de expedientes presentados en el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje ha descendido en un 14,04% respecto de los procedimientos tramitados en el año 2013, que con sus 8.818 expedientes, fue el de mayor actividad en los años de funcionamiento del Organismo.

En las provincias de Huesca y Teruel el 2014 se sitúa segundo en el volumen de presentación, En el primer caso con un decrecimiento del 9,81% y en el segundo, con un incremento del 6,4% ya que en Teruel el año de mayor actividad fue 2012.

En Zaragoza, el ejercicio analizado en esta memoria se sitúa tercero en mayor número de expedientes tramitados, siendo el descenso de un 17,23% respecto de 2013 y un 5,81% respecto del 2012.

	MEDIACIONES INDIVIDUALES	MEDIACIONES COLECTIVAS	ARBITRAJES INDIVIDUALES	ARBITRAJES COLECTIVOS	TOTAL
ZARAGOZA	6.223	121	---	---	6.344
HUESCA	825	12	---	---	837
TERUEL	395	4	---	---	399
ARAGÓN	7.443	137	---	---	7.580

CAUCE Y MOTIVOS DE LAS MEDIACIONES INDIVIDUALES

Los despidos siguen siendo los procedimientos que mayores demandas de mediación individual registran, si bien durante el 2014 representan un 79,26% en lugar del 81,62 % que obtuvo en 2013.

Le siguen a gran distancia, las solicitudes de extinción de la relación laboral con un 7,54%, porcentaje éste ligeramente superior al 6,94 % del 2013. En tercer lugar, los procedimientos de sanción, con un 6,33% que varían su tendencia de decrecimiento al aumentar desde el 5,23% de las demandas presentadas registradas en 2013.

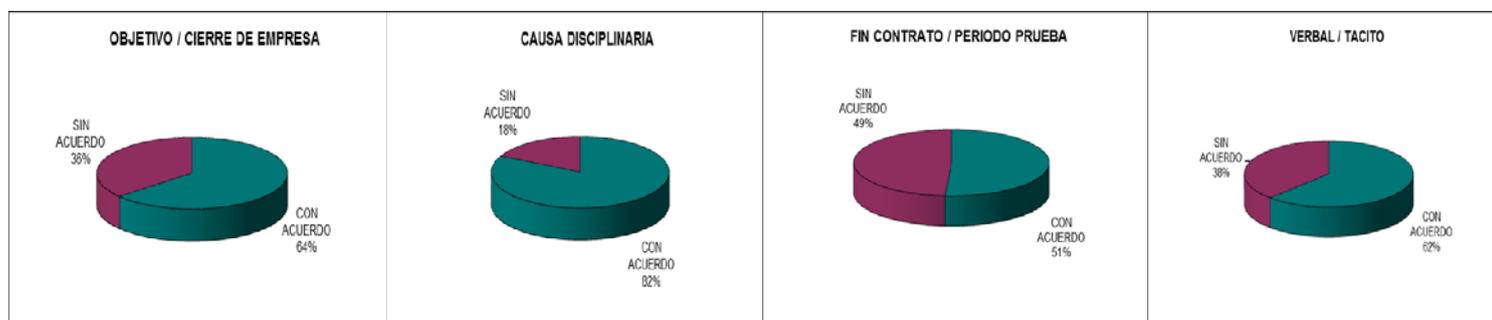
TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Como se viene realizando a lo largo de varias memorias, se analizan a continuación los expedientes en los que no puede realizarse una mediación activa y que denominamos tramitación no efectiva, que finalizan bien por desistimiento de la parte solicitante, bien por incomparecencia de la parte solicitada; y aquellos en los que se ha realizado una mediación activa y finalizan con acuerdo o sin acuerdo, y que consideraremos de tramitación efectiva.

TOTAL DE EXPEDIENTES INDIVIDUALES Y COLECTIVOS				
	PRESENTADOS	ARCHIVADOS	INTENTADO SIN EFECTO	EFFECTIVOS
ZARAGOZA	6.344	155	666	5.523
HUESCA	837	43	99	695
TERUEL	399	15	31	353
ARAGÓN	7.580	213	796	6571

