

VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN MATERIA DE SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS LABORALES: ACTUACIONES ANTE EL SERCLA SOBRE CONFLICTOS INDIVIDUALES

ANTONIO MÁRQUEZ PRIETO
*Catedrático de Derecho del Trabajo y
de la Seguridad Social*
Universidad de Málaga

EXTRACTO

Palabras clave: SERCLA, medios extrajudiciales de solución de conflictos, medios autónomos, conflictos laborales individuales

El modelo andaluz de diálogo social ha constituido la matriz del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía, siendo por tanto dicho modelo una referencia del Sistema, a cuyo sostenimiento también contribuye. También en cuanto a la implantación institucional del Sistema ha tenido y tiene, además, un fuerte apoyo por parte del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales que, pensado como centro de diálogo permanente, impulsa tanto la negociación colectiva como la resolución extrajudicial de conflictos. Por lo que la ampliación del ámbito del Sistema a los conflictos individuales, con una adaptación del Reglamento aplicable, ha supuesto para los mismos un instrumento institucional idóneo. Gracias a dicho apoyo institucional los procedimientos de resolución de conflictos individuales cuentan con medios que intentan asegurar un clima de confianza, tanto en la posibilidad de lograr un acuerdo, como en la eficacia del mismo una vez alcanzado. Respecto a los planteamientos de conflictos individuales ante el SERCLA se comprueba que existe una mayor dosis de voluntariedad en comparación con la tramitación de la conciliación administrativa. Hay también un alto grado de confianza de las partes en el Sistema, a tenor de la cuota de comparencias. Analizando los factores que pueden influir en la consecución del acuerdo se observa la posibilidad de mejoría, sobre todo respecto de algunos factores de carácter subjetivo. Ello requeriría un estudio más específico.

ABSTRACT

Key words: SERCLA, alternative dispute resolution, autonomous means of conflict resolution, labor disputes individual

The Andalusian model of social dialogue has constituted the matrix of the Extrajudicial System for the Resolution of Labor Disputes of Andalusia; therefore this model is a reference of the System, to whose support it also contributes. Also in terms of the institutional implementation of the System, it has had and also has strong support from the Andalusian Labor Relations Council, which, thought of as a center for permanent dialogue, promotes both collective bargaining and out-of-court conflict resolution. Therefore, the expansion of the scope of the System to individual conflicts, with an adaptation of the applicable Regulation, has meant for them an ideal institutional instrument. Thanks to this institutional support, individual conflict resolution procedures have means that try to ensure a climate of trust, both in the possibility of reaching an agreement and in its effectiveness once it is reached. With regard to individual dispute claims before SERCLA, it is found that there is a greater dose of voluntariness compared to the processing of administrative conciliation. There is also a high degree of trust of the parties in the System, based on the number of appearances. Analyzing the factors that may influence the achievement of the agreement, the possibility of improvement is observed, especially regarding some subjective factors. This would require a more specific study.

ÍNDICE

1. LA SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LOS CONFLICTOS LABORALES Y LA PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL: COMPETENCIA Y MODELO
 - 1.1. La promoción de los medios de solución extrajudicial de la negociación colectiva
 - 1.2. El modelo social de diálogo como contexto de las medidas de solución extrajudicial
2. EL SERCLA COMO INSTRUMENTO INSTITUCIONAL PARA EL ABORDAJE DE CONFLICTOS INDIVIDUALES
 - 2.1. Confianza para promover el acuerdo
 - 2.2. Confianza en la eficacia del acuerdo
3. ACTUACIONES ANTE EL SERCLA SOBRE CONFLICTOS INDIVIDUALES DE TRABAJO
 - 3.1. Opción voluntaria por el intento de acuerdo
 - 3.2. Grado de confianza en el Sistema
 - 3.3. Factores que influyen en la consecución del acuerdo
4. VALORACIÓN

1. LA SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LOS CONFLICTOS LABORALES Y LA PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL: COMPETENCIA Y MODELO

Si se trata de valorar la experiencia que hasta ahora ha existido en cuanto al ejercicio de una competencia, conviene partir ante todo de la naturaleza característica de la misma, pues ello será lo que nos oriente en cuanto a la evaluación de la experiencia desarrollada. En este sentido, ya que aquí abordamos la materia relativa a la solución de conflictos laborales –con concreción en los de carácter individual-, es preciso advertir desde ya que la competencia referida a los “instrumentos de conciliación, mediación y arbitraje laborales”, contenida en el artículo 63.1.6º del Estatuto de Autonomía para Andalucía (según redacción de 2007) constituye una demarcación, principalmente en relación al Estado, de tareas asumibles por parte de la Comunidad Autónoma. Pero, enfocada dicha competencia en el ámbito interno andaluz, es preciso resaltar dos importantes características, que además confluyen entre sí de manera recíproca: no se trata propiamente de una competencia para ser asumida por los poderes públicos autonómicos de forma estricta, sino desde el respeto al diálogo social y al papel protagónico en el mismo de los agentes sociales; y en segundo lugar, dicha competencia se enmarca en el contexto de un modelo social de partida, característico de las relaciones laborales en el marco andaluz de forma consolidada, que atribuye gran importancia precisamente al diálogo social. Esta confluencia de ambas características en el modelo social de diálogo hace que tal modelo se convierta en referencia para la competencia en sí misma, debiendo ésta funcionar como instrumento al servicio del objetivo que representa aquél. Siendo además ésta la forma como vienen presentadas en el propio Estatuto de Autonomía tanto la negociación colectiva como los medios de solución extrajudicial; es decir, enunciados de forma paralela como integrantes de la política de relaciones laborales (art. 173) y orientados al mismo objetivo de

diálogo y concertación social. De forma que dicho objetivo, enunciado entre los objetivos básicos de la Comunidad Autónoma¹, se convierte en el criterio principal de valoración de la experiencia en el ejercicio de la competencia analizada². Por ello se abordan a continuación estos dos aspectos de forma sucesiva: la promoción de la propia negociación colectiva como vía de establecimiento de medios de solución extrajudicial y el modelo social de diálogo como contexto de las medidas de solución extrajudicial.

1.1. La promoción de los medios de solución extrajudicial de la negociación colectiva

El necesario respeto al papel de los agentes sociales ha estado siempre presente en el ejercicio de las competencias autonómicas en materia laboral. Es significativo

¹ Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, cuyo artículo 10.3.20^o menciona, entre los objetivos básicos de la Comunidad Autónoma “el diálogo y la concertación social, reconociendo la función relevante que para ello cumplen las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de Andalucía”.

² Ha habido muy importantes trabajos que han evaluado con carácter general la experiencia de funcionamiento del sistema autónomo de resolución de conflictos en Andalucía. Entre otros el siguiente artículo publicado recientemente: Sepúlveda Gómez, M. y Rodríguez-Piñero Royo, M., “Balance del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos de Andalucía (SERCLA)”, *Temas Laborales*, núm. 154/2020, pp. 121-158. Los autores de dicho trabajo expresan una valoración altamente positiva de la experiencia del SERCLA, calificando al Sistema de bastante exitoso, con gran capacidad de adaptación, adelantado respecto de otros sistemas autonómicos, modelo de fuerte implicación de la Administración laboral, que ha funcionado como oportunidad y obligación de mantener el entendimiento y el diálogo social. *Vid.* también otro importante trabajo de valoración general, esta vez analizando y comparando de forma conjunta los procedimientos autonómicos: Molina Navarrete, C., “Procedimientos autonómicos de solución extrajudicial de conflictos laborales: balance de convergencias y divergencias 30 años después”, *Temas Laborales*, 154/2020, pp. 79-121. El autor afirma que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos laborales “cumplen una función civilizatoria de las relaciones laborales, canalizando pacíficamente los conflictos y otra estabilizadora del sistema, mejorando la productividad” (esp. pp. 110 y 120). Otras valoraciones sobre los sistemas autónomos y el SERCLA son: Gallego Morales, A. “El sistema extrajudicial de resolución de conflictos laborales de Andalucía. Realidades y retos”, en Granados Romera, M.I. y González de Pato, R.M. (Dir), *Procedimientos alternativos de solución de conflictos. Una perspectiva disciplinar*, Aranzadi, Cizur Menor, 2020, pp. 339-349; Cruz Villalón, J., “Balance general de la mediación y el arbitraje en los conflictos laborales”, *Temas Laborales*, 154/2020, pp. 13-54; Valdés-Dal Re, (coord.), “*Los Sistemas de Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales: Situación Actual y Perspectivas de Futuro*”, Fundación SIMA, Madrid, 2006; Granados Romera, “Balance y perspectivas del SERCLA: las comisiones paritarias y su defectuosa articulación en el sistema”, *Temas Laborales*, N^o 65/2002, pp. 109-125; Moreno Vida, M.N., “Las especialidades de los procedimientos autónomos de solución de conflictos laborales en el sector público: personal laboral”, *Temas Laborales*, 154/2020, pp.159-194. Con remisión a dichos trabajos, en éste no se pretende una evaluación general, sino una valoración muy específica, desde el punto de vista del modelo del diálogo y de la utilidad para el logro de acuerdos.

que la Ley que crea el Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (CARL) establezca como una de las principales funciones del mismo “facilitar, dentro del respeto al principio de autonomía colectiva consagrado en el artículo 37 de la Constitución, la negociación colectiva entre organizaciones empresariales y sindicales, mediante apoyos materiales y personales que posibiliten los más altos niveles de diálogo y entendimiento”³, siendo ese respeto a la autonomía y negociación colectivas, con orientación y apelación a los “más altos niveles de diálogo” lo que explica y exige necesariamente la función expresada en el apartado siguiente del mismo precepto: “facilitar y promover la mediación y el arbitraje en los conflictos colectivos de trabajo”. Se trata de un planteamiento acorde con el contexto normativo interno e internacional⁴ en el que aparece destacado el artículo 37 de la Constitución. No en vano la Ley del CARL es promulgada sólo un año después de la STC 35/1982⁵, que declara inconstitucionales algunos preceptos de la Ley 9/1981 del Parlamento Vasco sobre creación del Consejo de Relaciones Laborales: precisamente por vulnerar el principio de autonomía colectiva consagrado constitucionalmente y desarrollado por el Estatuto de los Trabajadores en sus artículos 82 y siguientes. Justo es el artículo 83 del Estatuto, en su apartado 3º, el que permite que adquiera eficacia normativa un convenio colectivo interprofesional sobre materias concretas, siendo ésta la vía idónea que en el ámbito andaluz –pero también en los ámbitos nacional y autonómico en general- ha dado lugar, en 1996, al Acuerdo Interprofesional constitutivo del Sistema Extrajudicial de Solución de Conflictos Colectivos Laborales de Andalucía (SERCLA), habiendo el Tribunal Supremo declarado al respecto que la participación de la Administración en dicho acuerdo no altera su naturaleza de convenio colectivo (según el art. 83.3 E.T) ya que dicha intervención es de carácter instrumental⁶. El mismo protagonismo de la negociación colectiva

³ Art. 3.2.d) de la Ley 4/1983, de 27 de junio, del Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.

