



IDP. Revista de Internet, Derecho y  
Política

E-ISSN: 1699-8154

dbindexing@uoc.edu

Universitat Oberta de Catalunya  
España

Ballester Casanella, Blanca

Las TIC como instrumento aplicado a la conciliación, mediación y arbitraje en el ámbito  
laboral

IDP. Revista de Internet, Derecho y Política, núm. 25, septiembre, 2017, pp. 12-23

Universitat Oberta de Catalunya  
Barcelona, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78852903007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

**Dossier «Mediación sectorial y digitalización»**

## ARTÍCULO

# Las TIC como instrumento aplicado a la conciliación, mediación y arbitraje en el ámbito laboral

**Blanca Ballester Casanella**

Profesora titular de Derecho de la Edificación (UPC)

Consultora de Derecho Civil II (UOC)

Fecha de presentación: enero de 2017

Fecha de aceptación: junio de 2017

Fecha de publicación: septiembre de 2017

**Resumen**

En el ámbito laboral, cuando el derecho es disponible, los trabajadores pueden resolver sus controversias por medio de la jurisdicción y de los sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación y arbitraje.

El concepto de acceso a la justicia está evolucionando drásticamente poniendo en evidencia la capacidad de las TIC y las ADR, para satisfacer una parte de la demanda social de justicia.

La mediación ya ha conquistado el mundo de las relaciones colectivas y ahora está buscando su imprescindible papel en el campo de la resolución del conflicto individual de trabajo como el derecho de las partes a resolver sus disputas a través de medios informales y adecuados.

**Palabras clave**

TIC, mediación, conflicto laboral individual, mediación intrajudicial, acceso a la justicia, métodos alternativos de resolución

**Tema**

Derecho laboral

## ICT as an instrument for conciliation, mediation and arbitration (CCMA) in the labour sector

### Abstract

*In the labour arena, where Law is available, workers can resolve their disputes through labour Law jurisdiction or by alternative methods of conflict resolution (ADR).*

*Access to justice is evolving dramatically, having shown the capacity of ICT and ADR to meet social demand of justice.*

*Mediation has conquered collective labour relations sector and is now starting to play a crucial role in the resolution of individual labour conflicts, as the parties right to resolve their disputes through suitable and informal means.*

### Keywords

*ITC, Mediation, employment dispute resolution, court-connected mediation programs, access to justice, alternative dispute resolution*

### Topic

*labour Law*

## Introducción

El conflicto es propio de la dinámica de las relaciones laborales; en España, al igual que en otros países de la Unión Europea, la estructura del sistema de solución de los conflictos laborales se ha ido conformando al compás de la evolución del sistema de relaciones de trabajo.

Entre muchos de esos cambios destacaríamos el posicionamiento del Estado, que en un inicio dejaba la regulación de las relaciones laborales a la voluntad de las partes sin intervenir en estas más que por medio de órganos jurisdiccionales -etapa preconstitucional,<sup>1</sup> adoptando *a posteriori* una postura que ha propiciado el nacimiento de formas y medios que facilitan la consecución de pactos y que tratan de evitar el proceso.

Disponemos así de un sistema judicial del «orden social» y un sistema extrajudicial administrativo previo

a la jurisdicción y desarrollado, bien ante las unidades territoriales de mediación, arbitraje y conciliación dependientes de las administraciones públicas, o bien, ante el juez de lo social.

En época de crisis, y a pesar de las diferentes figuras mencionadas como el arbitraje, la conciliación previa y conciliación en vía judicial, aparece la mediación intrajudicial como alternativa a la resolución del conflicto que trata de evitar múltiples e interminables procesos.<sup>2</sup>

La existencia de esta dualidad de sedes, judicial y extrajudicial, para la resolución de la conflictividad laboral, no supone que el Estado abdique de sus responsabilidades, tan solo se trata de posibilitar que la demanda social relativa a la resolución justa de los conflictos pueda llevarse a efecto<sup>3</sup> y, en este contexto, los procedimientos de solución extrajudicial establecidos convencionalmente (mediación y arbitraje) son configurados, no como sistemas alternativos