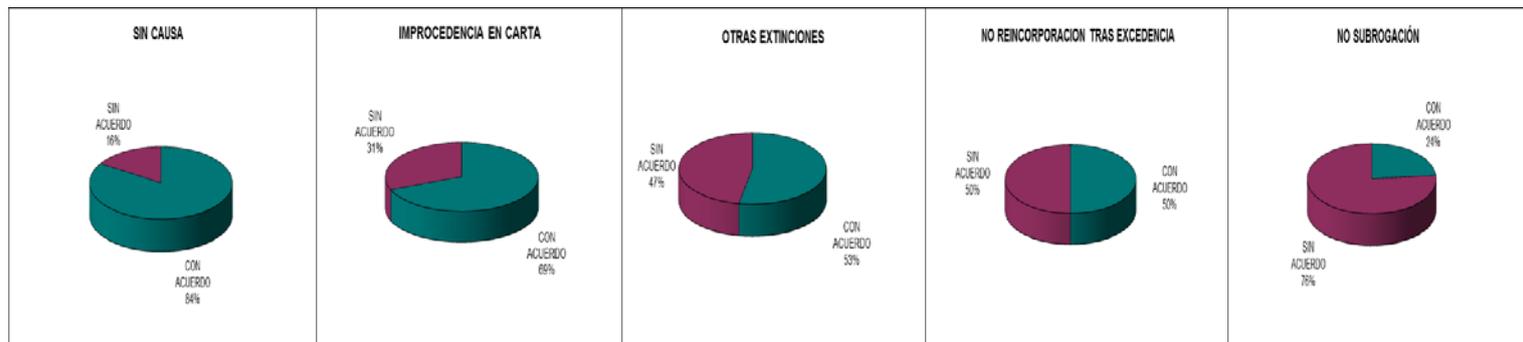
RESULTADOS EFECTIVOS DE LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS POR MOTIVO INDIVIDUAL:

DESPIDOS



Como es habitual, y ya se ha analizado anteriormente, los procedimientos de despidos obtienen mejores resultados que el resto de procedimientos individuales. No obstante, teniendo en cuenta la causa concreta que origina la reclamación, el porcentaje difiere notablemente. El despido “sin causa” y despido disciplinario siguen siendo al igual que en el 2013, los procedimientos en los que más acuerdos se consiguen. A continuación, el reconocido como improcedente en la carta, el despido objetivo, y el verbal o tácito. En torno al 50% de acuerdo, se posicionan las no reincorporaciones tras la finalización de la excedencia, las impugnaciones de finalización del contrato u otras extinciones

Finalmente, no se ha superado el 50% de acuerdos en aquellas impugnaciones derivadas de la no subrogación.



EXTINCIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

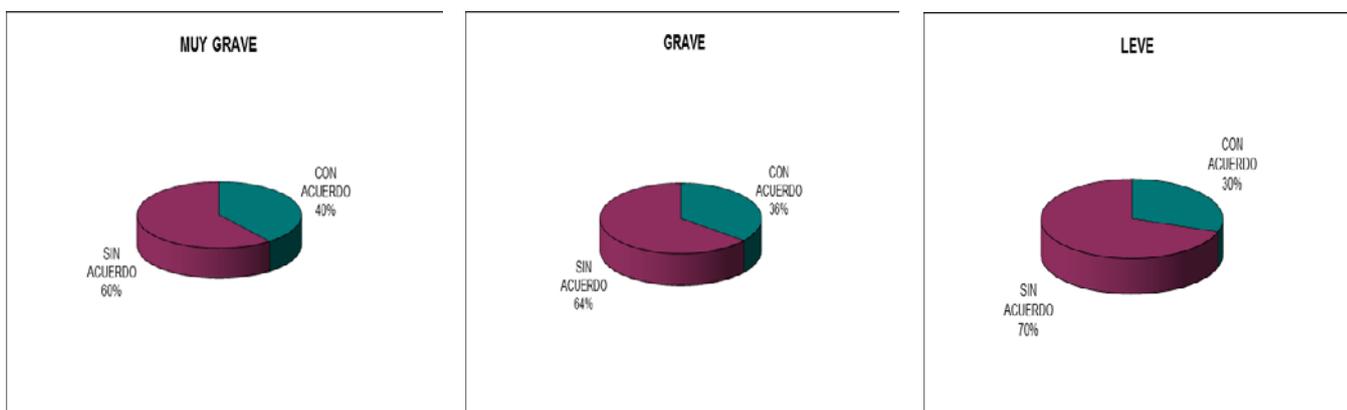


Durante el 2014, las solicitudes de extinción ocasionadas por una modificación sustancial y las derivadas de otros incumplimientos, son las únicas que rebasan el 50% de acuerdo, obteniendo un 56% y un 67%, respectivamente. Por el contrario, en aquellos asuntos en los que se alega una situación de mobbing en la empresa apenas se alcanza un 4%, siendo prácticamente imposible que la empresa reconozca haber ocasionado un perjuicio. Igualmente, en las demandas instadas por impago de salarios o el retraso continuado en su abono, habida cuenta que si la empresa no es capaz de ofrecer garantías para el pago de las cantidades atrasadas, es muy limitada la posibilidad de avenencia, puesto que la parte solicitante no confía en alcanzar un acuerdo en el que no se garantice el percibo de las cantidades indemnizatorias pactadas, al no ser el acta de conciliación título habilitante para el acceso a las prestaciones indemnizatorias del Fondo de Garantía Salarial, ante un eventual incumplimiento de lo acordado y una posterior declaración de insolvencia de la empresa. Finalmente, en los que se alega la ausencia de ocupación efectiva, mejora un poco el nivel de acuerdos, si bien es igualmente muy limitado.