⁴ La indicada Ley 4/1983 afirma, en el segundo apartado de su Exposición de Motivos, que “la creación de un Consejo Andaluz de relaciones laborales en Andalucía responde a la directrices internacionales más recientes [a la sazón] sobre el sistema general de la Administración del Trabajo”, mencionando expresamente la necesidad de establecer procedimientos para garantizar “la consulta, la cooperación y la negociación entre las autoridades públicas y las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores” (art. 5 del Convenio OIT núm. 150 sobre la Administración del Trabajo de 1978) y añadiendo el objetivo buscado de facilitar “consultas y cooperación efectivas entre los trabajadores y organismos públicos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores, así como entre éstas últimas” (art. 6.2.c del mismo Convenio OIT).

⁵ La STC 34/1982 fue dictada también en junio (el 14), mismo mes –aunque un año antes- de la promulgación de la Ley 4/1983 (el 27).

⁶ “El Acuerdo Interprofesional para la constitución del sistema de resolución extrajudicial de conflictos colectivos laborales de Andalucía es un acuerdo colectivo sobre materias concretas de los que previene y regula el número 3 del art. 83 del Estatuto de los Trabajadores, pues reúne los elementos, condiciones, requisitos y objetivos propios de los mismos, ya que se trata de un pacto concertado por los representantes de empresarios y trabajadores en el que se regula una específica temática laboral en relación con el ámbito geográfico propio de una Comunidad Autónoma. Y

ha sido puesto de manifiesto posteriormente en el Acuerdo Interprofesional de 11 de mayo de 1998 que, dos años más tarde del Acuerdo Interprofesional constitutivo del SERCLA, aprueba el Reglamento que lo desarrolla. Y todo ello en concomitancia con el papel promocional de la Administración de la Junta de Andalucía, que ha actuado como garante, al tiempo que el SERCLA se ha querido constituir e instalar en el seno del CARL⁷ (aspectos institucionales éstos que serán abordados más en detalle en el apartado segundo).

1.2. El modelo social de diálogo como contexto de las medidas de solución extrajudicial

La puesta en marcha y sostenimiento de los instrumentos de solución extrajudicial de conflictos laborales, a los que alude el artículo 61.1.6 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, constituyen, como se ha dicho, un fruto de la negociación colectiva, con un importante apoyo institucional, como se ha dicho. En realidad, lo adecuado sería decir que tanto la experiencia de negociación colectiva como el papel de la Administración en el ámbito andaluz han contribuido de forma muy directa a la construcción de un modelo social fuertemente caracterizado por la promoción del diálogo, lo cual ha constituido –y constituye– un contexto singular, cuya mención

ésta afirmación no se desvirtúa, en absoluto, por el hecho de que en él también haya intervenido una Administración pública, como es la Junta de Andalucía, pues tal intervención es meramente instrumental. Esto es obvio por cuanto que en el texto de tal Acuerdo queda claro que los principales intervinientes en el mismo son los representantes de las asociaciones empresariales y sindicales, y que el Presidente de la Junta de Andalucía y el Consejero de Trabajo y Asuntos Sociales de la misma tan sólo actúan como garantes de los compromisos que sobre la puesta en marcha y desarrollo de este sistema se derivan para dicha Junta de lo establecido en esos Acuerdos. Es más, aún cuando se estimase que la intervención de los citados Presidente y Consejero de la Junta de Andalucía excede de la función de “garantes”, a que se alude en el encabezamiento del comentado Acuerdo, no habría razón para modificar la conclusión expresada, toda vez que en tal caso nos encontraríamos ante un acto jurídico complejo, que presenta distintos aspectos o facetas, siendo indiscutible que el mismo, en tanto que en él se contienen pactos concertados entre los representantes de los empresarios y de los trabajadores en los que se regulan y establecen derechos y obligaciones que vinculan a unos y otros, ha de ser calificado como un acuerdo colectivo sobre materias concretas del art. 83-3 mencionado” (STS 30-1-1999, Rec. 1477/1998).

⁷ La Disposición Adicional Tercera del Acuerdo Interprofesional de 3 de abril de 1996, constitutivo del SERCLA, establece que: “por la Administración Autónoma se facilitarán los medios necesarios para la puesta en práctica y efectividad del Órgano de Mediación-Conciliación y del Arbitraje, para lo cual la gestión del Sistema se efectuará a través de la adscripción funcional del mismo al Consejo Andaluz de Relaciones Laborales”. Por su parte el art. 6º del Acuerdo Interprofesional de 11 de mayo de 1998, que establece el Reglamento del SERCLA, sitúa la gestión y la sede de dicho Servicio en el Consejo Andaluz de Relaciones Laborales y atribuye a los Servicios Administrativos de la Secretaría General del CARL la responsabilidad de ofrecer soporte técnico para la tramitación de todos los procedimientos de conciliación-mediación y de arbitraje del SERCLA.

es imprescindible para la comprensión de este sistema autónomo de resolución de conflictos laborales. Como se ha anticipado, la valoración de la experiencia de la competencia autonómica en esta materia no puede ser razonablemente realizada si no es en referencia al modelo social que constituye su contexto⁸. En este sentido es preciso aludir, en primer lugar, al Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, sea por su especial cometido, sea por su contribución, junto con los agentes sociales, a la implantación de un modelo real de promoción del diálogo social. En efecto, corresponde al mencionado Consejo Andaluz –entre otras funciones- las de facilitar y promover, tanto la negociación colectiva como la mediación y el arbitraje en los conflictos colectivos de trabajo, de acuerdo con los apartados d) y e) del artículo 3.2 de la Ley 4/1983, de 27 de junio de creación del CARL; debiendo destacarse que en el primero de dichos apartados se indica que tal función se realizará –

⁸ Además de las obras mencionadas en nota 2, vid, como referencia a los sistemas autónomos de solución de conflictos, en cuanto contexto nacional y de comparación del modelo andaluz: Granados Romera, M.I., *La solución de conflictos laborales: especial referencia a los sistemas autónomos*, Tirant, Valencia, 2010; Granados Romera, M.I. y González de Patto, R.M. (Dir), *Procedimientos alternativos de solución de conflictos. Una perspectiva interdisciplinar*, Aranzadi, Cizur Menor, 2020; Martín Muñoz, “La autocomposición de los conflictos laborales. Valoración teórico-práctica de la mediación y el arbitraje en el ámbito de aplicación del ASAC y del acuerdo SERCLA”, *Nueva revista española de derecho del trabajo*, núm. 231, 2020, pp. 163-196; Díaz Aznarte, “La mediación y el arbitraje como vías de gestión de la conflictividad laboral”, *Temas laborales*, Nº 140, 2017, pp. 369-398; Sesma Bastida, B., *Los procedimientos de solución de extrajudicial de los conflictos laborales; regulación convencional y normativa*, Servicio de publicaciones de la Universidad de La Rioja, Logroño, 2004; Montoya Melgar, “Presente y futuro de los sistemas autónomos de solución de conflictos laborales”, Madrid, 2016, CEOE 30.11.2016, disponible en:

<https://fsima.es/wp-content/uploads/Presente-y-futuro-de-los-sistemas-aut%C3%B3nomos-de-soluci%C3%B3n-de-conflictos-labores-Alfredo-Montoya.pdf> (visitado el 4-12-2021). Más específicamente sobre el modelo andaluz, vid.: Sepúlveda Gómez, M. y Rodríguez-Piñero Royo, M., “Balance del Sistema Extrajudicial...”, *op. cit.*, pp. 121-158; Gallego Morales, A., “El sistema extrajudicial de resolución...”, *op. cit.*, pp. 339-349; Cruz Villalón, J., “Balance general de la mediación...”, *op. cit.*, pp. 13-54, Molina Navarrete, C., “Procedimientos autonómicos de solución...” *op. cit.*, pp. 79-121, Fernández López, M.F., “El sistema de solución de conflictos colectivos en la Comunidad Autónoma de Andalucía: concreción de un sistema global”, en Rodríguez-Piñero, M. y Cruz Villalón, J., *Veinte años de relaciones laborales en Andalucía*, Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, Sevilla, 2003, pp. 317-344, Pedrajas Pérez, F., “Notas comparativas entre el ASEC y el SERCLA”, en Pedrajas Pérez, F., *Solución de conflictos laborales: negociación directa y solución extrajudicial: actas de las I Jornadas Universitarias Almerienses de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería, Almería 1996, pp. 109-121; Castro Pascual, J.M., “El sistema extrajudicial de resolución de conflictos colectivos laborales de Andalucía (SERCLA)”, en Carretero Espinosa de Los Monteros (Coord.), *Alternativas no jurisdiccionales en la resolución de pretensiones de derecho público*, Instituto Andaluz de Administración Pública, Comares, Granada, 2003, pg.31-37; VV.AA., *Sistema Extrajudicial de Solución de Conflictos Colectivos Laborales de Andalucía*, Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, Sevilla, 1999.