1. Entre otros: Alemán Paez (1994, pág. 272); Alfonso Mellado (1993, pág. 93); Azofra Mate (1993, pág. 24).

2. Renedo Juárez. (2013, pág. 24).

3. En este mismo sentido se pronuncia el Tribunal Constitucional en la STC 217/1991, de 14 de noviembre (RTC 1991, 217), en la que se afirma que los procedimientos extrajudiciales sirven tanto «para que las partes puedan resolver así de forma más rápida y acomodada a sus intereses el problema, como para el desenvolvimiento del sistema judicial en su conjunto, que ve aliviada su carga de trabajo» (Fundamento Jurídico, 5). También menciona el tribunal en esa sentencia que el sometimiento previo a la comisión paritaria es un trámite proporcionado y justificado, porque busca una solución extraprocesal de la controversia, lo cual resulta beneficioso para las partes. La intervención de

a la vía judicial para la resolución de conflictos, sino como «procedimientos complementarios» a la misma.

Las razones de su crecimiento son diversas; entre ellas, podríamos destacar la virtualidad de ser un mecanismo que se sustenta en el diálogo y el consenso. En algunos conflictos resulta esencial recuperar el diálogo y la confianza entre los implicados, aspectos que no se pueden abordar en el contexto de un procedimiento judicial formal y de estructura contenciosa, y sí en cambio, en un procedimiento de mediación que puede constituir un medio de pacificación y, sobre todo, de solución de los litigios de trabajo.<sup>4</sup>

## 1. Sistemas de resolución de conflictos de carácter laboral

### 1.1.- El conflicto laboral

El derecho del trabajo es un ámbito caracterizado particularmente por el conflicto, puesto que se articula a través de un contrato de tracto sucesivo, y además el desarrollo de la relación se produce en el seno de una estructura de poder. Es, pues, una constante mantenida pacíficamente por la doctrina especializada que el «conflicto de trabajo» tiene su origen en la oposición de intereses<sup>5</sup> que genera la propia relación laboral y que surge y se desarrolla ante la defensa de los intereses contrapuestos<sup>6</sup> tanto a nivel individual como colectivo.<sup>7</sup>

La Organización Internacional del Trabajo ha apostado por la resolución de los conflictos de forma ágil y más confidencial posible; para ello ha diseñado «un modelo de protocolo de actuación» para procurar resolverlos cuando se generan dentro de los grupos de trabajo.<sup>8</sup>

A escala europea, cabría mencionar la iniciativa surgida en el seno del Grupo Europeo de Magistrados para la Justicia (GEMME),<sup>9</sup> con el objetivo de establecer el sistema para abordar conflictos laborales en general, dentro de la Administración de Justicia. Estamos refiriéndonos a la denominada «Propuesta de protocolo para la prevención y actuación frente al acoso y los conflictos laborales en el ámbito de la Administración de Justicia en Cataluña».

Este protocolo procura por el bienestar laboral estableciendo un sistema que permita prevenir y gestionar las situaciones de conflicto por quienes prestan sus servicios en los tribunales de justicia.

Cabría plantear si la implantación de un protocolo similar puede resultar operativa en el seno de una empresa, al permitir que todos los que trabajan en ella puedan contar con la intervención de una tercera persona que, siendo totalmente neutral, ayude a resolver las tensiones y conflictos que se produjeran entre ellos.<sup>10</sup>

La depresión, la ansiedad y el acoso laboral representan diferentes tipos de lesiones anímicas que puede padecer un trabajador bajo determinadas circunstancias laborales

---

la comisión paritaria es, pues, una manifestación del principio de autonomía de la voluntad colectiva, y, más concretamente, encuentra no solo el planteamiento de conflictos colectivos, sino también los de crear medios propios y autónomos para solventarlos. En el mismo sentido, la sentencia del citado tribunal de 28 de enero de 2003 (art. n.º 12/2003) señalando la solución extrajudicial como «algo útil y deseable».