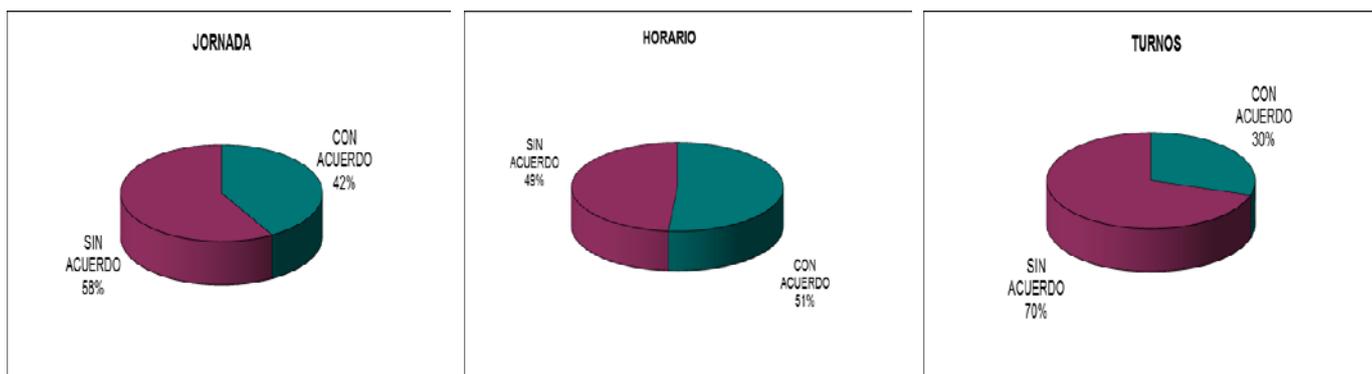


SANCIÓN

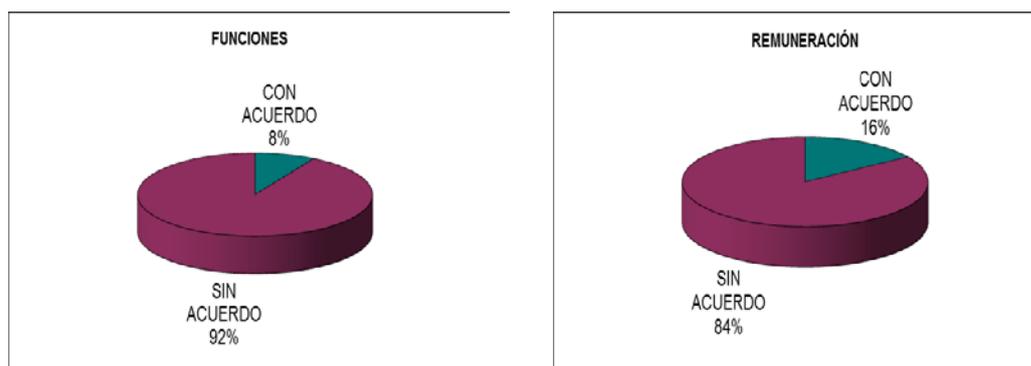
A diferencia de años anteriores en los que las sanciones calificadas como graves eran las que mejores porcentajes de acuerdo registraban, durante este año han sido las sanciones calificadas como muy graves, las que se han situado a la cabeza en el nivel de avenencias, le han seguido las grave y las leves han sido las menos conciliadas por las partes.