siempre desde el respeto al principio de autonomía consagrado en el art. 37 de la Constitución- “mediante apoyos materiales y personales que posibiliten *los más altos niveles de diálogo y entendimiento*”. De hecho en su Exposición de Motivos es todavía más explícita y extensa al respecto, al afirmar que la creación del Consejo pretende no sólo el acercamiento entre la Administración laboral autonómica y las partes sociales, sino también (sin dirigismo pero sin abstencionismo ni abandono) “una actuación de incitación, consejo y animación de un buen funcionamiento de las relaciones laborales y, muy en particular, de la negociación colectiva entre los interlocutores sociales”; a fin de que ésta pueda ser “un instrumento de diálogo”, puesto que el propio CARL se concibe como “un órgano de diálogo permanente entre las partes sociales” para favorecer “unas negociaciones colectivas fluidas y sinceras”. Y acerca de los conflictos laborales se reconoce, de forma realista que, aunque el conflicto forma parte de las relaciones laborales –siendo además propio de una sociedad pluralista la existencia de desacuerdos-, en las mismas, junto a los elementos de conflicto y confrontación, existen “también elementos de cooperación y de acuerdo”. Y se añade que “el mantener unos y otros elementos en sus justas proporciones, el reducir los conflictos a límites razonables y el fomentar en lo posible los acuerdos es un cometido que la Comunidad Autónoma andaluza asume también, mediante la creación de este Consejo, a través del cual se pretende la promoción de instrumentos... [que] puedan servir de sostenimiento, ayuda y asistencia al entendimiento entre las partes”.

En cuanto a las relaciones laborales en Andalucía, y más concretamente respecto a la negociación colectiva, se ha intentado -y se ha conseguido- instaurar un verdadero clima de diálogo social continuo, debido a lo cual se ha podido hablar del modelo andaluz del diálogo social. De hecho, también –como se ha dicho- el propio CARL se define como “órgano de diálogo permanente”, en un intento de promocionar y sostener lo que ha venido constituyendo una importante característica de la dinámica de relaciones laborales andaluzas, de lo cual son prueba una gran cantidad de acuerdos⁹ que han ido apuntalando un dilatado proceso de concertación social y de construcción de un ambiente de consenso y paz laboral. Y puede decirse que este modelo funciona como referencia para

⁹ Acuerdo para el Desarrollo Económico y Social de Andalucía (1993), Pacto Andaluz por el Empleo y la Actividad Productiva (1995), Pacto por el Empleo y el Desarrollo Económico de Andalucía (1997), IV Acuerdo de Concertación Social de Andalucía. Pacto por el Empleo y la Actividad Productiva (1999), V Acuerdo de Concertación Social de Andalucía (2001), VI Acuerdo de Concertación Social de Andalucía (2005); VII Acuerdo de Concertación Social de Andalucía (2009), Acuerdo para el progreso económico y social de Andalucía (2013); *vid.* Moreno Vida, M.N., “Los acuerdos de concertación social, con especial atención al Acuerdo para el Progreso Económico y Social de Andalucía”, *Temas Laborales* 120/2013, pp. 85-122; de la misma autora, contemplando expresamente la fase histórica inicial del modelo de diálogo social andaluz, “Diálogo social y concertación en las relaciones laborales de Andalucía”, *Temas Laborales*, 100/ 2009, pp. 551-574.

el mecanismo autónomo de solución extrajudicial de conflictos laborales no sólo porque es en este escenario donde tiene lugar su surgimiento, sino porque incluso, en los momentos en que ha venido a menos el clima de confianza entre los agentes sociales y la Administración autonómica, el modelo de diálogo social ha pervivido como orientación del SERCLA, que ha contribuido significativamente a su sostenimiento¹⁰.

En efecto, como ya se ha dicho, la búsqueda del diálogo social por parte del CARL ha estado desde el principio, vinculada a la promoción de instrumentos de resolución de conflictos laborales¹¹, debiendo atenderse para ello al respeto para con el principio de autonomía colectiva consagrado en el artículo 37 de la Constitución, aun considerándose –dicha labor de fomento y promoción- una tarea que debía asumir la Administración autonómica (y que ha sido reconocida como competencia en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, según art. 63.1.6º en la redacción de 2007). El caso es que en el seno del CARL, desde sus inicios, comenzó a fraguar –seguramente gracias a su composición tripartita- un intento de concertación de políticas laborales¹². Y, de hecho, ya en el Acuerdo Para el desarrollo Económico y Social de Andalucía de 1993 –considerado propiamente el primer acuerdo de concertación, aunque existieron antecedentes¹³- se incluyó un compromiso de desarrollar un sistema de solución extrajudicial de conflictos en el orden social, especificando incluso los principios a los que debería atenderse¹⁴. Hay que mencionar también el Pacto Andaluz por el Empleo de 1995, que reitera la necesidad de desarrollar el “procedimiento para la resolución extrajudicial de

¹⁰ Sepúlveda Gómez, M. y Rodríguez-Piñero Royo, M., “Balance del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos de Andalucía (SERCLA)”, *op. cit.*, pp. 136-139.

¹¹ Así se expresa en la propia Ley 4/1983 de creación del CARL: no sólo de forma clara en su Exposición de Motivos, sino que, entre las funciones del Consejo, expuestas en el art. 3 de la Ley, se menciona la de facilitar y promover la mediación y el arbitraje en los conflictos colectivos laborales justo en el apartado siguiente al que se dedica al impulso de la negociación colectiva intentando alcanzar “los más altos niveles de diálogo y entendimiento” (art. 3.2.d).

¹² Cruz Villalón, J., “Las relaciones laborales en Andalucía”, *Temas Laborales*, núm. 100, 2009, p. 53.

¹³ Desde 1983, año en que fue creado el CARL, el Gobierno andaluz pretendió impulsar una corresponsabilidad pactada con los agentes sociales en materia de mercado de trabajo y relaciones laborales. Previamente al primer Acuerdo tripartito de 1993 existieron Acuerdos bipartitos. *Vid.* Sánchez-Mosquera, M. “La concertación social en Andalucía, 1993-2013. Balance económico y discusión sobre el modelo regional”, *Temas Laborales*, nº 126/2014, pp. 201-234.

¹⁴ De hecho, en la mención al sistema de solución extrajudicial de conflictos sólo se indicaba que serían de carácter laboral, o en el orden social, puesto que, aunque inicialmente se plateaba que dicho sistema abordara los conflictos colectivos, también se preveía lo siguiente: “Igualmente, evaluados los resultados del sistema, las partes firmantes se comprometen a estudiar su ampliación en el futuro a los conflictos individuales” (mención que se recoge al final del capítulo X, titulado “Procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos laborales).

conflictos”, aunque ello aparece esta vez considerado, no como fruto del diálogo social, sino –de forma inversa- como elemento que contribuye al impulso de la negociación colectiva y a la corresponsabilidad de los agentes económicos y sociales¹⁵. Un año más tarde el Acuerdo Interprofesional para la constitución del SERCLA expresa más claramente esta bilateralidad o retroalimentación: en el Expositorio inicial (que comienza diciendo que el acuerdo constitutivo del Sistema trae causa de los dos mencionados acuerdos tripartitos de concertación) se afirma que 1) las decisiones que pongan fin de forma extrajudicial a los conflictos laborales han de estar fundamentadas en el consenso, el diálogo y el acercamiento de las partes y 2) y, por otro lado, la fundamentación en el diálogo (tomado como referencia) de la resolución extrajudicial de conflictos puede contribuir a su vez a promocionar la propia dinámica de negociación y el entendimiento en el marco de las relaciones laborales¹⁶.

El Acuerdo Interprofesional de 1996 que estableció el SERCLA preveía, en su disposición adicional 2ª, la posibilidad de ampliar su ámbito de actuación a los conflictos individuales en un futuro, una vez evaluados los resultados del Sistema. Y, en tal sentido, 2005 fue el año determinante: por un lado el VI Acuerdo de Concertación Social de Andalucía –de 25 de enero-, al tiempo que expresó una valoración muy positiva del Sistema, como importante instrumento de contribución al consenso y al diálogo, reiteró –consiguientemente- la necesidad de ampliar el ámbito de actuación, para incluir a los conflictos laborales individuales¹⁷; y por

¹⁵ En efecto, el Capítulo XV, titulado “Relaciones Laborales”, contiene un primer punto sobre negociación colectiva, dedicado a la necesaria corresponsabilidad de los agentes sociales y económicos a favor del empleo, dentro de cuyo contexto contempla dos elementos coadyuvantes: el papel del CARL (“agilizando los procesos e impulsando actuaciones de mediación”) y el “procedimiento para la resolución extrajudicial de conflictos”.

¹⁶ En estos términos se expresa el Acuerdo Interprofesional para la Constitución del Sistema de Solución Extrajudicial de Conflictos Colectivos Laborales de Andalucía, de 3 de abril de 1996, bajo el título “Exponen”: “Estos Sistemas Compromisorios, harán posible, en nuestra Comunidad Autónoma, que las decisiones que se adopten ante procesos conflictuales estén fundamentadas en actuaciones consensuadas, fruto del diálogo y acercamiento de sus protagonistas, los Actores Económicos y Sociales, *lo cual*, promocionará las vías de la concertación permanente, así como la potenciación y responsabilización de la autonomía colectiva, contribuyendo igualmente a fomentar y enriquecer el proceso de negociación colectiva y a la ordenación, racionalización, y establecimiento del actual marco de las relaciones laborales”.