4. Petit (2003, pág. 86).

5. Entre otros: Ojeda Avilés (1995, pág. 396) «existe un conflicto estructural en las relaciones industriales porque nadie desea el trabajo alienado, a las órdenes y en beneficio de otro, como medio de vida. El bien máspreciado de la persona es su libertad, y la sujeción permanente a las decisiones de otro, de quien depende nuestro sustento, va contra natura»; González-Posada Martínez (1993, pág. 31 y sig.).

6. Entre otros: Apilluelo Martín (1996, pág. 130; 1997, pág. 7-8); Hernández Viguera (1992, pág. 33): «El concepto de trabajo en las relaciones laborales se ha presentado siempre como desajuste entre los intereses institucionales de los trabajadores y de los empresarios y, por tanto, como contrapunto de la paz social».

7. González-Posada Martínez (1993, pág. 19): «El conflicto colectivo exterioriza la pretensión que un sujeto colectivo formula frente a otro, sobre el reconocimiento o consecución de un bien cuyo contenido es concretado y su aplicación a aquellos de quienes ostenta una representación reconocida social o legalmente».

8. Plan De Acción (2010-2016) para alcanzar un amplio grado de ratificación y de aplicación efectiva de los instrumentos sobre seguridad y salud en el trabajo (Convenio n.º 155, su Protocolo de 2002, y Convenio n.º 187) adoptado por el Consejo de Administración de la Organización Internacional del Trabajo en su 307.ª sesión (marzo de 2010).

9. Véase: <<https://mediacionesdejusticia.com>>.

10. García Celaá (2010, pág. 125-134).

y que pueden acabar suponiendo, entre otras cuestiones, un coste importante en materia de prestaciones al Sistema General de la Seguridad Social.

Un ejemplo de ello lo encontramos en la sentencia del Juzgado de lo Social número 3 de Gasteiz,<sup>11</sup> en virtud de la cual se reconocía como accidente de trabajo el periodo de baja que una trabajadora de Osakidetza inició, debido al estado emocional y de ansiedad derivados de un conflicto laboral. El tribunal reconoció la incapacidad permanente absoluta a dicha trabajadora, por las patologías que dicho conflicto le generó.

## 1.2. La resolución de conflictos dentro del proceso judicial

La 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,<sup>12</sup> fue traspuesta al ordenamiento español a través del RDL 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles<sup>13</sup> y, posteriormente, tramitada como Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.<sup>14</sup>

La Directiva, en el artículo primero,<sup>15</sup> excluye expresamente la mediación laboral de su ámbito de aplicación, limitando dicho ámbito a los conflictos en materia civil y mercantil y solo a los que tienen una dimensión transfronteriza. Sin embargo, los países de la Unión Europea han abordado la mediación también en los litigios internos, sin limitarla al

conflicto con componente internacional. Y por otro lado, como afirma Arastey Sahún,<sup>16</sup> resulta arriesgado afirmar que la Directiva no abarca también el Derecho del trabajo, porque en muchos de los estados miembros las normas sobre el contrato de trabajo son normas especiales incluidas en la rama del Derecho civil.

Por ello, es frecuente que la legislación de la Unión Europea en aspectos civiles abarque también cuestiones que en nuestro país forman parte de la jurisdicción social. Como subraya Gil Nievas<sup>17</sup> no puede olvidarse que el concepto de «civil y mercantil» en Derecho comunitario es un concepto autónomo que no coincide plenamente con la concepción que en la legislación española podamos tener de las materias que se encuadran en este orden jurisdiccional.

Por todo ello, deberá admitirse su utilización en determinados asuntos de derecho laboral e inversamente excluirse en determinados conflictos, en los que existan derechos que no sean de libre disposición para la parte, como puede ocurrir con determinadas normas de orden público relativas a contratación laboral (menores de edad, extranjeros), condiciones de trabajo (jornada, descanso, seguridad).