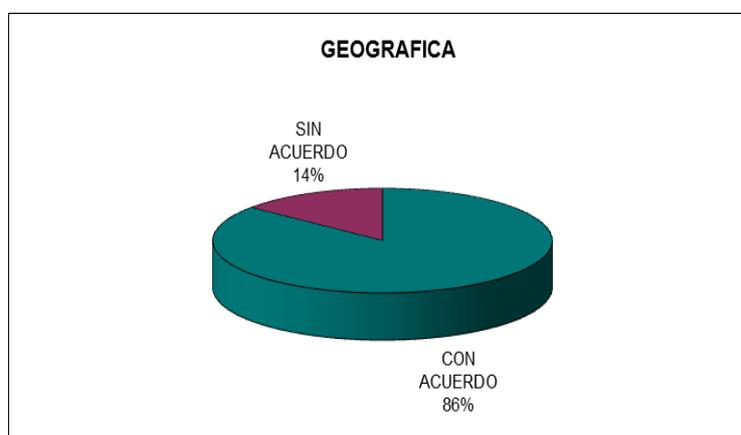
MODIFICACIÓN SUSTANCIAL Y MOVILIDAD



Durante el año 2014, sólo los procedimientos tramitados por modificaciones en materia de horario han superado el 50% de acuerdos. Le siguen en porcentaje de avenencias, los relacionados con la jornada o con el sistema de turnos. Finalmente, las modificaciones relacionadas con la remuneración o con la modificación de funciones, que normalmente implican una disminución salarial, siguen siendo las que mayor resistencia al acuerdo han obtenido.

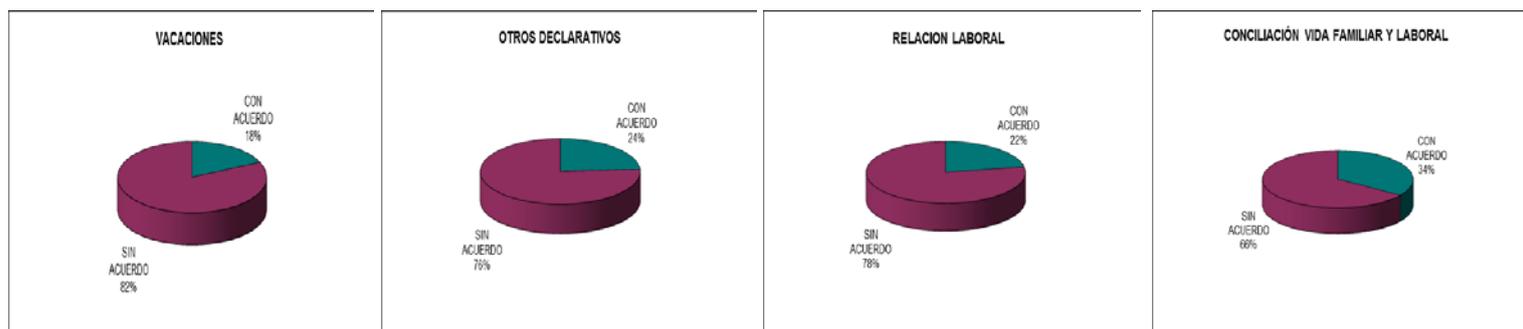


En cuanto a los procesos de movilidad, durante el 2014 no se ha tramitado ningún procedimiento de movilidad funcional. Las impugnaciones de movilidad geográfica han registrado un notable número de avenencias, suponiendo gran parte de ellas la extinción de la relación laboral, ascendiendo del 61% de 2013 al 86% de 2014.

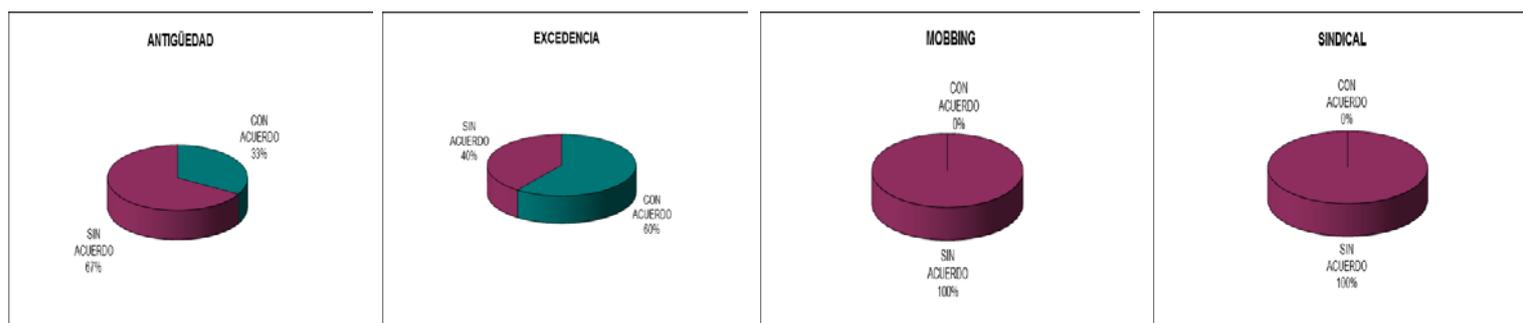


Hay que tener en cuenta, que estos procedimientos de mediación realizados en materia de modificación sustancial y movilidad han sido voluntarios, al estar excluidos del trámite preceptivo de conciliación pre-procesal, y se han configurado como segundo procedimiento individual en el que mejor nivel de acuerdo se ha obtenido, tras los procesos de despido.