¹⁷ En efecto, el VI Acuerdo de Concertación Social de Andalucía, de 25 de enero de 2005, tras realizar una evaluación muy positiva del SERCLA (afirmando que “ha permitido una mejora sustancial de nuestro sistema de relaciones laborales, contribuyendo al consenso y al diálogo entre los interlocutores sociales y promocionando la paz social”), reitera la necesidad de ampliar el Sistema a los conflictos individuales, dando cumplimiento así a la disp. adic. 2ª del Acuerdo Interprofesional de 3 de abril de 1996 (constitutivo del SERCLA). Ése es el contenido que se corresponde, en el VI Acuerdo de Concertación, con una de las estipulaciones del apartado 3.3 (denominado “Afianzamiento y perfeccionamiento del Sistema Extrajudicial de Resolución de

otro lado, la efectiva inclusión de los conflictos individuales en el Sistema tuvo lugar mediante el Acuerdo Interprofesional de 4 de marzo del mismo año. En dicho Acuerdo queda expresado que se trata de una ampliación natural del Sistema, en la medida en que las controversias de carácter individual que surjan pertenecen al ámbito laboral, habiendo previsto ya dicha ampliación el Acuerdo constitutivo del SERCLA de 1996. Y se añade que ello comporta permitir a trabajadores y empresarios el uso de medios, que no son sólo propios y autónomos –emanados de la voluntad de las partes-, sino que dichos medios, son considerados por las organizaciones firmantes “como instrumentos idóneos para alcanzar soluciones pacíficas y armonizadas”. Pero no pasa inadvertido que dicha ampliación comportaba algo más que una extensión homogénea del ámbito de actuación, y que la finalidad aludida de paz y armonía social suponía un desafío para el modelo de diálogo social. Puesto que ciertamente en la elección de los conflictos individuales a abordar pesó la posible homogeneidad con otros asuntos propios del ámbito de conocimiento de conflictos colectivos –o más relacionados con la negociación colectiva-, pero a partir de este paso el modelo de relaciones colectivas –y la búsqueda del consenso en el mismo- debía hacerse cada vez más capilar para abarcar a una red de relaciones mucho más tupida que incluyera conflictos planteados en relaciones jurídico-laborales individuales.

2. EL SERCLA COMO INSTRUMENTO INSTITUCIONAL PARA EL ABORDAJE DE CONFLICTOS INDIVIDUALES

La extensión del ámbito de actuación del SERCLA a los conflictos individuales, decidida, como se ha dicho, en el Acuerdo Interprofesional de 4 de marzo de 2005, no supuso la creación de un sistema nuevo¹⁸, sino una ampliación del existente. En realidad, más allá del cambio de denominación operado¹⁹, desde el punto de vista de la resolución de conflictos –incluyendo ahora a los conflictos individuales- la principal medida consistió en la puesta al servicio de los mismos

Conflictos”), incluido en el Eje III del Acuerdo (denominado “Cultura de la calidad en el empleo”). También el V Acuerdo de Concertación Social de Andalucía, de 23 de mayo de 2001, es decir, a dos años vista del inicio efectivo de la actividad del SERCLA, se refirió al mismo como instrumento válido en la mediación de los conflictos laborales y en el desarrollo fluido de las relaciones laborales.

¹⁸ A pesar de que la redacción literal del Acuerdo de la Comisión de Seguimiento de 20 de abril de 2005 pudiera deducirse que se trata de un Sistema nuevo, dentro del SERCLA, distinto al de la resolución de conflictos colectivos. Así dice el artículo 1 del Reglamento, establecido en dicho Acuerdo: “Los procedimientos regulados en el presente Reglamento, por el que se desarrolla el Acuerdo Interprofesional que establece un Sistema de Solución de determinados Conflictos Individuales en el seno del SERCLA, son la Conciliación-Mediación y el Arbitraje”.

¹⁹ De acuerdo con la Estipulación Cuarta del Acuerdo de 4 de marzo de 2005 la denominación del Sistema pasa a ser Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales en Andalucía. Perdiéndose, pues, la palabra “Colectivos”, pero sin ningún cambio en el acrónimo.

de un sistema de resolución autónomo –por un lado- con fuerte apoyo institucional -por el otro-. Es decir, la aplicación, también a estas controversias individuales, del objetivo de propiciar el acuerdo de forma autónoma entre las partes, auxiliado, a su vez, por el objetivo de aportar una colaboración institucional decisiva desde la Administración autonómica; debiendo destacarse la gran importancia que en esa colaboración entre el SERCLA y el CARL, adquiere la promoción y sostenimiento de un adecuado clima social. Es en este sentido revelador cuanto se afirma en el apartado tercero de la Exposición de Motivos de la Ley 4/1983: “La experiencia comparada ha demostrado que el funcionamiento de estos mecanismos de asistencia y de ayuda en la solución de conflictos depende, muy directamente, del prestigio de los organismos y de los mediadores. El éxito de la intervención del tercero, en especial del tercero público, deriva no del ejercicio de autoridad, sino del grado de aceptación de las partes que le facilitará su papel de catalizador de acuerdos, para lo que resulta necesaria la creación de un *marco de confianza* en la independencia, seriedad, neutralidad y responsabilidad del órgano público que intervenga. Mediante el diálogo permanente en el seno del Consejo, como lugar de encuentro de las partes sociales, se pretende favorecer la creación de ese clima”. Hablamos, pues, de un marco de confianza necesario tanto 1) para promover el acuerdo como 2) para contribuir a la eficacia del mismo.

2.1. Confianza para promover el acuerdo

Es importante el artículo 3.1 del Reglamento establecido por el Acuerdo de la Comisión de Seguimiento del SERCLA de 20 de abril de 2005, en la medida en que expresa la decisión, respaldada de forma tripartita, de determinar qué tipo de conflictos individuales son idóneos para su intento de resolución ante el SERCLA; es decir, que quienes adoptan dicho acuerdo se comprometen a iniciar y sostener un mecanismo que intente resolver desavenencias en determinadas materias, las cuales son consideradas aptas para recibir el apoyo colectivo e institucional para promover el acuerdo. Dicho en otras palabras, el Acuerdo consiste en establecer un marco dentro del cual se pueda contribuir a la resolución del conflicto por parte del SERCLA. Y ese encuadramiento (que de por sí puede favorecer también la posible resolución) se hace de dos maneras: en primer lugar, porque existe una regulación legal y convencional aplicable al respecto; y en segundo lugar, porque los supuestos de hecho que pueden darse se inscriben dentro de una delimitación objetiva de carácter material, correspondiendo (en el Reglamento de 2005) a seis posibles tipos de disputas que, a su vez, se pueden agrupar en tres tipos de materias: las dos primeros tipos de asuntos guardan relación con las tareas a realizar y su encuadramiento en el marco convenido como objeto de la prestación laboral (asuntos sobre clasificación profesional y sobre movilidad funcional y trabajos de superior o inferior categoría); a continuación se mencionan tanto las reclamaciones sobre modificación sustancial de las condiciones de trabajo como las modificaciones análogas referidas a movilidad geográfica (traslados y

desplazamientos); y por último, dos tipos de asuntos relacionados con la jornada laboral: los que versen sobre el disfrute de vacaciones y los relativos a licencias, permisos y reducciones de jornada, incluidos los vinculados con el cuidado de hijos y familiares. En el artículo 4.3 del Reglamento vigente de 2018, se contiene una relación más sistemática y completa (se han añadido expresamente los asuntos sobre excedencias y sobre sanciones y se han expresado con mayor autonomía las contiendas sobre conciliación de la vida personal, familiar y laboral, separándolas de otras similares no debidas a dichas causas):

“Los conflictos laborales individuales que se tramitan en el Sercla son los siguientes:

- a) En materia de clasificación profesional, movilidad funcional y trabajos de superior o inferior categoría.
- b) En materia de licencias, excedencias, permisos y reducciones de jornadas no vinculados al cuidado de hijos y familiares.
- c) En materia de disfrute del periodo de vacaciones, licencias, permisos y reducciones de jornada vinculadas al cuidado de hijos y familiares, así como demás derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- d) En materia de movilidad geográfica y modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo.
- e) En materia de régimen disciplinario laboral de las personas trabajadoras, en los términos previstos en la LET, con excepción de las que lleven aparejada la sanción de despido”²⁰.

Dentro de este marco configurado no sólo por la delimitación objetiva de la materia, sino también por la regulación legal sustantiva de la misma –a lo que se une la propia regulación adjetiva o procedimental-, el rol dinámico corresponde a las partes en litigio, que, conforme a su visión particular aportan su actuación subjetiva, convirtiéndose así en protagonistas principales de la tarea de promover el acuerdo. De hecho la voluntariedad es condición esencial para la consecución de un posible acuerdo que, ante todo, debe ser libre. Pero, junto a ese carácter voluntario de la iniciativa de búsqueda de una resolución consensuada, es preciso mencionar la importancia de tres elementos principales que ofrecen cauce y apoyo al intento de las partes:

²⁰ El Reglamento de 2018 continúa diciendo, en la letra f), que “En el procedimiento ante el Sercla se podrán resolver asimismo las reclamaciones económicas derivadas de las pretensiones relativas a las materias señaladas en el apartado anterior y acordar, conforme al artº 50 de la LET, la resolución del contrato de trabajo si es voluntad de las partes, fijándose, en su caso, la indemnización y demás efectos económicos de la misma y ello aunque la resolución de la relación laboral no venga motivada por la causa que origine la pretensión de la parte promotora”.

