



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE
SORIA

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO FIN DE GRADO

LA MEDIACIÓN EN LOS CONFLICTOS COLECTIVOS EN CASTILLA Y LEÓN

Presentado por: Yolanda Mejía de las Heras

Tutelado por: Ana María Sanz Vega

Soria, 05/06/2019

CET

FACULTAD de CIENCIAS EMPRESARIALES y del TRABAJO de SORIA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. EL CONFLICTO	2
2.1 LOS CONFLICTOS LABORALES.....	3
3. EL CONFLICTO COLECTIVO.....	4
3.1 CLASIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS COLECTIVOS.	4
3.1.1 Conflictos jurídicos.....	4
3.1.2 Conflictos de intereses, de regulación o económicos	5
3.2 PROCEDIMIENTO DE CONFLICTO COLECTIVO.....	5
4. LAS VIAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE TRABAJO	7
4.1 CONCILIACIÓN	7
4.2 ARBITRAJE	8
5. LA MEDIACIÓN.....	9
5.1 LA FIGURA DEL MEDIADOR	10
5.2 VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN FRENTE A OTRAS TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	12
6. SERVICIO DE MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN (SMAC).....	14
7. SERVICIO REGIONAL DE RELACIONES LABORALES (SERLA)	16
7.1. INICIO DEL SISTEMA	16
7.2. ¿QUÉ TIPOS DE SERVICIOS PROPORCIONA?	16
7.3. ESTRUCTURA DEL SERLA	16
7.4. ¿QUIÉN FORMA EL ÓRGANO DE MEDIACIÓN?	17
7.5. TIPOS DE CONFLICTOS GESTIONADOS	17
7.6. PROCESO VOLUNTARIO/OBLIGATORIO	18
7.7. ¿QUIÉN ESTÁ LEGITIMADO PARA SOLICITAR LA MEDIACIÓN?	18
7.8. PROCESO A SEGUIR PARA SOLICITAR LA MEDIACIÓN	18
7.9. ASPECTOS ECONÓMICOS.....	19
7.10. GESTIÓN DEL PROCESO	19
7.10.1 Plazos temporales	19
7.10.2 Desarrollo del proceso de mediación.....	21
7.10.3 Información estadística sobre las intervenciones del SERLA	21
8. CONCLUSIÓN	26
9. BIBLIOGRAFÍA	28

1. INTRODUCCIÓN

La motivación al elegir el tema de la mediación en los conflictos colectivos surgió al observar el auge e incremento de este medio de resolución de conflictos a partir de la crisis económica que ha sufrido nuestro país.

La doctrina y los órganos del Gobierno reconocen desde hace ya varios años, el importante papel de la solución extrajudicial de los conflictos de trabajo. Esto sucede como resultado de la crisis de los modelos clásicos de regulación laboral.

El mundo del trabajo en el aspecto social se ha vuelto muy complicado y ello hace necesario el uso de métodos variados o nuevas formas de solución de conflictos, con procedimientos más rápidos y flexibles, cuyo servicio se encuentre estructurado de forma autónoma y plural sin una intervención directa de la administración pública.

Lo primero que hay que recordar en esta introducción, aunque sea de manera sencilla, son las distintas alternativas que se emplean para solucionar las controversias o conflictos, es decir, el arbitraje, la mediación y la conciliación. Estas forman el eje más importante de la resolución de conflictos. Aunque el principal camino que seguirá este trabajo es la mediación laboral.

El objetivo de este trabajo se centra en ofrecer una visión general de la mediación en los conflictos laborales colectivos, desde una perspectiva conceptual, legal y práctica. De igual manera y para acercarnos a la realidad actual de la solución extrajudicial de los conflictos colectivos en Castilla y León, analizaré de forma esquemática las competencias que tienen en esta materia el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC) y en especial el Servicio Regional de Relaciones Laborales (SERLA) en Castilla y León.

Es evidente que a raíz de la crisis son muchas las empresas que han pasado y están pasando por procesos de conflictos, y tener conocimientos más profundos sobre la mediación es una oportunidad que no podía desaprovechar.

2. EL CONFLICTO

El conflicto está presente continuamente en cualquier ámbito en el que hay distintas partes que se relacionan entre sí.

En palabras de Suarez Marines el conflicto es “una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos, y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan”.

Esta definición incluye aspectos del tema al que se refiere el trabajo. A continuación profundizaré más en relación a los aspectos de los conflictos, partiendo de lo más general hacia lo más específico.

En todo conflicto se ven involucradas varias partes, es importante que estas estén bien definidas y hay que conocer qué tipo de relación hay entre ellas para poder analizar el conflicto con éxito. Atendiendo a las partes, se pueden clasificar en tres tipos de conflicto:

- Individuales, que son aquellos que están compuestos por un solo sujeto.
- Plurales, los conforman un conjunto de personas con conductas independientes entre ellos.
- Colectivos, los protagonistas del conflicto son parte de un grupo definido y estructurado.

Para que las partes puedan poner solución a un conflicto, es necesario que ambas lo vean como un asunto propio y real. Es importante que valoren la predisposición de cada una para llegar a un acuerdo.

Se deben tener en cuenta las capacidades y recursos de cada parte para lograr los objetivos. Valorando como recursos tanto las amenazas y repercusiones como las promesas y beneficios, ya que ambos aspectos tienen el mismo peso en una negociación.

Asimismo, se deben conocer los recursos propios y los ajenos, ya que esto ayuda a anticipar reacciones y facilita el control de las aspiraciones de cada una de las partes. No debemos olvidar la intención de las partes a la hora de utilizar sus recursos.

Desde que se inicia un conflicto hasta el final del mismo se producen cambios de forma constante. Dichos cambios afectan directamente a la manera que las partes tienen de enfocar el conflicto y de actuar.

Durante el proceso de resolución del conflicto todo lo que se produce alrededor influye, por lo que si hay periodos de paralización del proceso también tienen consecuencias, pudiendo modificar las ideas que las partes tengan sobre el conflicto en un principio. Juan Pedro Guardia en su trabajo “Comunicación y resolución de conflictos” nos indica que las diferentes etapas que tienen lugar en una situación conflictiva están marcadas por su intensidad, siendo en los

momentos más intensos cuando es necesaria la intervención de un profesional que reconduzca el conflicto mediante vías de comunicación que faciliten el entendimiento.

2.1 LOS CONFLICTOS LABORALES

El conflicto de trabajo es el conflicto principal de la sociedad actual. Habitualmente se confunden los conceptos de conflicto de trabajo y conflicto social. Hay que tener en cuenta que las tensiones laborales son implícitamente tensiones sociales, pero sin embargo, no toda tensión social tiene contenido laboral. Como se ha escrito, el conflicto laboral debe distinguirse del político o social en cuanto que aquel “no es un conflicto entre sujetos políticos, ni persigue el cuestionamiento del sistema político, ni la alteración del orden social” (Martín Valverde/Rodríguez-Sañudo/García Murcia).

Santos Azuela define el conflicto laboral como “las diferencias que pueden suscitarse entre trabajadores y patrones, solo entre aquellos o solo entre estos, como consecuencia o con motivo del nacimiento, modificación o cumplimiento de las relaciones individuales o colectivas de trabajo”. Aplicando en este ámbito la clasificación realizada en el apartado anterior, podemos distinguir entre conflictos:

- Individuales: oponen a un trabajador frente a su empresario como “consecuencia del contrato de trabajo” (art. 2 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, en adelante LRJS), esté el contrato en vigor o se haya extinguido. Lo más habitual en este tipo de conflicto es que las partes trabajen de forma conjunta para acabar con sus diferencias. Si no lo consiguen se acude directamente a la jurisdicción social.
- Plurales: Son aquellos que aun afectando a varios trabajadores o empresarios tiene su base en una suma de intereses de carácter singular, es decir, es una reclamación conjunta de intereses individuales.
- Colectivos: van más allá de los intereses individuales, defienden un interés común que afecta de manera general al grupo, siendo este indivisible. Frecuentemente se acude a terceros para que ayuden en su resolución.