DECLARATIVO DE DERECHO



Como es tradicional, las demandas declarativas se muestran muy resistentes al acuerdo, debido fundamentalmente a la importancia de los argumentos jurídicos sostenidos por cada parte a favor de su pretensión. No obstante lo anterior, este año se ha alcanzado acuerdo en el 60% de los ocasionados por el ejercicio del derecho de solicitud o reincorporación de excedencias. A mayor distancia, los acuerdos en los procesos derivados de pretensiones en materia de conciliación de la vida familiar y laboral obtienen un 34% de avenencias, seguido de los de reconocimiento de antigüedad o los de reconocimiento de existencia de relación laboral, los agrupados bajo el concepto de otros declarativos y los de vacaciones. Por último, y al igual que en ejercicios anteriores, no se ha alcanzado ningún acuerdo en los expedientes tramitados por mobbing y aspectos relacionados con la actividad sindical.



VARIOS

Finalmente, en el último motivo que agrupa las demandas de clasificación profesional o cesión ilegal de mano de obra, acciones estas de ejercicio minoritario, este año mantienen los niveles de acuerdos habituales en ejercicios anteriores.



8. CONCLUSIONES

La mediación es un proceso de solución de conflictos amistoso, consensuado; no contencioso, donde el control del mismo corresponde a las partes, que permite acuerdos basados en el interés de las mismas y que no, necesariamente, tienen que responder a un criterio legal.

La mediación forma parte de la tutela judicial efectiva. El procedimiento de mediación se sigue rigiendo por el principio de voluntariedad, pudiendo las partes desistir del mismo, en cualquier momento, tras haberlo iniciado.

La saturación de los Juzgados, con grandes cargas de trabajo, hace que las resoluciones judiciales se ralenticen y se hagan esperar en exceso, lo que provoca el hastío de las partes alargando los procedimientos hasta límites no razonables que, en ocasiones, hacen perder la perspectiva real del problema que les enfrenta. Desde ese punto de vista, la mediación se antoja como una herramienta, tremendamente válida, para aligerar la congestión de los Tribunales.

La mediación facilita la intervención de las partes, en lugar de fiar el resultado del proceso a una decisión judicial, redundando en una mayor satisfacción de éstas, que logran por ellas mismas la pacificación de su relación, sintiéndose como los verdaderos protagonistas de la película, adoptando decisiones que les hacen llegar a la solución del conflicto.

Si la mediación supone un gran ahorro para las arcas públicas, frente al coste de un proceso judicial, no digamos nada de lo que repercute en las empresas:

- Costes directos: tiempo empleado en la gestión del conflicto, disminución de la producción, incumplimiento de plazos de entrega, honorarios profesionales coste defensa, etc...).
- Costes indirectos: falta de motivación, absentismo, accidentes, quejas de clientes, sanciones, etc ...).

Aunque la Ley 5/2012²⁹, regula exclusivamente la mediación en los procesos civiles y mercantiles, ello no implica que no pueda aplicarse a los litigios laborales dado que, la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social (LRJS)³⁰, en su artículo 63, hace remisión expresa a la misma, como paso previo a la vía judicial:

“Artículo 63. Conciliación o mediación previas.

Será requisito previo para la tramitación del proceso el intento de conciliación o, en su caso, de mediación ante el servicio administrativo correspondiente o ante el órgano que asuma estas funciones que podrá constituirse mediante los acuerdos interprofesionales o los convenios colectivos a los que se refiere el artículo 83 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, así como mediante los acuerdos de interés profesional a los que se refieren el artículo 13 y el apartado 1 del artículo 18 de la Ley del Estatuto del trabajo autónomo.”

²⁹ Ley 5/2012, de 06 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE 07 de julio).

³⁰ Ley 36/2011, de 10 de Octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social (BOE de 11 de Octubre de 2011)

9. ANEXOS

**9.1 MODELO ESCRITO DE INICIACION DEL TRAMITE DE
MEDIACION EN CONFLICTO INDIVIDUAL³¹**

*Escrito de iniciación del Trámite de
Mediación en Conflicto Individual*

Expediente Núm¹ _____

AL SERVICIO ARAGONÉS DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

D/Dña. _____, con D.N.I. _____,
teléfono _____ con fax/correo electrónico² _____
y domicilio en la C/

(Código Postal _____), de _____

En caso de valerse de Asesor/a, señalar nombre y
apellidos _____
Número de teléfono _____ y fax/correo electrónico _____ con
quien se entenderán las sucesivas diligencias y a quien se autoriza a recibir citaciones.

ante el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje comparece, y como mejor
proceda, **DICE:**

Que interesa de este Organismo el intento de celebración de conciliación en
proceso de³ _____, frente a la empresa
_____ con fax/correo electrónico⁴ _____
domiciliada en _____ (CP _____), C/
_____, teléfono _____
dedicada a la actividad de _____, siendo el Convenio Colectivo
Aplicable _____.