- a) En primer lugar, el propio procedimiento que el Reglamento del SERCLA ofrece al respecto. Se trata de un cauce orientado a la conciliación-mediación, para la cual, ciertamente, es esencial la voluntad de las partes en conflicto, desde que aceptan el conjunto de reglas y trámites del procedimiento; puesto que son ellas quienes lo inician: voluntariamente y de común acuerdo, a no ser que constituya un requisito obligatorio recurrir a la conciliación previa de acuerdo con el artículo 65 de la Ley Reguladora. Igualmente pueden las partes someterse a arbitraje –posibilidad legal, pero no utilizada en realidad²¹-, el cual no es considerado aquí en los mismos términos, ya que nos centramos en el intento de búsqueda del consenso entre las propias partes interesadas)²²
- b) El segundo elemento es el deber de intentar el acuerdo, no explicitada en el Reglamento, pero que se deduce de la obligación de comparecer tantas veces como acuerde la Comisión y de la existencia de un plazo para alcanzar el acuerdo, dándose por concluido el procedimiento en caso de finalizar el plazo sin haberse logrado²³.
- c) Y en tercer lugar, constituye una pieza fundamental el rol asumido por los mediadores, que son dos, y que representan a la parte empresarial y a la laboral. Ello no sólo matiza significativamente la asimetría de posiciones de los contendientes, sino que les aporta apoyo –como personal experto- y, sobre todo, ofrecen a las partes una dinámica posible de diálogo, como expresión del diálogo entre los agentes sociales, a los que representan. Puede decirse que los mediadores son un reflejo –o pieza de conexión- del diálogo colectivo en la escala de los conflictos individuales²⁴.

²¹ Aparte de que las estadísticas contenidas en los Informes anuales del SERCLA denotan la inexistencia de arbitraje para los conflictos laborales individuales, tampoco es muy utilizado el arbitraje para los conflictos colectivos. Cruz Villalón (“Balance general...”, *op. cit.*, pp. 21 y 22) considera que el modelo de arbitraje no ha logrado la plenitud de su desarrollo, a tenor de su escaso uso para el caso de los conflictos colectivos.

²² En el art. 12 del Reglamento aprobado el 20 de abril de 2005 se establece la posibilidad de que las partes suscriban un compromiso arbitral. El art. 9.2 del Reglamento actual, de 3 de mayo de 2018, se refiere, como segundo procedimiento posible, al arbitraje, “referido a conflictos colectivos y a aquellos conflictos individuales de carácter plural que afecten al menos a 5 trabajadores”.

²³ El Reglamento de 2005 (art. 3.2) establecía el plazo en 20 días hábiles, salvo que dispusieran lo contrario las partes. En el Reglamento de 2018 (art. 19.1) ese plazo se amplía a 25 días hábiles, dándose a la Comisión de Conciliación-Mediación la posibilidad de ampliarlo (en vez de a las partes).

²⁴ Vid., específica y extensamente sobre estos aspectos del planteamiento de conflictos individuales ante el SERCLA, Navarro Nieto, F., “El tratamiento de los conflictos individuales en los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos”, *Temas Laborales*, 154/2020, pp. 219-250, Álvarez del Cuvillo, A., “La influencia del Derecho Laboral en la mediación aplicada a

2.2. Confianza en la eficacia del acuerdo

La regulación reglamentaria de la tramitación de los procedimientos ante el SERCLA asegura la eficacia, tanto de la tramitación para intentar el acuerdo – independientemente de que el mismo se logre-, como del acuerdo en sí, si éste es efectivamente alcanzado. Podemos decir, en primer lugar, acerca del *intento del acuerdo*, que este intento no queda desconectado de la posible tramitación procesal posterior. El hecho de que sustituya al preceptivo trámite administrativo conciliatorio permite que el intento de acuerdo ante el SERCLA, por una parte, cubra la función de facilitar una conciliación efectiva, evitando por tanto acudir al proceso judicial; y, por otra parte, que el intento infructuoso satisfaga la función propia del trámite pre-procesal obligatorio, sustituyéndolo. Consiguientemente, como decía el artículo 3.2 del Reglamento de 2005, “la iniciación del correspondiente trámite suspenderá los plazos de caducidad e interrumpirá los de prescripción”. Además de producirse ese efecto respecto de los asuntos sobre los que legalmente opere la obligatoriedad de intentar la conciliación prejudicial²⁵, el Reglamento del SERCLA vigente (de 3 de mayo de 2018) contempla también esa posibilidad para los asuntos sobre los que no exista esa obligación de cumplimentar el trámite de conciliación previa “siempre y cuando las partes acudan en tiempo oportuno, voluntariamente y de común acuerdo a tales vías previas, de conformidad con el artículo 64.3 de la LRJS” (art. 11.1.b) del Reglamento)²⁶. Y, precisamente por la obligación de las partes de atenerse coherentemente al intento de conciliación iniciado, en el mismo artículo (apartado 3) se establece la prohibición de ejercitar acciones judiciales –durante la tramitación del procedimiento- en relación al objeto del litigio; exceptuándose de dicha prohibición los asuntos para los que resulte voluntario acudir al SERCLA y, por tanto, dicha tramitación pudiera no suspender o interrumpir los plazos de caducidad y prescripción²⁷.

conflictos individuales de trabajo: estudio cualitativo en el ámbito del SERCLA”, *Temas laborales*, 129/2015, pp. 13-54, Cruz Villalón, J., “Balance general...”, *op. cit.*, pp. 45 ss.

²⁵ De entre los conflictos laborales individuales que pueden ser planteados ante el SERCLA no existe obligatoriedad de intentar la conciliación previa los siguientes: vacaciones, movilidad geográfica, modificación sustancial de las condiciones de trabajo, reducción de jornada por causas económicas, técnicas, organizativas, de producción o por fuerza mayor y conciliación de la vida personal, familiar y laboral (art. 64.1 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social).

²⁶ Efectivamente, según el art. 64.3 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social “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”.

²⁷ Cruz Villalón, J., “Balance general...”, *op. cit.*, p. 49.

En segundo lugar, el Reglamento garantiza también la *eficacia del acuerdo en caso de ser alcanzado*. Independientemente de que la eficacia de la avenencia conseguida en el procedimiento autónomo de conciliación-mediación ha de ser la misma que la conseguida en el acto de conciliación previa, dado que ambas opciones están equiparadas en el artículo 63 de la Ley 36/2011, es interesante que el artículo 4º del Reglamento de 2005, bajo el título “Afección”, establecía que “los acuerdos alcanzados en conciliación-mediación o los laudos en arbitraje impedirán que las partes a las que afecten puedan plantear acciones judiciales o administrativas sobre el mismo objeto de conflicto resuelto en el SERCLA”. Pero el artículo 12.6 del Reglamento vigente de 2018 no alude a ninguna prohibición de interponer acciones judiciales; sólo dice que “no podrá instarse nuevo procedimiento que suponga resolver sobre el mismo objeto, sin perjuicio de las acciones de carácter ejecutivo que se puedan adoptar”, remitiéndose, en el apartado 4 del mismo artículo a la “eficacia legalmente prevista”, tanto para acuerdos como para laudos. La Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, por su parte, no vincula el efecto de cosa juzgada a estos acuerdos, aunque, como se ha dicho²⁸, en consideración a su naturaleza transaccional, sí puede predicarse el efecto de cosa juzgada entre las partes (según el art. 1816 del Código Civil). No presenta ninguna duda la ejecutividad de la avenencia lograda, en tanto que el artículo 68.1 de la Ley Reguladora establece que “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”.

3. ACTUACIONES ANTE EL SERCLA SOBRE CONFLICTOS INDIVIDUALES DE TRABAJO

Independientemente de la relevancia y la tradición en el sistema andaluz de relaciones laborales de las actuaciones ante el SERCLA en materia de conflictos colectivos laborales²⁹ y, a tenor de lo expuesto anteriormente, se abordan aquí las

²⁸ Vid., en este sentido, Navarro Nieto, F., “El tratamiento de los conflictos individuales en los procedimientos extrajudiciales”, *op. cit.*, pp. 219-250. Concretamente, en las pp. 244 y 245, tras considerar inaplicable a los acuerdos en conflictos individuales el art. 91 del ET (que equipara el acuerdo o laudo que resuelva los conflictos colectivos a los convenios colectivos), alude al efecto de cosa juzgada entre las partes del acuerdo de transacción, considerando –aportando citas jurisprudenciales– que es tal la naturaleza del acuerdo que ponga fin a procedimientos individuales de conciliación-mediación ante el SERCLA.

²⁹ Vid. sobre las relaciones laborales en Andalucía y el SERCLA, en cuanto a conflictos principalmente colectivos, Ojeda Avilés, A. (dir.), “Las Relaciones industriales en Andalucía”, Universidad de Sevilla, Instituto de Desarrollo Regional, Sevilla, 1987, Cruz Villalón, “Las Relaciones Laborales en Andalucía”, *Temas Laborales*, nº 100, 2009, pp. 41-82. Más recientemente, Monereo Pérez, J.L. y Ortega Lozano, P.G., “Acuerdos colectivos, mediación y arbitraje en los descuelgues”, *Temas Laborales*, 154/2020, pp. 251-278, y en relación a un contexto nacional, Olarte

actuaciones sobre conflictos individuales de trabajo como conjunto de resultados concretos que son efecto de dos realidades: por un lado, la apuesta por un clima de confianza para promover el acuerdo y afianzar su eficacia; y, por otro lado, la consideración realista de las dificultades de partida en relación a diversos aspectos. Para la indagación de las actuaciones llevadas a cabo se ha podido contar con la importante aportación de datos estadísticos ofrecida por el propio SERCLA en sus Informes anuales (que pueden consultarse en su página web³⁰). Utilizando como fuente dichos Informes se han construido tablas *ad hoc*, que agrupan de forma evolutiva –como elaboración propia– las anualidades sucesivas, interrelacionando datos correspondientes a distintas variables y dimensiones que en los Informes se recogen estrictamente en el contexto de la anualidad correspondiente. De ello surgen oportunidades para la reflexión, que puede ser articulada en torno a tres tipos de consideraciones, relativas a: 1) la opción voluntaria por el intento de acuerdo, 2) grado de confianza en el Sistema y 3) factores que influyen en el acuerdo.