No es, pues, sostenible, que la Directiva no sea aplicable al resto de materias respecto de las cuales las partes pueden negociar y disponer libremente en el derecho interno de cada Estado. De ahí que la exclusión que la Ley 5/2012, de 6 de julio,<sup>18</sup> hace de la materia laboral no resulte adecuada, dado que precisamente a ella se refiere la Ley reguladora

11. STC 257/2016, de 30 de septiembre de 2016 (Juzgado de lo Social n.º 3 de Vitoria).

12. «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), pág. 3-8.

13. «Real decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles». *Boletín Oficial del Estado* (5 de marzo de 2012), pág. 18783-18799.

14. «Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles». *Boletín Oficial del Estado* (7 de julio de 2012), pág. 49224-49242.

15. Art. 1. «1. El objetivo de la presente Directiva es facilitar el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial. 2. La presente Directiva se aplicará, en los litigios transfronterizos, en los asuntos civiles y mercantiles, con la salvedad de aquellos derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación pertinente. No se aplicará, en particular, a los asuntos fiscales, aduaneros o administrativos ni a la responsabilidad del Estado por actos u omisiones en el ejercicio de su autoridad soberana».

16. Arastey Sahún (2015, pág. 2).

17. Gil Nievas (2008, pág. 12).

18. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Artículo 2. Ámbito de aplicación: «1. Esta Ley es de aplicación a las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable. En defecto de sometimiento expreso o tácito a esta Ley, la misma será aplicable cuando, al menos, una de las partes tenga su domicilio en España y la mediación se realice en territorio español. 2. Quedan excluidos, en todo caso, del ámbito de aplicación de esta Ley: a) La mediación penal. b) La mediación con las administraciones públicas. c) La mediación laboral. d) La mediación en materia de consumo».

de la jurisdicción social (en adelante LRJS),<sup>19</sup> tanto en su exposición de motivos<sup>20</sup> como en los artículos 63 y siguientes.

La LRJS estableció importantes modificaciones respecto de la Ley de procedimiento laboral aprobada mediante Real decreto legislativo 2/1995, de 7 de abril, como la de dotar a los órganos judiciales de instrumentos que agilicen los procesos de resolución de controversias. Impulsa así la mediación como medida de agilización de la jurisdicción social, aunque su posible utilización como medio de disposición del objeto del proceso no es, en sí misma, una novedad, sino un recordatorio de la libertad de las partes para negociar.<sup>21</sup>

La LRJS apuesta por reforzar la conciliación extrajudicial, la mediación y el arbitraje, regulando la posibilidad de transacción judicial en cualquier momento del proceso, incluida la ejecución, e impulsando no solo la mediación previa<sup>22</sup>, sino también la intraprocesal.<sup>23</sup>

También se prevé de forma expresa, en el artículo 85.8, la posibilidad de que el juez de lo social realice un último intento de avenencia entre las partes, pudiéndose alcanzar la conciliación ante este en el caso de que no se hubiera conseguido ante el secretario judicial, e incluso instar a las partes, una vez practicada la prueba y antes de sus conclusiones, a los mismos efectos.

La LRJS, en su artículo 63, exige como requisito previo para la tramitación del proceso el intento de conciliación, o en su caso de mediación<sup>24</sup> y en virtud del artículo 68, lo

acordado en conciliación o en mediación, constituirá título para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación ante el juez o tribunal.

Este acto de conciliación se celebra en los servicios de conciliación o relaciones laborales que tiene cada comunidad autónoma, que generalmente depende de la Dirección General de Trabajo autonómica; ante dichos servicios se presenta un escrito denominado «Papeleta de conciliación», y todos los servicios ponen a disposición de los trabajadores un formulario o modelo de papeleta, que se puede rellenar y previamente descargar en PDF.<sup>25</sup>

### 1.3. Sistema de resolución de conflictos extrajudicial

En el ámbito laboral, los procedimientos de solución extrajudicial han experimentado un profundo desarrollo, y se han desenvuelto en gran medida en el ámbito del conflicto colectivo.

