



Carta de Compromisos de la Actuación Mediadora



Aprobada el 25 de junio de 2014 por la Comisión de Seguimiento del SERCLA, integrada por representantes de las Organizaciones CEA, UGT-A y CCOO-A, así como de la Junta de Andalucía

1.- FORMACIÓN

La formación en el SERCLA se concibe como un derecho y un deber de mediadores y mediadoras, quienes deben poder optar a una oferta formativa formal y continua que el SERCLA ponga a su disposición. A su vez, las organizaciones que les designan al efecto, deben comprometerse con ello, en el sentido de fomentar las medidas que favorezcan su real participación en los cursos, habilitando los tiempos y espacios necesarios, entre las distintas responsabilidades que comparten. Por su parte, el cuerpo de mediadores debe estar disponible para cubrir el itinerario formativo completo y mejorar permanentemente en sus conocimientos y habilidades.

En concreto, forman parte del deber de formación los siguientes aspectos:

- Para actuar en la mediación en el seno del SERCLA se considera imprescindible la previa participación en el curso de nivel básico, de 12 horas de duración mínima y, al menos, 2 observaciones reales de mediaciones antes de iniciarse en la tarea mediadora en el Sistema. La designación por las organizaciones para actuar en la mediación conlleva el previo cumplimiento del mencionado requisito. Hasta tanto se organice un curso básico, se contempla la posibilidad de que los futuros integrantes de equipos de mediación presencien las sesiones a modo de observación.

- La labor mediadora requiere la permanente capacitación en habilidades y, por ello, la disponibilidad de los mediadores y mediadoras para participar en las actividades de formación continua que sean programadas por el SERCLA y tengan por destinatarios al colectivo de mediadores actuantes. Es por ello que forma igualmente parte del mencionado deber de formación la renovación de los conocimientos y habilidades cada dos años por parte de los integrantes del cuerpo de mediadores en activo. La no atención de este deber será comunicada a la Organización proponente para que tome las medidas oportunas.

2.- PREPARACIÓN PREVIA DE LAS SESIONES

La primera fase del proceso mediador se orienta a que los miembros de la comisión de mediación, en una reunión previa, se preparen para trabajar en equipo, compartan información, consensúen una estrategia, y concreten el acto formal de apertura ante las partes. Igualmente refuerza la seriedad del trabajo del equipo de mediación, la correcta recepción de las partes y el reparto adecuado de roles dentro del equipo.

A tal efecto, los integrantes de la comisión de mediación deben comparecer, en sala habilitada al efecto, al menos 15 minutos antes de la comunicada a las partes como hora de comienzo de la sesión. El incumplimiento reiterado de este compromiso será comunicado a la correspondiente organización

3.- AJENEIDAD RESPECTO AL OBJETO DEL CONFLICTO

El rol de la mediación implica esencialmente la no vinculación con el conflicto, de ahí que sea consustancial a su labor el que los mediadores y mediadoras no tengan relación directa con el objeto del mismo, ya que este elemento es esencial en la generación de confianza a las partes y, por tanto, para contribuir al éxito de la mediación. Por ello, además de cumplir con lo establecido internamente por cada organización al respecto, los integrantes del equipo mediador actuante no pueden haber sido miembros de la comisión negociadora del convenio colectivo aplicable ni asesores de la misma.

El incumplimiento del deber de ajenidad, comunicado por las partes o por otros miembros de la comisión de mediación, será trasladado a la correspondiente organización para la toma de las medidas oportunas.

4.- DISPONIBILIDAD PARA LAS MEDIACIONES

La actuación desarrollada en el SERCLA implica llevar a cabo una auténtica mediación basada en intereses, muy diferente al mero trámite sustanciado en vía administrativa. Por ello, teniendo en cuenta que las sesiones de mediación tienen una duración media superior a las 2 horas, los mediadores y mediadoras que acepten actuar en la resolución de los conflictos deben comparecer con suficiente disponibilidad de tiempo, en orden a que en todo momento se desarrolle una labor colegiada en la que todos los integrantes de la comisión estén presentes y plenamente partícipes.

La puntualidad respecto al acto de inicio queda implícita con el cumplimiento del requisito de la preparación previa de las sesiones.

El incumplimiento reiterado de este compromiso, será trasladado a la correspondiente organización para la toma de las medidas oportunas.

5.- ACTO FORMAL DE APERTURA DE LAS SESIONES

La labor mediadora requiere ser muy escrupuloso en las formas de cara a generar confianza a las partes. El acto formal de apertura conlleva la presentación como órgano colegiado, sin identificación alguna con las organizaciones de pertenencia. En este momento el equipo mediador recibe conjuntamente a las partes, se pone a su disposición, explica el proceso, trata de establecer un ambiente seguro y contesta a posibles dudas. Dicho acto formal, respecto del cual se definirá un modelo tipo, es conveniente que lo lleve a cabo la persona que en cada caso ostente la presidencia.

6.- PRESIDENCIA DE LAS SESIONES

El integrante del equipo mediador al que corresponda la presidencia tiene las funciones atribuidas en el Reglamento SERCLA, siendo esencialmente moderador de la sesión, sin que sea compatible con el carácter colegiado del órgano el que se haga uso de votos de calidad ni la formulación de propuestas unipersonales o no consensuadas previamente.

Le corresponde igualmente a quien ostente la presidencia, realizar el acto formal de presentación y apertura de la sesión y, en su caso, la formulación de la propuesta de mediación, consensuada con el equipo mediador, así como la clausura del acto.

7.- SECRETARÍA DE LAS SESIONES

El personal funcionario que ejerza la secretaría de las correspondientes comisiones de mediación en cada caso tendrá como cometidos durante el desarrollo de las sesiones, la comprobación previa de la legitimación de las partes comparecientes al acto; prestar apoyo técnico legal en cuantas dudas o consultas se susciten relativas al procedimiento y/o el contenido de los acuerdos alcanzados; redactar las actas de constitución de las comisiones de mediación, las de finalización de sesiones y, en su caso, la elaboración de actas de incidencias que afecten al desarrollo del procedimiento.

8.- AGOTAMIENTO EFECTIVO DE LA LABOR MEDIADORA

Las comisiones de mediación deben agotar todas las posibilidades en orden a desarrollar una efectiva y real mediación tendente a abrir vías de comunicación, y ello aún en el caso de observar inicialmente una actitud de las partes reticente al diálogo.

Para que la mediación en SERCLA resulte a las partes muy lejana al mero trámite burocrático administrativo, la labor del equipo mediador debería incluir:

- a) La generación de alternativas, establecimiento de prioridades y utilización del recurso a la flexibilización del conflicto (suspensión de sesiones, uso gradual de soluciones a lo largo del tiempo, etc.).
- b) Uso de habilidades de comunicación con las partes (preguntas, empatía, reenmarcación, etc.).
- c) Promoción de la valoración por las partes de la mejor alternativa al desacuerdo (BATNA).
- d) Propuestas de mediación en casos de estancamiento del conflicto.



SISTEMA EXTRAJUDICIAL DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS LABORALES DE ANDALUCÍA

www.juntadeandalucia.es/empleo/carl

sercla.ceice@juntadeandalucia.es

[@CARL_Andalucia](#)