¹ Dato a rellenar por el personal de Registro del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.

² En caso de no entregarse la citación personalmente en el momento de registro de la solicitud, la misma será remitida a la dirección telemática del asesor/a o del solicitante.

³ En las acciones de naturaleza individual excluidas del trámite de conciliación/mediación de conformidad con lo previsto en el artículo 64.1 de la Ley de la Jurisdicción Social, la intervención de este Organismo será válida a los efectos de lo dispuesto en el artículo 64.3 de la misma norma, cuando ante la citación, la parte solicitada comparezca y no manifieste expresamente su disconformidad con la celebración de la mediación, según lo establecido en el artículo 11.2 del IV Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales.

⁴ En cumplimiento de lo previsto en el IV ASECLA, la notificación se remitirá preferentemente por medios telemáticos.

³¹ Fuente: Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje (SAMA)

*Escrito de iniciación del Trámite de
Mediación en Conflicto Individual*

HECHOS

PRIMERO: El actor presta servicios profesionales en la empresa demandada desde _____, con la categoría profesional de _____ y salario de _____ brutos diarios con prorrata de pagas extraordinarias.

SEGUNDO: El actor no⁵ consta afiliado a Sindicato _____, ni es representante legal de los trabajadores.

TERCERO:

CUARTO:

Por todo lo cual,

SOLICITA:

En _____ a _____ de _____ de _____

⁵ Táchese si no procede

9.2 MODELO CEDULA DE CITACION INDIVIDUAL³²



www.fundacioncsama.com

Expediente nº

CÉDULA DE CITACIÓN

Con fecha ha tenido entrada en el Registro del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje la solicitud de iniciación del trámite de Conciliación/Mediación en el procedimiento que versa sobre:

A tal efecto, se le cita para que comparezca personal o debidamente representado en este Organismo, situado en la calle:

DIRECCIÓN (Mayúsculas)
PROVINCIA

El día a las horas
(Mayúsculas)

De conformidad con lo previsto en el artículo 13.2 del IV Acuerdo Sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales en Aragón, puede Vd. proceder a designar mediador/mediadora o delegar dicha posibilidad en este Organismo, durante el día siguiente a la recepción de este escrito.

Siendo:

SOLICITANTE/S:

D/Dña.

NO SOLICITANTE/S: Representante Legal de la/s:

Empresa:

Atentamente:

El Secretario

En, a de de

HUESCA: C/ COSO ALTO, 23 - 2ª IZDA • 22003 HUESCA • TFNO. 974 23 98 60 - 974 23 98 61 • FAX 974 23 91 44 • e-mail: samhuesca@fundacioncsama.com
TERUEL: C/ JOAQUÍN COSTA, 8 - 3ª OF. A - B - C • 44001 TERUEL • TFNO. 978 61 78 30 - 978 61 78 31 • FAX 978 61 79 20 • e-mail: samateruel@fundacioncsama.com
ZARAGOZA: C/ MADRE RAFOLS, 2 ED. AIDA 2ª PHA. OF. 7 - 8 - 9 • 50004 ZARAGOZA • TFNO. 976 41 63 28 - 976 41 65 96 • FAX 976 43 01 81 • e-mail: samazrag@fundacioncsama.com

³² Fuente: Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje (SAMA)

9.3 MODELO ACTA DE MEDIACION INDIVIDUAL³³



www.fundacionaragon.com

Expediente nº

ACTA

Ena....,

Siendo las horas, ante el **Órgano de Mediación** constituido por el/los Señor/es:

COMPARECEN

De una parte, como **SOLICITANTE**, D/Dña., con D.N.I., en su propio nombre y derecho, asesorado en este acto por D./Dña.

Y de otra, tras haber sido **SOLICITADO/A** y válidamente citado/a, la empresa....., con C.I.F....., representada en este acto por D/Dña....., en virtud deotorgada en a, ante/por D., con el número de suque exhibe y retira. Comparece en este acto asesorado por D./Dña.

EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS

Constan relacionados en el escrito de iniciación del presente procedimiento sobre..... presentado en el Registro del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje el día por la parte solicitante, dándose por reproducidos en la presente acta.

ABIERTO EL ACTO

La parte solicitante **SE RATIFICA** en lo expuesto en el escrito de iniciación.

La parte no solicitante **ACEPTA** la intervención en Conciliación-Mediación del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.