La mediación también es un procedimiento extrajudicial por medio del cual dos o más partes del litigio intentan voluntariamente conseguir por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su problema con la ayuda de un tercero, satisfaciendo así una necesidad de justicia.<sup>26</sup>

En términos generales, podemos afirmar que los procedimientos de solución extrajudicial de conflictos se estructuran en torno a la conciliación, la mediación y el arbitraje, pero cada uno de dichos sistemas tiene asignadas unas funciones propias.

19. «Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción social». *Boletín Oficial del Estado* (11 de octubre de 2011), pág. 106584-106725..

20. Exposición de motivos, V. «La nueva Ley incluye novedades entre las que merece destacar el impulso que se da, tanto a la mediación previa como a la interprocesal».

21. García Álvarez (2012, pág. 1).

22. El artículo 66 de la LRJS prevé, en su apartado primero, que la asistencia al acto de conciliación o de mediación es obligatoria para los litigantes. Asimismo, prevé en su apartado tercero la imposición de las costas del proceso a la parte que no hubiere comparecido sin causa justificada, incluidos honorarios, hasta el límite de 600 euros, del letrado o graduado social colegiado de la parte contraria que hubieren intervenido, si la sentencia que en su día dicte coincidiera esencialmente con la pretensión contenida en la papeleta de conciliación o en la solicitud de mediación.

23. Art. 65 LRJS: «1. La presentación de la solicitud de conciliación o de mediación suspenderá los plazos de caducidad e interrumpirá los de prescripción. El cómputo de la caducidad se reanudará al día siguiente de intentada la conciliación o mediación o transcurridos quince días hábiles, excluyendo del cómputo los sábados, desde su presentación sin que se haya celebrado».

24. Art. 63 LRJS. «Si a la demanda no se acompañara certificación del acto de conciliación o mediación previa, o de la papeleta de conciliación, o de la solicitud de mediación, de no haberse celebrado en plazo legal, el secretario judicial, sin perjuicio de resolver sobre la admisión y proceder al señalamiento, advertirá al demandante que ha de acreditar la celebración o el intento del expresado acto en plazo de quince días, contados a partir del día siguiente a la recepción de la notificación, con apercibimiento de archivo de las actuaciones en caso contrario, quedando sin efecto el señalamiento realizado».

25. Véase: <[http://fccortes.galeon.com/index\\_archivos/papeletacmac/conciliacions\\_demanda\\_cast.pdf](http://fccortes.galeon.com/index_archivos/papeletacmac/conciliacions_demanda_cast.pdf)>.

26. García Álvarez (2015, pág. 40).

De un lado, y como ya hemos tenido la ocasión de ver, la LRJS exige a las partes, como requisito previo para la tramitación de un proceso judicial laboral<sup>27</sup> y tanto para los conflictos individuales como para los colectivos, el intento de conciliación ante el servicio administrativo correspondiente (art. 63).

Por otra parte, tanto la propia LRJS como el Estatuto de los trabajadores<sup>28</sup> permiten que esta conciliación ante la Administración laboral pueda ser sustituida por otras fórmulas de solución extrajudicial de conflictos por la voluntad de los interlocutores sociales, a través de acuerdos interprofesionales o convenios colectivos sectoriales, formados por las asociaciones sindicales y empresariales más representativas (art. 83.2 del ET), permitiendo que sean los propios litigantes quienes consigan solventarlo, aunque para ello tengan que renunciar a algo y aceptar la postura del adversario,<sup>29</sup> y sin perjuicio de que se trate de un conflicto individual, puesto que en conflictos de dicha naturaleza es incluso deseable.<sup>30</sup>

## 2. El papel de las tecnologías de la información y la comunicación en la resolución de conflictos de carácter laboral

### 2.1. El papel de las TIC en los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos

Las necesidades que impulsan a las instituciones a modernizarse, en cuanto al uso de herramientas tecnológicas de la información y comunicación, son, entre otras, facilitar

la posibilidad de resolución de los conflictos y mejorar el acceso a la justicia.