Es importante tener en cuenta la relación que tienen los sujetos, si es de carácter continuado o esporádico, permanente o temporal. También conviene conocer si las partes tienen una actitud de cooperación o por el contrario son incompatibles.

3. EL CONFLICTO COLECTIVO

Tras la breve definición expuesta anteriormente acerca de lo que es un conflicto colectivo a continuación se va a realizar un análisis más profundo del mismo.

Este concepto presenta una gran complejidad. Puede definirse como aquel que afecta de manera igualitaria a un grupo de trabajadores y en el que se debate un interés de carácter colectivo.

De lo expuesto se deduce que el conflicto colectivo se caracteriza por dos elementos: uno objetivo – el interés colectivo, esto es, el interés general, abstracto, genérico e indivisible de un grupo, colectividad o pluralidad de trabajadores –, y otro subjetivo – el sujeto laboral colectivo, que actúa en el procedimiento a través de una representación también colectiva (sindicato, comité de empresa, delegados de personal o sindicales) –.

El conflicto puede darse durante la negociación o después de ella, de cara a la interpretación que pueda realizarse de los acuerdos realizados con anterioridad.

Cuando nos topamos con un conflicto en el que una o ambas partes presentan naturaleza colectiva, sabemos que todos los miembros tienen intereses comunes, aunque debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las relaciones que hay dentro de un grupo, ya que pueden surgir disputas en el mismo, añadiéndose un problema al conflicto principal.
- La duración, ya que cuanto más largo sea el conflicto, más probabilidades existen de que el grupo se rompa.
- La figura del líder, puesto que en ocasiones no hay acuerdo dentro del grupo para elegirle lo que puede dar lugar a un conflicto intragrupal.

Este tipo siempre debe tener una base legal no pudiendo contemplar ninguna acción violenta verbal o física.

3.1 CLASIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS COLECTIVOS.

Atendiendo a la naturaleza y finalidad del conflicto, se distinguen dos tipos:

3.1.1 Conflictos jurídicos

Son aquellos que tienen lugar a la hora de interpretar o aplicar una norma establecida, ya tenga carácter convencional o estatal, a su vez se distinguen en:

- De interpretación, si el debate surge en el momento de concretar el significado de la normativa.

- De aplicación, si la controversia se produce en relación al ámbito de aplicación o a la vigencia de la normativa.

Existe un conflicto jurídico cuando se produce la queja de la violación de un acuerdo colectivo o de las normas de trabajo. Los trabajadores argumentan que sus derechos no han sido respetados; así mismo, puede darse el caso de que sea la dirección la que manifieste que sus derechos no han sido respetados (Bain, 1997).

Para poner solución a estas situaciones contamos con la negociación directa; proceso extrajudicial de resolución de conflictos (conciliación, arbitraje y mediación); el establecimiento de un proceso de conflicto colectivo y la vía judicial.

Como ejemplo de un conflicto jurídico se puede considerar el siguiente:

Una empresa acuerda con los sindicatos que para un determinado departamento contratará 4 empleados. La empresa finalmente solo contrata a 2 empleados. Los trabajadores denuncian la violación de este acuerdo. Antes de recurrir a los tribunales tienen que solicitar la intervención de un órgano mediador.

Si se trata de un conflicto colectivo por interpretación se debe intentar resolver mediante la conciliación o la mediación y en caso de no conseguirse, se acudirá al órgano jurisdiccional competente.

3.1.2 Conflictos de intereses, de regulación o económicos

La finalidad de estos es conseguir una nueva regulación o una modificación o supresión de la existente; de ahí que su solución radique en conseguir el equilibrio de intereses contrapuestos.

La solución a ese tipo de conflictos siempre tiene lugar a través de las vías extrajudiciales ya que no tienen acceso a la jurisdicción social.

3.2 PROCEDIMIENTO DE CONFLICTO COLECTIVO

Las demandas de conflicto colectivo se tramitan por un procedimiento específico regulado en los artículos 153 a 162 de la Ley 36/2011, de 10 de Octubre, reguladora de la Jurisdicción Social (de ahora en adelante LJS). Este es un procedimiento especial, urgente y preferente sobre cualquier otro, excepto sobre los referentes a tutela de la libertad sindical o de otros derechos fundamentales y libertades públicas, conforme al cual deben tramitarse:

- Aquellas demandas que afecten a intereses generales de un grupo genérico de trabajadores o a un colectivo genérico susceptible de determinación individual, que versen sobre la aplicación e interpretación de una norma estatal, convenio colectivo, pactos o acuerdos de empresa, de una decisión empresarial de carácter colectivo (incluidas

las que regulan los traslados y modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo colectivos), de una práctica de empresa o de los acuerdos de interés profesional de los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

- La impugnación directa de los convenios o pactos colectivos no comprendidos en el artículo 163 de la Ley 36/2011.
- La impugnación de las decisiones de la empresa de atribuir carácter reservado o de no comunicar determinadas informaciones a los representantes de los trabajadores, así como los litigios relativos al cumplimiento por los representantes de los trabajadores y los expertos que les asistan de su obligación de sigilo.

El intento de conciliación o mediación es un requisito necesario para tramitar el proceso. Algunos autores critican que exista la exigencia de un intento previo de conciliación, ya que entre los principios que rigen el procedimiento, destaca el de celeridad.

Es cada vez más frecuente que los convenios colectivos establezcan un sistema propio en materia de conciliación prejudicial, remitiéndose a acuerdos interprofesionales de solución extrajudicial de conflictos, o fórmulas de arbitraje.

4. LAS VIAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE TRABAJO

Como ya se ha indicado existen dos vías de solución de conflictos de trabajo, son la vía judicial (el proceso) y la extrajudicial (la conciliación, la mediación y el arbitraje). Ambas vías no se excluyen siempre entre sí, muchas veces los medios extrajudiciales actúan como trámite previo al ejercicio de las acciones judiciales.

La solución extrajudicial se puede utilizar tanto para resolver conflictos de trabajo individuales (jurídicos) como colectivos (jurídicos y económicos). 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 el sujeto: la conciliación, el arbitraje y la mediación.

A continuación vamos a definir que es la conciliación y el arbitraje, dejando para más adelante la mediación, a la que se le dedicará un apartado y se analizará con más detenimiento.

4.1 CONCILIACIÓN

Su función es propiciar el diálogo entre las partes. Las partes ponen en común sus pretensiones tratando de llegar a un acuerdo ante un tercero que no se posiciona pero propone una solución acordada. Persigue únicamente conseguir aproximar posiciones y poner fin al litigio que opone a las partes llegando a un acuerdo razonable. El conciliador individual o de forma colegiada, no tiene poder resolutorio, por lo que únicamente la voluntad de las partes alcanza la solución del conflicto mediante la transacción de sus planteamientos individuales.

El ordenamiento procesal laboral posee dos momentos para la conciliación:

- Un momento extrajudicial, que es previo al inicio del proceso ante los órganos no jurisdiccionales (viene regulado en los arts. 63-73 LJS)
- Otro momento tiene lugar ante el propio órgano jurisdiccional (regulado en los arts. 83-89 LJS)

Este acto de conciliación lo lleva a cabo el letrado de la administración de justicia, que es el encargado de realizar la labor mediadora para intentar la conciliación de las partes. Si estas llegan a acuerdo el letrado dicta un decreto aprobándolo y acordando el archivo de las actuaciones.

Si las partes llegan a un acuerdo antes de los días previstos para la conciliación y el juicio, el letrado de la Administración de Justicia lo aprueba. La conciliación y la resolución aprobatoria, oral o escrita, se documenta en la propia acta de comparecencia.

Si el letrado considera que lo acordado constituye una lesión grave para las partes o para terceros, o es constitutivo de fraude de ley, o abuso de derecho o contrario al interés público, no aprobará el acuerdo y advertirá a las partes de que deben comparecer para la celebración del acto del juicio.