HUESCA: C/ COSO ALTO, 35 - 2ª ZDA • 22003 HUESCA • TFNO. 974 23 98 60 - 974 23 98 61 • FAX 974 23 91 44 • e-mail: samahuesca@fundacionaragon.com
TERUEL: C/ JOAQUÍN COSTA, 8 - 3ª OF. A-B-C • 44001 TERUEL • TFNO. 978 61 78 30 - 978 61 78 31 • FAX 978 61 79 20 • e-mail: samateruel@fundacionaragon.com
ZARAGOZA: C/ MADRE B. AFOLS, 2 ED. AIDA 2ª ph. OF. 7-8-9 • 50004 ZARAGOZA • TFNO. 976 44 63 85 - 976 44 65 96 • FAX 976 43 61 81 • e-mail: samazaragoza@fundacionaragon.com

³³ Fuente: Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje (SAMA)

INTENTADO

Por el Órgano de Mediación el acercamiento de las posturas de cada una de las partes, se consigue acuerdo entre las mismas en los siguientes términos:

Reconocer la improcedencia del despido de efectos y el derecho del trabajador al percibo de la cantidad de ...euros netos en concepto de indemnización y la cantidad de ... euros netos en concepto de salarios adeudados y liquidación al cese.

El total de las cantidades adeudadas por importe de ... euros netos será abonado al trabajador quedando con su percibo saldada y finiquitada la relación laboral habida entre las partes, extinguida en la fecha de cese efectivo en el trabajo, sin que nada tengan derecho a reclamarse por concepto alguno.

Siendo lashoras, se da por finalizado el acto de Conciliación-Mediación, con el resultado de **CON AVENENCIA**.

De todo ello extiende el Secretario la presente ACTA, en el lugar y fecha arriba indicados, siendo firmada por los comparecientes y los miembros del Órgano de Mediación.

Firmado:

EL SOLICITANTE

EL SOLICITADO

EL ÓRGANO MEDIADOR

9.5 PRINCIPALES ORGANISMOS AUTONÓMICOS DE MEDIACIÓN

CONSEJO DE RELACIONES LABORALES (PRECO-II)

Alameda de Urquijo nº 2, 3º
48008 - Bilbao
Tf.: 944.792.100
Fax: 944.792.101
E-mail: crl-lhk@crlv.net
Web: www.crl-lhk.org
Ámbito: Autonómico
Comunidad: País Vasco
Presidente: TOMÁS ARRIETA HERAS

FUNDACIÓN DE ARBITRAJE LABORAL DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (TAL)

L'Antiga Senda de Senent nº 11
46023 - Valencia
Tf.: 963.379.077
Fax: 963.379.078
E-mail: fundaciontal@fundaciontal.org
Web: www.fundaciontal.org
Director: IGNACIO RUIZ GRANELL

INSTITUTO LABORAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Paseo de las Delicias nº 48, 1º
28045 - Madrid
Tf.: 915.061.586
Fax: 914.273.974
E-mail: fundaciontal@fundaciontal.org
Directora: ENCARNACIÓN CAZORLA APARICIO

SISTEMA EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS LABORALES EN ANDALUCÍA (SERCLA)

Avda. República Argentina nº 25, 1ª pl.
41011 - Sevilla
Tf.: 955.066.200
Fax: 955.066.224
E-mail: carl.cem@juntadeandalucia.es
Web: www.juntadeandalucia.es/carl
Secretaria General: MERCEDES RODRÍGUEZ PINERO BRAVO FERRER

TRIBUNAL DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DE LAS ISLAS BALEARES (TAMIB)

Avda. Comte Sallent, 11 - 2º
07003 - Palma de Mallorca
Tf.: 971.763.545
Fax: 971.763.546
E-mail: info@tamib.es

Web: www.tamib.es

Secretario-Gerente: CARLOS RIERA VAYREDA

TRIBUNAL LABORAL DE NAVARRA

Nueva nº 30 y 32, bajo

31001 - Pamplona

Tf.: 948.228.287 - 948.223.576

Fax: 948.224.847

E-mail: administracion@tlnavara.es

Web: www.tlnavarra.es

Ámbito: Autonómico

Comunidad: Navarra

Secretario General: JOSÉ M^a RUIZ OJEDA MORENA

SERVICIO ARAGONÉS DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE (SAMA)

Madre Rafols nº 2, Edif. Aida, 2^a Pl.