3.1. Opción voluntaria por el intento de acuerdo

La ampliación de la actuación del SERCLA a los conflictos individuales comenzó como experiencia piloto restringida a la provincia de Sevilla a partir de octubre de 2005, ampliándose a las provincias de Huelva y Almería a partir del 1 de mayo de 2007 y extendiéndose a todo el territorio andaluz a partir del 16 de junio de 2009³¹. Los datos estadísticos a partir de dicho año habrían de mostrar, en principio la entidad numérica de la opción voluntaria de respuesta, lo que a la vez debería también expresar el grado de confianza en esta vía de intento de acuerdo, al corresponderse con el número de solicitudes de mediación (una clara opción por el Sistema representaría para éste, siguiendo en la misma línea, una prueba evidente de su utilidad). Sin embargo, sin un estudio más en profundidad no se podría estar seguro de si el aumento o la disminución en la evolución anual se corresponde de forma directa y proporcional únicamente con el grado de voluntariedad, puesto que podrían existir otros factores influyentes. De hecho, se producen algunos vaivenes –que pueden resultar explicables–, a pesar de lo cual puede decirse que existe un crecimiento sostenido y una evolución consolidada si consideramos las distintas anualidades y las distintas provincias. Así, en el siguiente cuadro se muestra cómo efectivamente en el año 2009 existe un planteamiento de asuntos en

Encabo, S., “El VI Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales: consolidación y avances”, *Temas Laborales*, 154/2020, pp. 55-78.

³⁰ <https://www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/portal/web/guest/informes-y-estadisticas1>.

³¹ Tras la experiencia piloto que tuvo lugar en las provincias de Almería, Huelva y Sevilla, la Comisión de Seguimiento del SERCLA, reunida el 6 de febrero de 2009 en Arcos de la Frontera el 6 de febrero de 2009, adoptó un Acuerdo para extender el conocimiento de conflictos individuales a toda la Comunidad Autónoma. Dicho acuerdo, que comportó una modificación del Reglamento, se publicó en BOJA el 16 de marzo, entrando en vigor tres meses más tarde.

todas las provincias andaluzas, en número que podemos calificar de importante, en comparación con los años posteriores. También en 2010 el número de asuntos planteados de alguna forma se mantiene (aunque desciende un poco el total de asuntos en la mitad de las provincias sube el número de solicitudes). Desciende, tras un entusiasmo inicial, quizá con unas expectativas mayores que la constatación real posterior, y vuelve a haber un efecto alcista con el Reglamento de 2015, y sobre todo con la incorporación de los asuntos sobre sanciones. Entre 2012 y 2013 hay un punto de inflexión, en todas las provincias por igual, menos en Jaén y Córdoba –aunque son menos representativos esos números-, sin que los Informes ofrezcan los datos particularizados por provincias de 2012 (sólo el número total de asuntos).

Tabla 1. Solicitudes presentadas por años y provincias.

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total:
2007	6				12			21	39
2008	14				16			15	45
2009	109	180	52	161	49	40	351	192	1134
2010	67	135	55	127	58	46	275	215	978
2011	30	101	8	77	40	13	249	187	705
2012	-	-	-	-	-	-	-	-	416
2013	19	79	6	19	17	5	141	97	383
2014	31	75	0	33	11	8	193	72	423
2015	23	87	0	47	15	6	191	91	460
2016	38	109	1	36	23	7	171	97	482
2017	43	102	1	40	41	14	195	81	517
2018	94	169	19	99	37	47	306	183	954
2019*	187	334	61	203	140	84	669	448	2126
2020	185	327	59	189	121	58	564	423	1926
2021	130	217	39	99	100	38	343	243	1364*

*Este dato, contabilizado hasta el 30-9-2021, supone un ligero descenso, ya que el año anterior, por las mismas fechas, el dato registrado era 1383.

En cualquier caso, lo importante no es que haya un alto número de solicitantes, sino que el Sistema sea un instrumento idóneo para que se manifieste de forma clara esa voluntariedad; es decir, que se preserve el carácter voluntario en cuanto al planteamiento de los asuntos, que las solicitudes vayan adelante por la voluntariedad de las partes, y que el acuerdo se lleve a cabo o no por ese mismo motivo; sin establecer condicionantes a favor o en contra, aparte de la confianza que el Sistema ofrezca. Dicho de otra forma, el dato relevante es que la voluntariedad constituye el elemento protagonista y verdadero motor de este mecanismo de resolución de conflictos, en correspondencia con el hecho de tratarse de un Sistema extrajudicial autónomo, sin que sea un obstáculo que los asuntos se consideren de carácter obligatorio o voluntario. En realidad, la obligatoriedad de la conciliación-

mediación, tal como se establece en el artículo 5 del Reglamento vigente³², se debe a que funciona como mecanismo sustitutivo del trámite administrativo de conciliación. Se trata, como es sabido, de un paso a partir del cual se abren dos alternativas: en primer lugar, la posibilidad de continuar la tramitación procesal (respecto de lo cual la obligatoriedad del intento de conciliación no atenta a la tutela judicial efectiva³³); y en segundo lugar, la oportunidad de intentar, de forma más decidida, una solución acordada a la controversia planteada. En tal sentido puede considerarse que la sustitución, del trámite de conciliación ante el CMAC, por parte de la conciliación-mediación ante el SERCLA, ha aportado una mayor dosis de voluntariedad (al estar concebida y reforzada institucionalmente como una voluntariedad orientada a la consecución del acuerdo)³⁴. Y concretamente la eliminación de la obligatoriedad, en la Ley procesal laboral, respecto de algunas materias³⁵, no ha supuesto una disminución de planteamientos de asuntos. De hecho, observando las tablas 2 y 3 podemos colegir que la obligatoriedad de los procedimientos no tiene por qué suponer un condicionante en realidad para una tramitación impulsada por una voluntad clara y fuerte, considerada respecto del objetivo de lograr el acuerdo. Así se puede deducir indirectamente de este doble dato:

1º.- El porcentaje de expedientes abiertos, a lo largo de los años, ha ido cambiando de forma muy progresiva y suave (sin notarse ninguna brusquedad que

³² Artículo 5 del Reglamento de 2018: “1. De conformidad con el ámbito funcional señalado en el artículo anterior y la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social (en adelante LRJS), tendrán carácter preceptivo, como paso previo a la vía judicial, los procedimientos no excepcionados en dicha Ley de conciliación o mediación previa.

³³ *Vid.* Navarro Nieto, F., “El tratamiento de los conflictos individuales en los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos”, *op.cit.*, pp. 240-243, donde se refiere a la obligatoriedad de la conciliación-mediación, amparada en el carácter normativo y general de los Acuerdos interprofesionales, y a la compatibilidad del respeto al principio de tutela judicial efectiva (con cita de doctrina judicial); *vid.* también Sáez Lara, C., “Control judicial de los procedimientos autónomos de solución de Conflictos”, *Temas Laborales*, 154/2020, pp. 367-398.

³⁴ Como ya se ha dicho en el apartado 1 en el Expositorio del Acuerdo Tripartito de 1996, que dio origen al SERCLA se exige que las decisiones que pongan fin de forma extrajudicial a los conflictos laborales han de estar fundamentadas en el consenso, el diálogo y el acercamiento de las partes.

³⁵ Como se ha dicho, es a partir de 16 de junio de 2009 cuando este Sistema extrajudicial sustituye al intento de conciliación ante el CMAC en lo que concierne a los conflictos individuales. Pero el mismo año No obstante, en virtud de la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de Reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina Judicial (en vigor desde 5 de mayo de 2010) modificó algunos preceptos de la Ley de Procedimiento Laboral, como el artículo 64.1, que exceptúa algunos supuestos del requisito de conciliación obligatoria previa a la tramitación judicial. Concretamente la sustanciación ante el SERCLA pasa a convertirse en facultativa para los siguientes tipos de asuntos: movilidad geográfica, modificación sustancial de las condiciones de trabajo y conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

pueda ser consecuencia de condicionantes institucionales o normativos), partiendo de un nivel mayor correspondiente a tramitaciones voluntarias y evolucionando hacia lo contrario (tabla 2).

2°.- Este cambio, que podríamos entender normal, precisamente por ir creciendo el porcentaje de tramitaciones consideradas obligatorias, no ha supuesto en absoluto una disminución de la cuota de presentación de asuntos en el caso de materias voluntarias, sino que éstas han seguido creciendo también (de la tabla 3 puede deducirse que el número de asuntos planteados depende más de la naturaleza de cada uno de los tipos de asuntos que del hecho de ser de tramitación obligatoria o voluntaria).

Tabla 2. Porcentaje de asuntos planteados en tramitación obligatoria y voluntaria.

Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Obligatoria	33%	15%	12,5%	18%	30%	27,83%
Voluntaria	67%	85%	87,5%	82%	70%	72,17%

Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Obligatoria	40,04%	51,45%	64,36%	79,11%	78,82%	79,25%
Voluntaria	59,96%	48,45%	36,54%	21,36%	21,18%	20,75%

Tabla 3. Número de expedientes según su motivación.