Si en la conciliación ante el letrado de la Administración de Justicia no se llega a un acuerdo y se procede a la celebración del juicio, el acuerdo al que pueden llegar las partes en este momento, le corresponde al juez o tribunal ante el que se haya obtenido mediante resolución oral o escrita documentada en el propio documento.

4.2 ARBITRAJE

En este tipo de procedimiento es un tercero quien se encarga de dictar un laudo que pone fin al conflicto. Son las partes las que deben solicitar la figura del árbitro, individual o colegiado, que resolverá dictando un laudo vinculado a las partes como si se fuese una sentencia judicial. El sometimiento a este procedimiento suele ser voluntario. En nuestro derecho aparece en los arts. 85.1 y 91 del Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores (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.

En nuestro país siempre se había recurrido a la vía judicial para resolver los conflictos, sin embargo en las últimas décadas el uso de resolución de conflictos autónomos en los conflictos colectivos ha ido tomando el relevo, siendo el de mayor auge la mediación, de la que me voy a ocupar a continuación.

5. LA MEDIACIÓN

Podemos definir la mediación como el procedimiento extrajudicial y voluntario de resolución pacífica de conflictos basado en la comunicación; a través del cual las partes se reúnen con un tercero neutral, la persona mediadora, para mediante un clima de cooperación y respeto mutuo, tratar de resolver conflictos.

La mediación laboral 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.

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

El art. 1 de la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, se puede trasladar al ámbito laboral y establece que “se entiende por mediación aquel medio de solución de conflictos, cualquiera que sea su denominación, en el 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, pero sin embargo, se debe tener en cuenta que su exposición de motivos 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, se entiende que la Ley 5/2012 sirve de orientación a la espera de una regulación específica de la materia.

Para que la mediación funcione con eficacia se deben respetar una serie de principios:

- Celeridad: Este principio está representado por las normas que impiden la prolongación de plazos y que eliminan trámites procesales innecesarios y costosos.
- Gratuidad: el acceso al proceso de mediación es gratuito, para que cualquier persona sea cual sea su nivel económico pueda acceder al mismo
- Igualdad procesal: ambas partes, tanto demandante como demandado disponen de las mismas posibilidades y cargas de alegación, impugnación y prueba.
- Imparcialidad: el mediador no forma parte del conflicto ni interviene en él. Se limita a llevar a las partes a comunicarse, buscar alternativas y llegar a un acuerdo. No opina, aconseja ni decide, se mantiene al margen interviniendo únicamente para crear un ambiente positivo y de

respeto que rompa la incomunicación y la desconfianza y así ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo.

- Inmediación: Es la exigencia de que el mediador se haya puesto en contacto directo con las partes que intervienen en el proceso.
- Principio de audiencia de las partes: Este principio supone que todas las partes deben ser escuchadas.
- Principio de contradicción: Es el derecho que tienen las partes de que la práctica de las pruebas se lleve ante el mediador, es decir, está directamente relacionado con el derecho de la prueba.

Se puede decir que la clave del éxito de la mediación reside en los buenos resultados obtenidos en sus procedimientos, en el estricto cumplimiento de los principios y en el esfuerzo que deben realizar los mediadores en busca del restablecimiento de las vías de comunicación entre las partes. Todo ello con la intención de conseguir un entendimiento encaminado al acuerdo. Además, los logros obtenidos en una mediación pueden ayudar a solventar futuras situaciones de controversia entre las partes. Los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación tienen la misma eficacia jurídica que los convenios colectivos.

5.1 LA FIGURA DEL MEDIADOR

Para que la mediación sea posible, es necesario que haya un mediador que ayude a las partes a crear opiniones con el objetivo de resolver un conflicto.

El artículo 3.b de la directiva 2008/52/CE define esta figura 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.” El art. 4 hace referencia a la formación de los mediadores y añade que es necesaria la formación continua de estos para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente.

Todos los autores coinciden en que el rol de esta figura consiste en aportar ideas para lograr llegar a un pacto, pero sin imponer soluciones.

Durante el proceso de mediación puede haber una sola persona o un equipo de mediadores, que se denomina negociación colegiada. En todo caso, según establece el art. 14.5 del V ASAC (Acuerdo de Solución Autónoma de Conflictos Colectivos), “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.”

La persona mediadora puede llevar a cabo tres tipos de mediación diferente:

- Evaluativa: el mediador toma una actitud proactiva
- Transformativa: su objetivo principal es trabajar con las partes para ayudarlas a cambiar la calidad de su interacción en el conflicto de negativa y destructiva a conflictiva y constructiva mientras debaten y sopesan diversos temas y posibilidades de solución.
- Facilitadora: trata de crear un marco en el que las partes pongan sobre la mesa sus verdaderos intereses para que ellas mismas, dirigidas por el mediador puedan llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas, sin que el mediador proponga soluciones o emita opiniones durante el proceso

Entre las principales funciones del mediador se encuentran:

- Debe velar porque las partes dispongan de información y asesoramiento suficientes.
- Debe facilitar la comunicación y lograr el acercamiento entre las partes.
- Debe generar confianza en las soluciones que propone a las partes.

La persona mediadora ha de mantener el equilibrio entre las posiciones de las partes y el respeto hacia su punto de vista, sin que pueda actuar en interés o en perjuicio de alguna de ellas. Existe una concurrencia de circunstancias que afectan a la imparcialidad de la persona mediadora, como pueden ser:

- Cualquier tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.
- Cualquier interés directo o indirecto en el resultado.

En caso de que con la mediación no se consiga ningún resultado, debe derivar el conflicto a otros profesionales.

5.2 VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN FRENTE A OTRAS TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

<i>Mediación</i>	<i>Tribunales</i>	<i>Arbitraje</i>
Las partes controlan todo el proceso y el resultado. El mediador únicamente facilita el proceso	El juez controla el resultado, adjudicando una solución al conflicto	Una autoridad externa toma una decisión de obligado cumplimiento.
El mediador dedica tiempo a explorar las necesidades de las partes. No influyen la solución, solo facilitan la comunicación	Solo cuenta la ley y solo se aprueban los temas que producen	El resultado se adjudica mediante el árbitro de acuerdo con la ley
Explora los problemas y las causas profundas del conflicto	No se da una exploración de las causas profundas del conflicto	No se da una exploración de las causas profundas del conflicto
Proceso rápido urgente	Proceso de larga duración	Proceso rápido urgente
Basado en un esquema de colaboración: yo gano-tu ganas	Basado en un esquema adversarial: yo gano- tu pierdes	Basado en un esquema adversarial: yo gano- tu pierdes
Menores problemas de cumplimiento al ser las partes las que regulan su propio conflicto	Problemas de cumplimiento	Problemas de cumplimiento
Trabaja el aspecto relacional	Crea oposición y distancia	Crea oposición y distancia

Figura 1: Ventajas de la mediación
(FUENTE: PONS, M. (2013): Cómo mediar en asuntos civiles y mercantiles; Elaboración propia)

Una vez definida que es la mediación, en qué consiste la figura de mediador, y qué ventajas tiene este procedimiento frente a otras formas de resolución de conflictos, se van a dedicar los siguientes apartados al estudio de los órganos gestores de estos procedimientos de mediación. Son órganos de gestión autónoma de conflictos laborales que garantizan un servicio que atiende a los principios ya citados.

Estos órganos se reflejan en la LJS, así, el art. 63 establece que “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”. En Castilla y León nos encontramos con el Servicio de Mediación Arbitraje y Conciliación (SMAC) y el Servicio Regional de Relaciones Laborales (SERLA), más adelante los analizaré en mayor profundidad.

6. SERVICIO DE MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN (SMAC)

El Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación es un organismo que depende del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (o departamento de la comunidad que tenga transferida la competencia). Este servicio existe en todas las provincias de Castilla y León.