50004 - Zaragoza

Tf.: 976.446.388 - 976.446.596

Fax: 976.436.181

E-mail: samazaragoza@fundacionsama.com

Web: www.fundacionsama.com

Ámbito: Autonómico

Comunidad: Aragón

Gerente: M^a Concepción Gil Blanco

SERVICIO INTERCONFEDERAL DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE (SIMA)

San Bernardo nº 20, 5^o

28015 - Madrid

Tf.: 913.605.420

Fax: 913.605.421

E-mail: areajuridica@fsima.es - mborrego@fsima.es - direccion@fsima.es

Web: www.fsima.es

Ámbito: Nacional

Secretario General: MARTÍN BORREGO GUTIÉRREZ

TRIBUNAL LABORAL DE CATALUÑA (TLC)

Roger de Llúria 7 1^a planta

08010 - Barcelona

Tf.: 934.122.887

Fax: 934.120.593

E-mail: tlcinfo@tlc.es

Web: www.tlc.es

Ámbito: Autonómico

Comunidad: Cataluña

Secretario Gerente: MANEL SEBASTIÁ PÉREZ COBOS

10. BIBLIOGRAFIA

- ALCOVER DE LA HERA, C. M.: *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar*, Madrid (Dykinson-Servicio de Publicaciones de la URJC) 2006
- BUTTS, T y otros: *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación* Madrid (Pirámide) 2005
- CONSEJO DE RELACIONES LABORALES DE BILBAO: *Protocolo de mediación intra-judicial en la jurisdicción social*
- FISHER, R., URY, W y PATTON, B. M.: *Si de acuerdo! Como negociar sin ceder*, Colombia, 1991
- FOLBERG, J. y TAYLOR, A.: *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*, México (Limusa), 1996
- FUNDACION SIMA: *Solución extrajudicial de conflictos laborales*, Madrid 1999
- *La conciliación Laboral*, Relaciones Laborales, núm. 14, 2005
- GONZALEZ-CAPITEL, C.: *Manual de Mediación* Barcelona (Atelier) 2001
- INSTITUCION DE MEDIACION DE LES ILLES BALEARS: *Código de conducta para los mediadores de la Institución de Mediación de les Illes Balears (IMIB)*
- MOORE, C.: *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Barcelona (Granica), 1995
- PETIT, F.: *Orden Público y Mediación en los litigios de trabajo* Temas Laborales nº 70/2003. Pgs. 85-96
- SALA FRANCO, T y ALFONSO MELLADO, C. L.: *Los acuerdos estatal y autonómicos sobre solución extrajudicial de conflictos laborales. Análisis comparativo*, Consejo Económico y Social, Madrid, 2001.
- SANTOR SALCEDO, E.: *La mediación en los conflictos de trabajo: Naturaleza y régimen jurídico*, Madrid (La Ley) 2006.
- SANTOR SALCEDO, E.: *La solución extrajudicial de conflictos laborales en Aragón*, Relaciones Laborales, núm. 19, 2002.
- SIX, J-F.: *Les temps des Médiateurs*, Seuil, 1990, reeditada 2001
- URQUIDI, J. E.: *Mediación: Solución a conflictos sin litigio*. Centro de Solución de Conflictos Querétaro. Qro. México 1999. Primera Edición
- VINYAMATA CAMP, E.: *Aprender Mediación*, Barcelona (Paidós) 2003

11. WEBGRAFIA

<http://prevencionar.com/2011/07/05/la-mediacion-en-conflictos-laborales-desde-un-enfoque-preventivo/>

<http://www.cen7días.es/contenido.php?bol=71&id=1655&sec=4>

<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1996/vol2/arti8.htm>

<http://www.diariojuridico.com/mediacion-laboral/>

<http://www.dt.gob.cl/1601/simple-article-72191.html>

<http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-laboral>

<http://www.fundacionsama.com/>

<http://www.icasv-bilbao.com/images/comisiones/mediacoionJurisdSocial.pdf>

<http://www.imibalears.es/files/codigo-Deontologico-mediadores-IMIB.pdf>

http://www.lawyerpress.com/blogs/LPe_Yolanda_Ramirez_07.html

<http://www.mediacion.icav.es/archivos/contenido/273.pdf>

12. LEGISLACION

- **Directiva 2008/52/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 (Diario Oficial de la Unión Europea de 24 de mayo)

- **Real Decreto Legislativo 1/1995**, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (BOE de 29 de Marzo de 1995)

- **Ley 45/2002**, de 12 de Diciembre, de medidas urgentes para la reforma del sistema de protección por desempleo y mejora de la ocupabilidad (BOE de 13 de Diciembre de 2002)

- **Ley 35/2006**, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio (BOE 29 de Noviembre de 2006).

- **Ley 36/2011**, de 10 de Octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social (BOE de 11 de Octubre de 2011)

- **Real Decreto-Ley 3/2012**, de 10 de Febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral (BOE 11 de Febrero de 2012)

- **Ley 3/2012**, de 06 de Julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral (BOE 07 de Julio de 2012)

- **Ley 5/2012**, de 06 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE 07 de julio).