Año	Clasific. Prof.	Conc. vida personal y fam.	Excedencias	Licencias y permisos	Modif. sust. cond. de trab.	Mov. func.	Reduc. de jornada	Rég disciplin.	Trab. de sup. o inf. cat.	Traslados y despl.	Vacac.
2007	5				17		3		5	8	1
2008	3			3	22		7		7	2	1
2009	68			34	596	14	117		23	138	144
2010	105			35	491	13	146		20	85	83
2011	64			26	393	12	95		6	73	37
2012	30			10	251	7	70		5	24	19
2013	47			10	216	10	51		3	29	17
2014	44			10	246	6	55		8	25	24
2015	91			22	236	7	50		8	33	13
2016	94			13	237	8	56		11	18	21
2017	170	29		19	181	9	50		18	17	24
2018	228	52	4	16	224	8	19	327	12	29	35
2019	228	93	5	12	283	14	33	1326	14	26	45
2020	202	62	6	9	303	7	20	1266	9	15	29
2021	135	52	8	13	204	9	10	903	3	8	19

3.2. Grado de confianza en el Sistema

El grado de confianza en el Sistema, dato de la mayor relevancia, está directamente relacionado, en última instancia, con el porcentaje de acuerdos, de tal forma que el incremento de este porcentaje habrá de producir también una elevación del grado de confianza. A efectos de mejorar el porcentaje de acuerdos es también instrumentalmente importante el nivel de comparecencias, que consolida la opción por el acuerdo (ya de forma interactiva) y depende, a su vez, de la propia confianza en el Sistema de las partes, de la posibilidad de llegar a un acuerdo con la otra parte –variable ciertamente determinante- y de la atención y dedicación que las partes reciban por parte del sistema.

El porcentaje de comparecencias es alto, aunque podría elevarse más, de forma razonable, porque es una condición importante para alcanzar el acuerdo. De hecho significa, ante todo, la apuesta por el Sistema, como se ha dicho, a partir de lo cual se da inicio a una dinámica recíproca: la confianza de las partes en el Sistema y en la posibilidad real y utilidad del acuerdo debe verse correspondida por la atención por parte de la Comisión de Conciliación-Mediación, que ofrece su asistencia, su tiempo. Así pues, la comparecencia es la decisión coincidente de ambas partes de estar “al acuerdo”, correspondido por la dedicación de un tiempo a la mediación por parte del Sistema.

Tabla 4. Porcentaje de tramitación efectiva, avenencias y duración de las sesiones.

Año	Tramitación efectiva	% total de avenencias	% sin incluir sanciones	Duración de las sesiones
2007	61%	23%		130 min.
2008	51%	48%		51 min.
2009	56%	33%		62 min.
2010	51,6%	33,13%		48 min. (1,2 sesiones como media)
2011	53,33%	38,30%		51 min.
2012	70,67%	33,33%		50 min. (1,2 sesiones como media)
2013	69%	38%		45 min. (1,3 sesiones como media)
2014	69%	36,43%		45 min. (1,18 sesiones como media)
2015	71,52%	31,31%		45 min. (1,2 sesiones como media)
2016	69,29%	34,77%		47 min. (1,2 sesiones como media)
2017	63,44%	37,20%		38 min. (1,3 sesiones como media)
2018	67,92%	32,41%	36,58%	Sin datos
2019	66,74%	24,74%	29,50%	Sin datos
2020	60,90%	27,17%	35,28%	Sin datos
2021	71,56%	28,46%	37,70%	Sin datos

(En 2020, de la tramitación no efectiva hay que destacar los 196 expedientes que se han archivado por imposibilidad técnica de realización, debido en gran medida a las consecuencias derivadas de las limitaciones de movilidad decretadas por las autoridades sanitarias a consecuencia del Covid-19).

Ya en la Memoria de 2007 de actuaciones del SERCLA se indica: “La comparecencia de ambas partes sucedió en un porcentaje muy elevado si lo comparamos con lo que suele acontecer en el trámite pre-procesal administrativo³⁶, alcanzándose el 61% de tramitación efectiva. La duración media de las sesiones celebradas se situó en 130 minutos, dato que da cuenta de la dedicación que presta el Sistema a la mediación de los conflictos individuales”. En la tabla se incluye la duración media de las sesiones correspondiente a los años en los que las memorias del SERCLA reflejan ese dato.

Tabla 5. Tiempo empleado, número de expedientes, mediadores y secretarios.

Año	Horas empleadas	Núm. exptes.	Min./sesión	Mediadores	Secretarios
2010	932	978	48 min.	202	16
2011	731	705	51 min.	196	17
2012	245	416	50 min.	168	15
2013	197	383	45 min.	157	18
2014	-		45 min.	-	.
2015	-		45 min.	-	.
2016	-		47min.	-	.
2017	207	517	38 min.	195	15

En 2017 fue la última vez que se consignó el tiempo de duración de las sesiones, así como del número de horas en total. El tiempo necesario, no obstante, es el que necesite el acuerdo, y hasta constatar que no hay posibilidad de avenencia (cuando sea el caso). Habría que estar seguros (queda la incertidumbre) de que el tiempo dedicado es suficiente. No hay, no pudiéndose decir nada concreto al respecto, aparte de que la tendencia a reducir el tiempo de duración de las sesiones (y también del porcentaje de avenencias).

3.3. Factores que influyen en la consecución del acuerdo

Es importante considerar los factores que pueden influir positiva o negativamente para conseguir el acuerdo pretendido, aparte del importante dato de contar con un clima de confianza, en general, en el Sistema -como se acaba de comentar en el apartado anterior-. Conocer bien dichos factores podría permitir actuar directamente para intentar elevar los porcentajes de acuerdo (motivo más que suficiente para abordar un estudio al respecto más específico acerca de posibles variables y condicionantes). De hecho, según se aprecia en la tabla 6, existe cierto margen para una mejoría de resultados en comparación con el porcentaje de avenencia propia de los conflictos colectivos.

³⁶ Y algo similar se indica en la Memoria de 2008.

Tabla 6. Comparación, por años, entre porcentajes de avenencias en conflictos colectivos e individuales:

	Porcentaje de avenencias en conflictos colectivos	Porcentaje de avenencias en conflictos individuales	
2007	52,22%	23%	
2008	52,33%	48%	
2009	48,48%	33%	
2010	49,45%	33,13%	
2011	50,20%	38,30%	
2012	44,57%	33,33%	
2013	48,08%	38%	
2014	44,60%	36,43%	
2015	39,66%	31,31%	
2016	40%	34,77%	
2017	39,22%	37,20%	Excluidas las sanciones
2018	40,69%	32,41%	36,58%
2019	38,38%	24,74%	29,50%
2020	39,66%	27,17%	35,28%
2021	38,38%	28,46%	37,70%

Con arreglo a los datos estadísticos facilitados por los Informes anuales del SERCLA (que, como se ha dicho, han sido integrados en la confección de estas tablas de evolución anual) pueden distinguirse factores influyentes de carácter objetivo y subjetivo (dentro de los cuales tal vez podrían distinguirse algunos más, a su vez, en un estudio más específico). Entre los de carácter objetivo está claro que es importante –como factor diferencial- la motivación del asunto planteado, ya que, como se observa en la tabla 7, los distintos tipos de asuntos presentan, de forma más o menos constante, distintos porcentajes de acuerdo. Podríamos atribuir esa diferencia tanto a la desigual problemática propia de una clase de asuntos u otros, como a la regulación legal o convencional de cada uno de ellos (y a su vez estas dos variables podrían subdividirse en otros tantos factores). Sin considerar asuntos en los que el número de expedientes es escaso, o sólo existen datos de pocos años (conciliación de la vida personal, familiar y laboral, excedencias, movilidad funcional, trabajos de superior o inferior categoría, régimen disciplinario), en alguna de las materias el porcentaje de avenencias es un tanto oscilante (como sucede en los casos de licencias y permisos, traslados y desplazamientos), lo cual, como ya se ha dicho, puede abonar la hipótesis de un posible margen de mejora (aunque sin influencia necesaria de factores objetivos). Pero junto a ello existen tipos de asuntos que se distinguen entre sí por presentar una tónica homogénea de porcentajes que, a la vez, permite distinguir entre una materia y otra. Así, por orden de menor a mayor porcentaje de avenencias pueden citarse los asuntos relativos a: clasificación profesional, reducción de jornada, modificación sustancial de las condiciones de trabajo (estos dos tipos con porcentajes cercanos entre sí) y vacaciones (tabla 7).

Tabla 7. Porcentaje de avenencias según la motivación de los asuntos.