Es un recurso óptimo para evitar que el trabajador tenga que acudir a la jurisdicción ordinaria a reclamar sus derechos. Ante este servicio se deben presentar el trabajador y el representante de la empresa para lograr alcanzar un acuerdo relacionado con un despido, una reclamación de impagos salariales u otros derechos que el trabajador considere que se han vulnerado. (Los supuestos indicados en el art. 64 de la LJS que quedan excluidos de la conciliación o mediación):

1. los procesos que requieren el agotamiento de la vía administrativa, en su caso, los que traten 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, los iniciados de oficio, los de impugnación de convenios colectivos, los de impugnación de estatutos de sindicatos o 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 y aquellos en que se ejerciten acciones laborales de protección contra la violencia de género.

2. los procesos en los que siendo parte demandada el Estado u otro organismo público también lo sean personas privadas, siempre que la pretensión deba someterse al agotamiento de la vía administrativa y en esta se pueda decidir el asunto disputado.

3. Aquellos supuestos en los que en cualquier momento del proceso después de haber dirigido la papeleta o la demanda contra determinadas personas, sea necesario dirigir o ampliar la misma frente a diferentes personas de las que inicialmente fueron demandadas.

Cuando por la naturaleza de la pretensión ejercitada pueda tener eficacia jurídica el acuerdo de conciliación o mediación alcanzado, aun estando exento el proceso del referido requisito del intento previo si las partes acuden en tiempo oportuno voluntariamente y de común acuerdo a dichas vías previas, se suspenden los plazos de caducidad o se interrumpen los de prescripción.

Para iniciar el proceso se debe presentar la papeleta de conciliación¹ ante el registro del SMAC. En el RD 2756/1979 se indica que forma debe tener, siendo

¹ Anexo 1. Ejemplo de papeleta de conciliación

obligatorio reflejar los datos de las partes en conflicto, tanto los datos completos del trabajador reclamante de sus derechos, como de la empresa, sociedad o autónomo ante quien se reclama. Otros datos relevantes son: la fecha de inicio de la prestación de servicios y de su extinción en los casos de despido, la cantidad a reclamar en los casos de procesos que versen sobre cantidades, la identificación del proceso a reclamar para otros derechos y finalmente si el trabajador afectado ha sido o es representante de los trabajadores.

En la mayoría de los casos dicha papeleta debe presentarse durante los primeros 20 días hábiles después de la fecha en la que tenga lugar la sanción o despido que se quiere reclamar.

Una vez registrada por la parte que reclama, se cita con la entrega de la fecha y hora donde tendrá lugar la conciliación y se informa a la parte contraria mediante correo certificado de la papeleta de conciliación, su registro y la cita para mediar.

La cita tiene lugar en un intervalo de entre 15 y 25 días después de la solicitud, donde la parte que inició el trámite debe acudir al acto por sí mismo o enviando a un representante, ya que en caso de que no aparezca y no haya dado una justificación, se entiende que ha desistido en su reclamación.

Una vez haya tenido lugar la mediación, los resultados pueden variar:

- Si no se presenta el trabajador se entiende que este desiste de la acción, perdiendo los derechos que quería reclamar siempre que la conciliación fuese obligatoria o preceptiva.
- Si no se presenta la empresa se emite certificado de acto de conciliación² de intentado sin efecto.
- Si se presenta la empresa, puede haber o no acuerdo, por lo que:
 - Si se llega a un resultado con la empresa se emite un certificado de conciliación con avenencia, el cual posee fuerza ejecutiva y debe ser cumplido por ambas partes.
 - Si no se alcanza un acuerdo se emite certificado de intentada sin avenencia³.

Aunque la conciliación laboral obliga a las partes a acudir al acto de conciliación con la intención de que lleguen a un acuerdo, no es necesario que ambas partes finalicen dicho acto con un acuerdo formalizado, pueden llegar a acuerdos parciales sobre algunos puntos, o incluso no llegar a ningún tipo de acuerdo, en este caso el trabajador debe proseguir la reclamación ante la jurisdicción social.

² Anexo 2. Ejemplo de conciliación

³ Anexo 3. Ejemplo de certificado sin avenencia

7. SERVICIO REGIONAL DE RELACIONES LABORALES (SERLA)

7.1. INICIO DEL SISTEMA

El Servicio Regional de Relaciones Laborales (SERLA) se fundó el 30 de septiembre de 1996 cuando las representaciones de la Confederación de Organizaciones Empresariales de Castilla y León (CECALE), la Unión General de Trabajadores – Unión Regional de Castilla y León (UGT) y la Unión Regional de Comisiones Obreras de Castilla y León (CCOO), suscriben el I Acuerdo Interprofesional sobre Procedimientos de Solución Autónoma de Conflictos laborales en Castilla y León (IASACL). La Junta de Castilla y León también respalda este acuerdo como garante del mismo y para expresar su apoyo y compromiso con la consolidación del SERLA.

Posteriormente, han tenido lugar el II ASACL y el III ASACL en los que se han reflejado modificaciones sobre diferentes aspectos del reglamento.

7.2. ¿QUÉ TIPOS DE SERVICIOS PROPORCIONA?

El objeto del acuerdo interprofesional es el desarrollo del sistema de solución autónoma de conflictos laborales, así como la actuación preventiva de los mismos que surgen entre empresarios y trabajadores o sus respectivas organizaciones representativas mediante los procedimientos de conciliación, mediación y arbitraje.

La mediación es con mucha diferencia el servicio más empleado. Puesto que el sistema trata de promover el dialogo, el consenso y la co-responsabilidad de las partes, la mediación posee mayor fuerza, acudiendo en menor medida al arbitraje. Es más, de los 243 casos que recibió el SERLA en 2015 fueron todos para el servicio de mediación y ninguno para arbitraje. Destaca que 232 casos fueron de conflictos colectivos frente a los 11 de conflictos individuales.

7.3. ESTRUCTURA DEL SERLA

El SERLA está regido por el patronato de la fundación, integrado por los siguientes miembros:

- Presidente: La persona que ostente la titularidad de la Consejería con competencias en materia de Empleo.
- Vocales:
 - o Cuatro miembros designados por la Junta de Castilla y León, a propuesta de la Consejería que ostente las competencias en materia de Empleo.
 - o Dos miembros designados por la Confederación de Organizaciones Empresariales de Castilla y León (CECALE).

- Dos miembros designados por los Sindicatos más representativos, uno por la Unión Sindical de Comisiones Obreras de Castilla y León (CCOO) y otro por la Unión General de Trabajadores de Castilla y León (U.G.T.).

En el caso de conflicto colectivo, el SERLA asigna a los demandantes una lista de conciliadores-mediadores y de árbitros elaborada por el comité paritario.

7.4. ¿QUIÉN FORMA EL ÓRGANO DE MEDIACIÓN?

El órgano de mediación estará integrado por quienes designe la parte solicitante en el escrito de iniciación y por la parte solicitada en el plazo de dos días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación.

Se puede delegar la facultad de designación en el serla.

- a) El mediador propuesto tiene que aceptar su designación en el plazo de un día hábil a partir de la comunicación del SERLA. Cuando el mediador acepte, el SERLA nombrará al órgano de mediación. Si no se acepta la designación, el SERLA será quien proponga y nombre al órgano de mediación.
- b) Si alguna de las partes no propone un mediador, el procedimiento lo realiza el propuesto por la otra parte. Así mismo sucederá si ninguna de las partes propone mediador.

El SERLA precisa que la empresa/empleador esté adherido a su sistema para poder iniciar sus actuaciones. En caso negativo no admitirá la solicitud. En caso que resulte competente, convoca a las partes del procedimiento y al órgano de mediación a la primera reunión que se debe celebrar dentro de los dos días hábiles siguientes al nombramiento de este.

A las reuniones del procedimiento asistirán un máximo de cinco representantes por cada una de las partes convocadas. El número puede aumentar si el órgano mediador lo estima oportuno de acuerdo con los intervinientes.

7.5. TIPOS DE CONFLICTOS GESTIONADOS

El SERLA gestiona conflictos en las nueve provincias de la Comunidad Autónoma Castellano Leonesa. Trata básicamente los dos tipos de conflictos fundamentales que pueden surgir entre los agentes económicos y sociales: conflictos jurídicos y conflictos de intereses.

7.6. PROCESO VOLUNTARIO/OBLIGATORIO

La intervención del SERLA es obligatoria en algunos tipos de conflictos concretos (siempre y cuando estén sometidos por adhesión a dicho sistema). En los conflictos previos a la vía judicial es obligatorio para el demandante solicitar la intervención del SERLA. Igualmente sucede en los conflictos de intereses en los que hay una amenaza de huelga por los sindicatos que firmaron el acuerdo interprofesional del SERLA. También puede intervenir en los conflictos remitidos de manera voluntaria por las partes.

Aunque es obligatorio solicitar la mediación en determinados conflictos, no es necesario que se alcance un acuerdo durante el proceso.

Los acuerdos producidos en el SERLA han de ser el resultado del dialogo entre las partes, el acercamiento de las mismas, su voluntad y su esfuerzo.

La asistencia de las partes (o sus representantes) a la mediación es obligatoria. Si se produce una ausencia justificada, es posible establecer una nueva fecha para el procedimiento. Si la parte solicitante no se presenta se entenderá que el conflicto ya se ha resuelto o ha desistido, archivando el caso. Si es la parte demandada la que no se presenta, el solicitante puede seguir con el procedimiento, bien en los tribunales o bien hacia la huelga dependiendo del tipo del conflicto

7.7. ¿QUIÉN ESTÁ LEGITIMADO PARA SOLICITAR LA MEDIACIÓN?

Pueden solicitar la mediación:

- Los empresarios y los órganos de representación legal o sindical de los trabajadores, cuando se trate de conflictos de empresa o de ámbito inferior.
- Los sindicatos cuyo ámbito de actuación se corresponda o sea más amplio que el del conflicto.
- Las asociaciones empresariales cuyo ámbito de actividad se corresponda o sea más amplio que el del conflicto, siempre que se trate de conflictos de ámbito superior a la empresa.

7.8. PROCESO A SEGUIR PARA SOLICITAR LA MEDIACIÓN

El SERLA en su voluntad de facilitar el diálogo entre las partes pone a su disposición un sistema muy accesible.

El solicitante tiene que enviar un escrito de solicitud al SERLA en el que indique:

- a) Identificación de la parte que promueve el procedimiento indicando la representación que ostenta.

- b) Identificación de la parte contra la que se promueve el procedimiento.
- c) El objeto del conflicto especificando los hechos que lo motivan y que son relevantes para la resolución del mismo.
- d) Los trabajadores afectados por el conflicto y el ámbito territorial del mismo. Debe indicarse el sector de actividad y el convenio colectivo, acuerdo o pacto colectivo si lo hubiese.
- e) En el caso de conflictos colectivos, la designación del conciliador-mediador cuya intervención se propone, de entre los que figuran en las listas aprobadas por el Comité Paritario, para el ámbito territorial donde se va a desarrollar la conciliación-mediación o, en su caso, la delegación en el SERLA.
- f) La acreditación, si procede, del agotamiento del trámite ante la comisión paritaria.
- g) Fecha y firma de quien solicita la iniciación del procedimiento o de su representante.

La falta o identificación insuficiente de alguno de los datos del escrito de solicitud o la ininteligibilidad del mismo, debe ser subsanada a petición del SERLA. Si no se realiza dicha subsanación en el plazo establecido a tal efecto o no se acredita que se han iniciado los trámites para subsanar en el plazo concedido, se procede al archivo de las actuaciones, siendo ello así notificado al solicitante de la iniciación del mismo.

El SERLA pone a disposición de los interesados modelos normalizados de los escritos de solicitud tanto en sus dependencias como en su página web⁴

7.9. ASPECTOS ECONÓMICOS

Todas las actuaciones del SERLA tienen carácter gratuito, por lo que es un sistema muy accesible al no tener barreras económicas.

7.10. GESTIÓN DEL PROCESO

7.10.1 Plazos temporales

El procedimiento de mediación se inicia cuando las partes envían el escrito de solicitud. Cualquiera de las partes puede hacerlo llegar directamente al SERLA, sin que sea necesario informar de forma previa a la otra parte. Las partes también pueden remitirlo de manera conjunta.

⁴ Anexo 4. Solicitud de inicio de procedimiento de conciliación/ mediación de conflicto colectivo privado ante el serla

Una vez recibida la solicitud de mediación, es registrada, procediendo el SERLA a determinar si el conflicto que se plantea pertenece al ámbito de aplicación del ASACL.

Si no es conforme, se procede al archivo de la solicitud, comunicándose a quien haya promovido la solicitud del procedimiento.

El acto de mediación se puede suspender cuantas veces se considere oportuno, por acuerdo de las partes, teniendo en cuenta los plazos legales que se establecen en cada caso, levantándose acta de la sesión en la que se hará constar el día, lugar y hora para la siguiente reunión.

Si la solicitud es conforme se comunica la solicitud de mediación a la parte frente a la que se hace el procedimiento, en el plazo de tres días hábiles.

El procedimiento de mediación debe tener una duración máxima de tres días desde la presentación de la solicitud de inicio del mismo, salvo que las partes prorroguen este plazo de mutuo acuerdo. El SERLA debe proceder a la designación y nombramiento del órgano de mediación y convocar a las partes a la primera reunión en un plazo de 24 horas

Este procedimiento no puede tener una duración superior a diez días hábiles desde que tiene lugar la primera reunión.

Poseen preferencia aquellos procedimientos de conflictos colectivos que tienen lugar por impago de salarios.

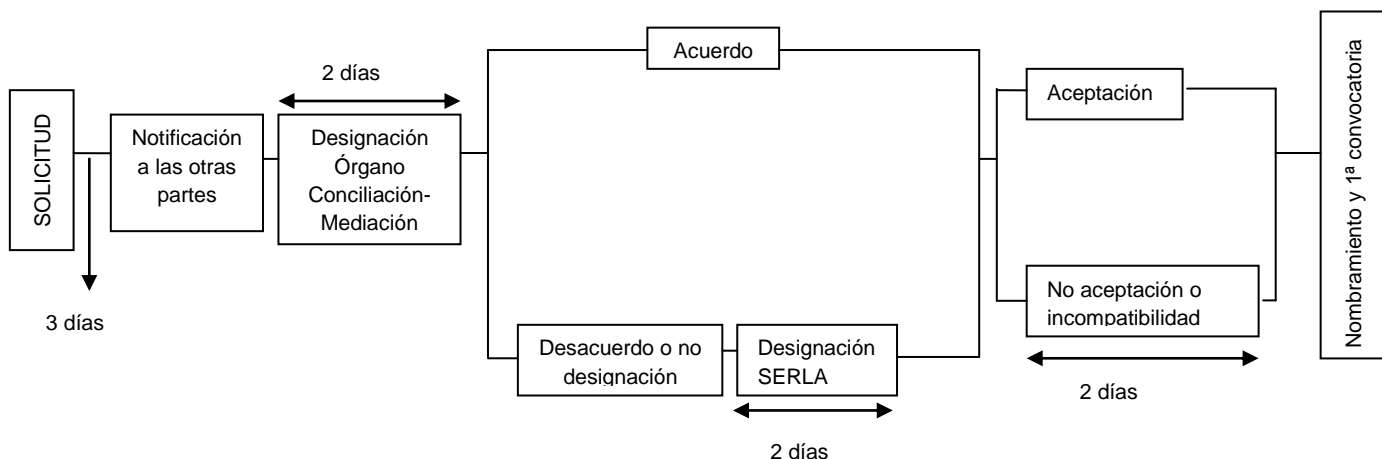


Figura .2 gestión y plazos de la mediación (FUENTE: SERLA; elaboración propia)

7.10.2 Desarrollo del proceso de mediación

La mediación es desarrollada por un órgano unipersonal o colegiado que invita a las partes a solucionar sus diferencias y propone a las mismas posibles soluciones a las cuestiones que hayan dado lugar al conflicto.