(Es obligatoria la tramitación de los asuntos que figuran en gris oscuro)

Año	Clasific. Prof.	Conc. vida personal y fam.	Excedencias	Licencias y permisos	Modif. sust. cond. de trab.	Mov. func.	Reduc. de jornada	Rég disciplin.	Trab. de sup. o inf. cat.	Traslados y despl.	Vacac.
2007											
2008											
2009	17,95			22,22	37,20	0,00	30,88		14,29	22,58	50
2010	23,08			25	34,27	33,33	38,30		0,00	36,96	29,63
2011	26,67			40	36,97	50	37,10		33,33	48,57	52,63
2012	-			-	-	-	-		-	-	-
2013	22,22			62,50	41,22	33,33	31,43		0,00	36,36	71,43
2014	14,81			30,77	39,76	40	32,56		20	47,06	46,67
2015	14,93			15,38	41,76	0,00	12,20		28,57	52,63	50
2016	20,63			30,77	36,65	37,50	44,19		0,00	63,64	42,86
2017	33,98			26,67	44,54	40	34,29		8,33	36,35	53,85
2018	22,70			20	43,59	42,86	36,36	28,32	36,36	52	47,83
2019	15	31	0	42,85	35,78	75	36	22,31	33,33	27,77	38,09
2020	21,84	22,66	0	60	41,79	0	44,44	24,07	33,33	90	41,66
2021	15,91	28,57	25	33,33	52,38	40	42,86	24,93	33,33	57,14	45,45

*Datos obtenidos de forma indirecta (porque no constan expresamente en el informe estadístico del Sercla)

Entre los factores de tipo subjetivo, y ateniéndonos a los datos de que se dispone, podemos comparar los porcentajes de avenencias según las distintas provincias andaluzas. Si la disparidad de porcentajes correspondientes a los distintos tipos de asuntos –como se acaba de ver- evidencia un posible margen de mejora (que es la diferencia entre los niveles inferiores y los superiores, que pueden corresponder a unas materias u otras), la diferencia de porcentajes entre provincias (que podría ser atribuida al distinto grado de formación, experiencia, aptitudes y actitudes de los equipos humanos intervinientes en cada lugar) puede ser igual de elocuente, o incluso más. Al margen de que no resulten igualmente representativos los niveles de acuerdos alcanzados en provincias con muy distinto número de asuntos planteados y, sin mencionar –por dicho motivo- los resultados de la provincias con menor cantidad de expedientes tramitados (Córdoba y Jaén)³⁷, teniendo en cuenta las tablas 8 y 9 observamos la siguiente situación, que avala la hipótesis de que el equipo humano que interviene por parte del SERCLA para apoyar el posible logro del acuerdo puede ser muy determinante: la disparidad de resultados no sólo es notable entre provincias, sino también entre unos años y

³⁷ Si se observa la Tabla 1 (*vid. supra*) las provincias de Córdoba y Jaén presentan un número muy reducido de asuntos planteados por comparación con el resto. Las que mayor número de asuntos tramitan son Málaga, Sevilla y Cádiz, quedando como término medio Almería, Huelva y Granada.

otros, dentro de cada provincia (puesto que, como ya se ha dicho, es de esperar continuamente el efecto conjunto de factores múltiples). Ciertamente esa variedad de porcentajes es llamativa: aun cuando el porcentaje de avenencias, como media de Andalucía (ver tabla 6), nunca ha llegado al 40% (salvo en 2008, lo cual no era un dato representativo por ser demasiado inicial, y sin implantación en la generalidad de las provincias), se puede ver en la tabla 8 cómo algunos años se supera de forma repetida el 50%³⁸ e incluso el 60%, en los casos de Huelva y Cádiz (dentro de la provincia de Cádiz el porcentaje de Algeciras ha llegado a superar el 70%, *vid.* tabla 9), lo que da idea de que existe un claro margen de mejora del porcentaje medio de avenencias. Y al mismo tiempo, puede apreciarse que existe una tónica propia en cada uno de los lugares, que se ha de corresponder con el dato distintivo que representa la distinta forma de hacer de los equipos personales en cada provincia: porcentajes por debajo de la media en Almería; en torno a la media en Granada, Málaga y Sevilla; y por encima de la media tanto en Huelva como, sobre todo, en Cádiz, que constituye un ejemplo de altos porcentajes de acuerdos logrados.

Tabla 8. Porcentaje de avenencias por provincias y años

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla
2007	-	-	-	-	-	-	-	-
2008	-	-	-	-	-	-	-	-
2009	22,22	28,21	30,77	30,85	66,67	17,39	33,52	39,81
2010	26,83	49,32	28,57	27,54	36,84	20	33,33	30,70
2011	26,32	50,79	50	42,86	35,71	50	32,26	35,96
2012	-	-	-	-	-	-	-	-
2013	33,33	36,84	16,67	25	30,77	0,00	41,57	43,08
2014	38,10	57,72	0,00	29,17	66,67	50	31,25	26
2015	25	36,23	0,00	21,05	38,46	0,00	29,77	38,60
2016	26,09	34,15	0,00	38,10	60	50	33,03	31,75
2017	10,53	36,36	100	42,11	31,03	54,55	44,09	28,57
2018	22,58	50,83	30	33,33	32,26	14,29	29,81	29,01
2019	11,64	30,36	20	19,08	32,58	16	28,64	22,28
2020	20,48	39,75	43,90	30,70	29,17	33,33	24,21	19,86
2021	29,46	40,31	30,30	57	25,35	37,50	19,32	27,41

³⁸ También en el caso de Granada se supera el 50% el año 2021. Pero recuérdese que ese dato está calculado sólo hasta el 30 de septiembre (tabla 8).

Tabla 9. Porcentaje de avenencias en la provincia de Cádiz:

Año	Algeciras	Cádiz	Jerez
2007			
2008			
2009	16,67	36,36	48,28
2010	44,44	64,71	33,33
2011	73,68	45	37,50
2012	-	-	-
2013	33,33	31,58	45
2014	66,67	40	57,69
2015	38,46	25	40,74
2016	-	-	-
2017	31,58	38,89	37,93
2018	60,53	46,51	46,15
2019	27,12	35,90	28,18
2020	54,05	46,47	22,22
2021	55,56	44,12	24,64

Por último, la diferencia entre las posiciones de las partes en el momento de plantearse la contienda (es decir, las distintas visiones particulares que poseen sobre su situación jurídica recíproca, que pueden distar mucho entre sí) constituye una seria dificultad, de carácter subjetivo, para lograr el acuerdo. También esta dificultad de partida, que encarece la posibilidad de avenencia, constituye un aspecto a abordar en un estudio más específico, así como la oportunidad, por parte de la Comisión de Conciliación-Mediación, de contribuir a objetivar una diferencia de planteamientos excesivamente subjetivos.

4. VALORACIÓN

La valoración de la experiencia de la resolución extrajudicial de los conflictos laborales individuales se hace desde el punto de vista de la resolución, del acuerdo, desde esa referencia al modelo social del diálogo, como ya ha quedado dicho desde el principio de este trabajo, a pesar de que –como también se ha dicho- se podría hacer, y se ha hecho, con otras orientaciones más generales. Una valoración de este tipo, intentando que sea constructiva y útil, se ha venido ya ofreciendo en los tres apartados que preceden atendiendo a diversos aspectos, como la construcción de un clima de confianza proclive al acuerdo, la coherencia e idoneidad del Sistema al respecto y el porcentaje de éxito, sabiendo que ese porcentaje puede llegar sólo, de forma realista, hasta determinado umbral. Se añaden aquí unas consideraciones sintéticas relativas a cada una de las cuestiones abordadas en los tres apartados

(modelo social, instrumento institucional y actuaciones), insistiendo en que no importa tanto el número o porcentaje de acuerdos logrados –con ser importante–, sino el funcionamiento del Sistema como medio idóneo a tal fin; y en que esta valoración tiene un cariz aproximativo, ya que se necesitaría desarrollar un estudio más concreto, con un tratamiento mucho más extenso y fundamentado en datos más específicos, a fin de evaluar: de qué manera puede mejorar el mecanismo de resolución de conflictos, analizando el estado de las situaciones y relaciones jurídicas concretas incluso en una fase previa o preventiva; y de qué forma el Sistema, como resultado del modelo andaluz del diálogo social, puede seguir contribuyendo al consenso en el conjunto de las relaciones laborales. Salta a la vista, sin embargo, sin necesidad de realizar un estudio más pormenorizado, que la existencia y el funcionamiento del SERCLA –funcionamiento centrado aquí en los conflictos individuales– constituye un gran bien que viene contribuyendo muy positivamente a los aspectos que se acaban de mencionar (existiendo lógicamente la posibilidad de encontrar vías de mejora y perfeccionamiento). Así pues, valgan estas tres consideraciones a modo de corolarios:

- 1ª) El modelo social de diálogo, que ha caracterizado de forma especial a la dinámica de las relaciones laborales en Andalucía, constituye la referencia para el mecanismo autónomo de resolución extrajudicial de conflictos laborales, también en el caso de los de carácter individual. Esta referencia ha pervivido como orientadora del SERCLA e incluso éste ha contribuido y sigue contribuyendo al sostenimiento de dicho modelo de diálogo.
- 2ª) La apertura a los conflictos individuales del Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales en Andalucía ha puesto a disposición de los mismos un mecanismo autónomo dinámico de solución de contiendas, con una adaptación reglamentaria, y un fuerte apoyo institucional por parte del CARL. Ello, en definitiva, contribuye a un clima de confianza en la posibilidad de lograr realísticamente un acuerdo a través de este instrumento institucional, así como garantías suficientes de la eficacia del acuerdo una vez logrado.
- 3ª) En cuanto a las actuaciones llevadas a cabo ante el SERCLA se comprueba que la posibilidad de plantear asuntos individuales ante el mismo, en sustitución del requisito de conciliación previa administrativa ha aportado una mayor dosis de voluntariedad para la consecución del acuerdo. El grado de confianza de las partes en el Sistema es alto, a tenor del porcentaje de comparencias (posiblemente con margen de mejoría), siendo muy importante que por parte de los mediadores exista posibilidad de dedicar a cada asunto un tiempo suficiente. Insistiendo que sería muy conveniente un estudio más específico, ello tendría mucho mayor sentido respecto a los factores que pueden influir en el acuerdo. Existen factores objetivos, como la materia a la que pertenezca el asunto, así como la regulación legal de la misma, los cuales no alimentan muchas esperanzas de mejorar la diferencia

de porcentajes entre unos tipos de asuntos y otros. Distinto es el caso de las diferencias que pueden ser debidas a factores subjetivos, como la distinta forma de actuar de los equipos humanos en cada una de las oficinas del SERCLA o las distintas expectativas de las partes. También hay margen de crecimiento en los porcentajes de avenencias en los conflictos individuales si se comparan con los de los conflictos colectivos.