La actividad de este órgano mediador comienza inmediatamente después de su nombramiento. El procedimiento se desarrolla según los tramites que considere apropiados. Puede recabar la información y documentación que considera oportuna para realizar su función, así como solicitar la comparecencia de otros expertos para los supuestos en que por sus características o dificultad (siempre previa autorización del SERLA) sea imprescindible su intervención para la resolución del conflicto, garantizando siempre la confidencialidad del caso.

Durante la comparecencia el órgano mediador intentará el acuerdo entre las partes, moderando el debate. Se debe garantizar el derecho de audiencia de los personados y el principio de igualdad y contradicción sin que se produzca indefensión.

Una vez agotado el trámite de audiencia, el órgano mediador puede realizar propuestas formales de mediación para la solución del conflicto que pueden aceptadas o rechazadas por las partes.

Al concluirse el procedimiento de mediación se levanta el acta, constando en ella los nombres, condiciones personales de los asistentes, indicando la representación en la que actúan, exponiendo los hechos que dan origen al conflicto, haciendo referencia a lo expresado en el escrito de solicitud, y la forma en que ha concluido el mismo.

Las propuestas realizadas por el órgano mediador y por las partes, no se reflejan en el acta, pero si se pueden hacer constar en un escrito independiente al acta que se incorporará al expediente.

7.10.3 Información estadística sobre las intervenciones del SERLA

Durante los primeros quince años de funcionamiento del SERLA (2000-2015) se solicitaron intervenciones en 3.932 conflictos laborales, que en su conjunto, interesaban a 64.595 empresas y afectaban a 1,472.032 trabajadores. En total se alcanzaron 1.581 acuerdos durante estos 10 años afectando a 29.068 empresas y a 662.414 trabajadores. (SERLA, 2019)

Hay que tener en cuenta que no todos los casos que solicitan la intervención del SERLA reciben una tramitación efectiva. Entre las distintas razones encontramos la de que las partes no rectificaran la solicitud a tiempo, que no se cumpliera con las fechas previstas, que el solicitante abandonará el conflicto o que la parte demandada no compareciera.

En la figura 3, se presenta la evolución en el número de casos remitidos al SERLA durante los 15 años.

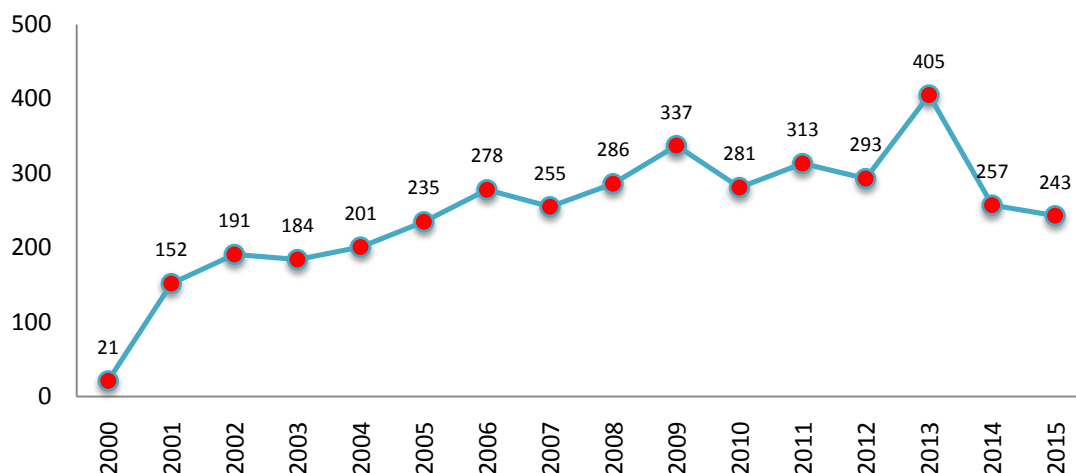


Figura 3. Número de casos remitidos al SERLA (FUENTE: SERLA; elaboración propia).

En la siguiente figura se refleja el porcentaje de expedientes que finalmente recibió una tramitación efectiva durante los años de funcionamiento del SERLA.

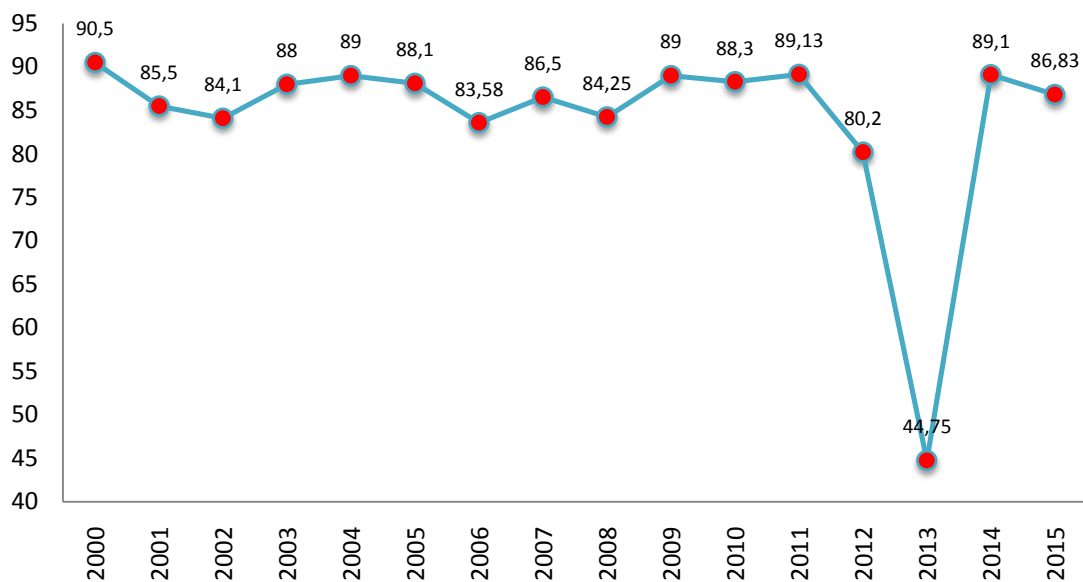


Figura 4. Porcentaje de expedientes que fueron tramitados (FUENTE: SERLA; elaboración propia).

En la figura 5 se muestra la evolución en el porcentaje de acuerdos en los casos que recibieron una tramitación efectiva (SERLA, 2019).

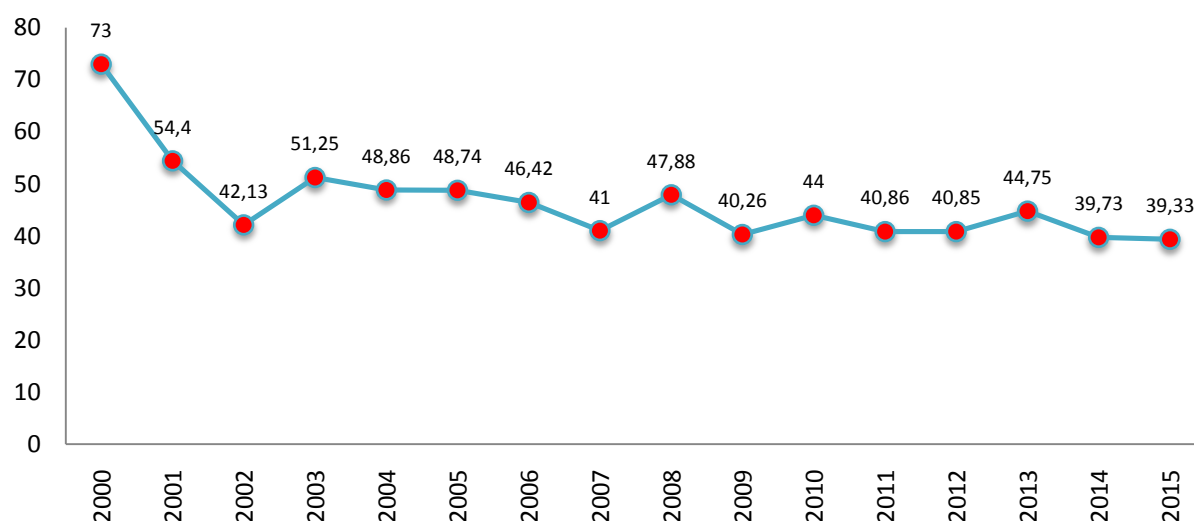


Figura 5. Porcentaje de acuerdos en casos que recibieron tramitación efectiva (FUENTE: SERLA; Elaboración propia).

En la figura número 6 se compara la evolución en el porcentaje de acuerdos en función del tipo de conflictos

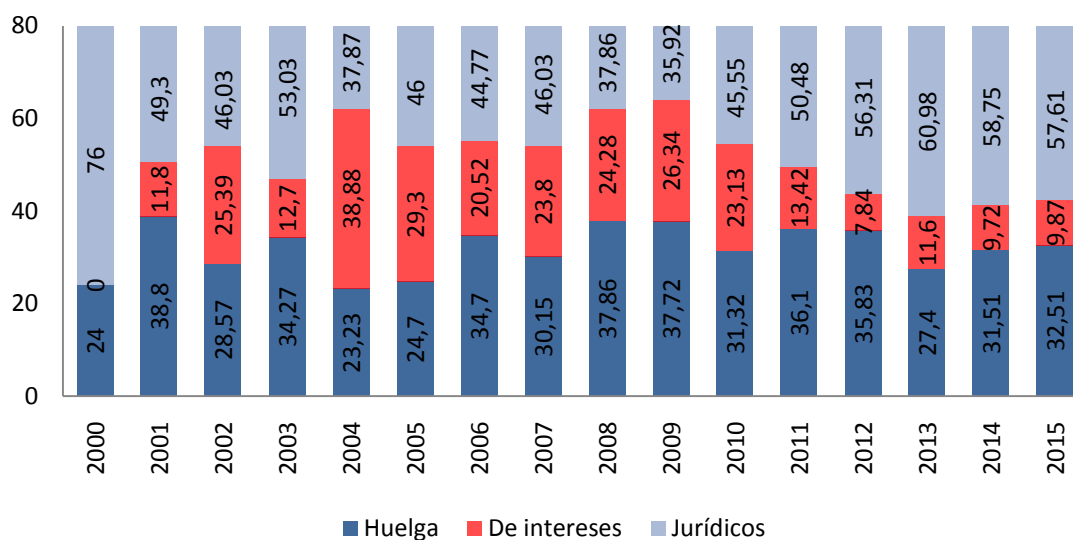


Figura 6. Proporción de acuerdos en función del tipo de conflicto (FUENTE: SERLA; elaboración propia)

En la figura número siete se muestra la distribución geográfica de las solicitudes de conciliación-mediación presentadas a lo largo de los quince años (SERLA, 2019)

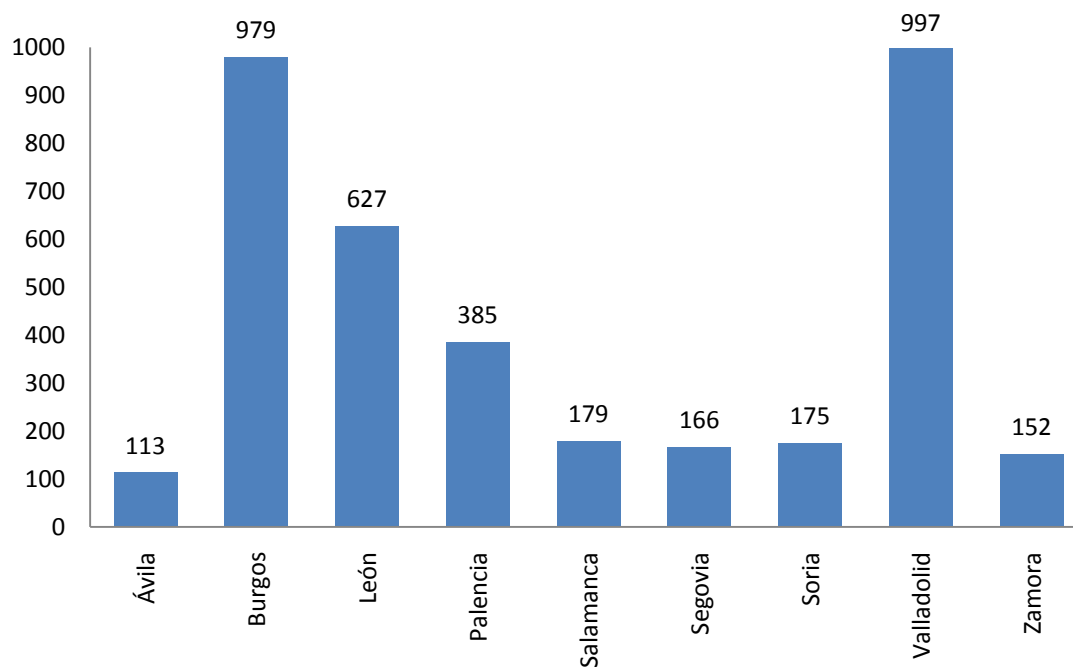


Figura 7. Distribución geográfica de solicitudes (FUENTE: SERLA; elaboración propia)

Las provincias en las que en mayor medida se ha solicitado la solución extrajudicial de conflictos han sido Burgos, Valladolid y León, ya que son las cuentan con mayor volumen de empresas y de población activa.

En el gráfico número 8 se observa cuales han sido los sectores que más han solicitado el procedimiento de mediación, destacando por encima del resto sectores el del metal, seguido muy de lejos por el sector de la alimentación, el de la limpieza, el químico y otras actividades.

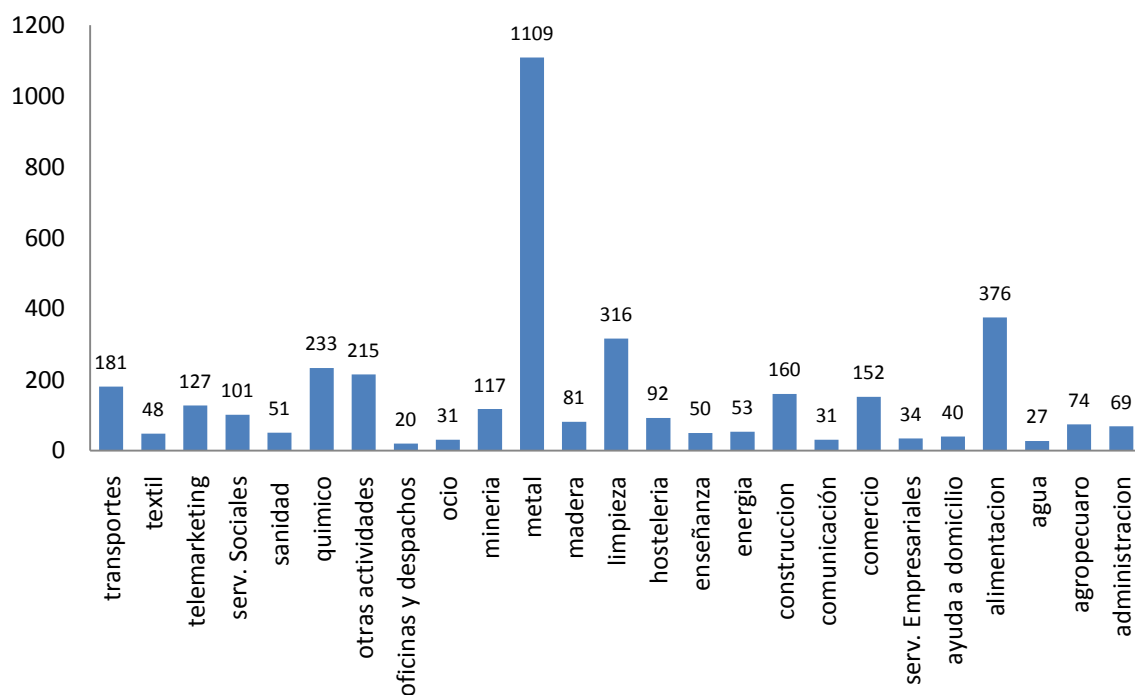


Figura 7. Número de casos solicitados por los distintos sectores (FUENTE: SERLA; elaboración propia)

8. CONCLUSIÓN

La mediación se ha convertido en un movimiento de identificación y puesta en marcha de mecanismos extrajudiciales para la solución de conflictos.

Como en muchos otros aspectos, la sociedad se sigue aferrando al pasado en relación a la idea de que nuestra cultura, sociedad y sistema jurídico no están lo suficientemente preparados para experimentar otras alternativas distintas a las que ya conocemos,

La mediación ha ido destacando como un procedimiento eficaz y útil para el tratamiento de los conflictos que se centra sobre todo en mejorar el acceso a la justicia, pretendiendo la optimización de recursos, además el acudir a este proceso de resolución de conflictos no es obligatorio, sino que es una decisión que las partes toman de manera voluntaria y estando ambas de acuerdo. Además cuando las partes llegan a la vía judicial sin haber asistido anteriormente a los sistemas de mediación, los juzgados pueden aconsejar a las partes para que asistan a una sesión informativa sobre el sistema de mediación para evitar así una decisión judicial. Por ello considero que la mediación es el proceso que se encarga de desarrollar 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, puesto que los primeros favorecen el diálogo entre las partes.

En mi opinión, también juega un papel fundamental la comunicación durante la mediación, al ser un proceso participativo, interactivo y dinámico. La comunicación posee entre sus características un carácter generativo, esto es que permite a las partes crear y describir una realidad que pudo tener lugar en el momento del conflicto, y de la misma forma, inducir a las partes a aceptar determinadas posturas dentro del mismo. Es decir, la comunicación entre las partes permite a los individuos que forman parte del conflicto manifestar sus necesidades e intereses, y transmitirlos directa o indirectamente a través del mediador.

En muchas empresas se producen conflictos por la ausencia de comunicación: no atender a una demanda puntual, no escuchar propuestas para mejorar el clima laboral, un lenguaje no verbal inadecuado o actitudes desafortunadas entre otras, pueden originar discrepancias que terminen en un conflicto laboral. Por lo que, bajo mi punto de vista, es esencial que en las empresas se potencie el papel de la mediación mediante un cambio de cultura en el mundo de las relaciones laborales que requiera una mayor agilidad, escucha, anticipación y en conclusión actuar de manera preventiva para evitar los conflictos de distinta naturaleza que puedan ocasionarse.

También considero que juega un papel importante la figura del mediador, quien debe poseer una formación adecuada para poder tomar parte en los procesos de mediación actuales. Por ello es necesario que posea un título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con la formación necesaria específica que se obtiene mediante la realización de uno o varios

cursos impartidos por administraciones acreditadas para tal fin, que tienen validez para el ejercicio de la mediación en cualquier parte del país.

En conclusión la mediación es un procedimiento que puede resultar muy útil en la búsqueda y consecución de acuerdos satisfactorios para los individuos y en una reducción de la litigiosidad. Pero para que la mediación dé resultados es necesario llevar a cabo, por un lado, una labor de difusión de la misma, explicando en qué consiste y los posibles beneficios que se pueden derivar de su utilización, en la cual no solo los jueces y secretarios judiciales sino también todos los profesionales del derecho estamos tienen que desarrollar una importante labor; y por otro, un trabajo de formación de los mediadores que garantice una actuación de los mismos que sea a la vez profesional, productiva y correcta en cuanto al debido respeto a los principios informadores de la mediación.

En Castilla y León considero que la mediación es un sistema que está funcionando correctamente sobre todo en lo que a conflictos colectivos se refiere, ya que como se ha indicado anteriormente la mayoría de casos que se resuelven con este procedimiento son de dicha naturaleza. De todas formas habrá que esperar al paso del tiempo para poder responder a preguntas que giran en torno a la eficacia del sistema de mediación.

9. BIBLIOGRAFÍA

Libros

- **LANTARON, D. (2003):** *Ordenación de la solución extrajudicial de los conflictos laborales.* LEX NOVA, Valladolid
- **MORALES, G. (2014):** *Los sistemas alternativos de resolución de conflictos: La mediación, Sistemas complementarios al proceso, Nuevo enfoque constitucional del derecho a la tutela judicial efectiva.* HIXPALEX, Sevilla
- **ORDEÑANA, I. (2009):** *La conciliación y la mediación en cuanto instrumentos extra jurisdiccionales para resolver el conflicto.* COMARES, Granada
- **PONS, M. (2013):** *Cómo mediar en asuntos civiles y mercantiles.* GOMILEX S.L, Bilbao
- **RODRIGUEZ-ARANA, J. y DE PRADA, M. (2011):** *Historia y reflexiones sobre la mediación en España.* GESBIBLO S.L, Oleiros (La Coruña)
- **SANTOR, H. (2006):** *La mediación en los conflictos de trabajo: naturaleza y régimen jurídico.* LA LEY, Las Rozas (Madrid)
- **SEMPERE, J.V. y FERNANDEZ, J. (2014):** *La solución extrajudicial de los conflictos laborales: los sistemas autónomos de solución de conflictos en España.* EOLAS, D.L, León
- **SINGER, L. (1996):** *Resolución de conflictos: técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal.* PAIDÓS, Barcelona

Revistas electrónicas

- **CASAS, M.E. (1999)** “Procedimientos autónomos de solución de los conflictos, relaciones laborales y jurisprudencia constitucional” *Revista crítica de teoría y práctica*, 1: 72-82
- **MARQUÉS, C (2015)** “La mediación: una negociación asistida alternativa a la jurisdicción” *Revista El Notario del Siglo XXI*, Mayo-Junio 2015/nº61

Páginas Web y documentos web consultados

- Código de conducta para mediadores, Comisión Europea
Obtenido en: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf
- Datos estadísticos del Servicio Regional de Relaciones laborales (2019)
Obtenido en: <https://www.serla.es/es/memorias-anauales>
- El procedimiento de mediación y su solicitud (2019)
Obtenido en: <http://fsima.es/mediacion/el-procedimiento-de-mediacion-y-solicitud/>
- Gestión y plazos de la mediación (2019)
Obtenido en: <https://www.serla.es/es/presentacion-telematica/conciliacion-mediacion-conflictos-colectivos-sector-privado>
- Guía para la mediación laboral (2018)
Obtenido en: <http://www.mediacion.icav.es/>
- Guía práctica para la mediación (2019)
Obtenido en: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Guia-para-la-practica-de-la-Mediacion-Intrajudicial/>
- Mediación y conciliación (2019)
Obtenido en <http://www.cecale.es>
- Principios de la mediación (2019)
Obtenido en: <https://www.mediacionmurcia.com/principios>
- Proceso judicial de conflictos colectivos (2019)
Obtenido en: <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/>
- ¿Qué es el SMAC y cómo funciona? (2019)
Obtenido en: <https://reclamatorlawyers.com/smac-como-funciona-conciliacion/>
- Servicio de mediación arbitraje y conciliación (2019)
Obtenido en: <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/>

Normas legislativas

- 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. Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre. Boletín Oficial del Estado, 24 de octubre de 2011, núm. 225.
- España. III Acuerdo Interprofesional sobre procedimientos de solución autónoma de conflictos laborales y determinados aspectos de la negociación colectiva en Castilla y León. Boletín Oficial de Castilla y León, 12 de abril de 2017.
- España. Acuerdo parcial de modificación del III Acuerdo Interprofesional sobre procedimientos de solución autónoma de conflictos laborales y determinados aspectos de la negociación colectiva en Castilla y León de 21 de febrero de 2019. Boletín Oficial de Castilla y León, 4 de marzo de 2019.
- España V Acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales (sistema extrajudicial). Boletín Oficial del Estado, 23 de febrero de 2012, núm.46, p 16054.
- 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.