El impacto de las TIC ha hecho que en sede de mediación los conflictos puedan resolverse valiéndose de diversos tipos de dispositivos electrónicos. La mediación electrónica es, pues, aquel instrumento de resolución extrajudicial de conflictos que se caracteriza por el uso de las nuevas tecnologías, de manera que todas o algunas sesiones puedan llevarse a cabo de manera virtual a través de procedimientos electrónicos.<sup>31</sup>

Uno de los ámbitos en los que la mediación de conflictos se está desarrollando es internet, porque constituye una herramienta apta con independencia de que dichos conflictos tengan o no su origen en actividades desarrolladas a través de dicho medio.

En el ámbito laboral cabría hacer mención, en relación con los artículos 63 y 153 de la Ley reguladora de la jurisdicción social, a la mediación ante el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA).<sup>32</sup>

El SIMA, dentro de su ámbito de aplicación y para los conflictos a que se refiere el ASEC,<sup>33</sup> sustituye, como hemos mencionado en el apartado anterior, a la conciliación administrativa previa. El SIMA atiende conflictos laborales de ámbito estatal, o cuyos convenios colectivos son estatales, y también atiende a conflictos que se generen en empresas con varios centros de trabajo, ubicados en distintas comunidades autónomas.

Ahora bien, sin perjuicio del papel que juega el mencionado organismo en el ámbito estatal, hay que tener en cuenta que

27. Mejías Gómez (2010, pág. 3-75).

28. «Real decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del estatuto de los trabajadores». *Boletín Oficial del Estado* (24 de octubre de 2015), pág. 100224-100308.

29. Miñarro Yanini (2014, pág. 40).

30. López Álvarez (2014, pág. 14).

31. Vilalta Nicuesa (2014).

32. Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA), fundación paritaria constituida por las organizaciones empresariales y sindicales más representadas en el ámbito estatal, y cuyo objetivo es la solución extrajudicial de los conflictos colectivos laborales surgidos entre empresarios y trabajadores o sus respectivas organizaciones representativas, a través de los procedimientos de mediación y arbitraje.

33. Acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos laborales (ASEC). El presente Acuerdo tiene por objeto el mantenimiento y desarrollo de un sistema de solución de los conflictos colectivos laborales surgidos entre empresarios y trabajadores o sus respectivas organizaciones representativas. Mediante el Acuerdo se creó el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA), cuya función consiste en administrar y gestionar el sistema de solución extrajudicial de conflictos. «Resolución de 10 de febrero de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales (sistema extrajudicial)». *Boletín Oficial del Estado* (23 de febrero de 2012), pág. 16054-16071.



las comunidades autónomas han desarrollado sus propios organismos de resolución extrajudicial de conflictos.<sup>34</sup>

El SIMA debe procurar por que estos procedimientos se rijan por los principios de gratuidad, celeridad, igualdad procesal, audiencia de las partes, contradicción e imparcialidad, buscando la máxima efectividad y agilidad en su desarrollo.

Para ello, «las normas de funcionamiento y procedimiento del SIMA», aprobadas por la Comisión de Seguimiento del ASAC el día 10 de septiembre de 2015, prevén el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, con la finalidad de facilitar la mencionada celeridad.

Ejemplo de ello lo encontramos en relación con las notificaciones y citaciones, puesto que se establece la posibilidad de que quede consignada la fecha y hora de su recepción, no solo a través de la firma física, sino que también se establece la opción de que sea a través de la firma electrónica, facilitando y agilizando así dicha recepción.

Otro ejemplo de ello también lo hallamos en relación con las posibles mediaciones celebradas fuera de la sede del SIMA, puesto que permite al letrado de la Fundación asistir a la reunión mediante el sistema de videoconferencia; aunque en estos supuestos será necesario que, con carácter previo, se garantice, por parte del solicitante del procedimiento (comisión mixta), que en el lugar propuesto para celebrar el acto de mediación se disponga de acceso a internet, webcam, altavoces, micrófono, cuenta de correo e impresora con conexión a un ordenador.

Por último, queríamos hacer una especial referencia al llamado Tribunal Laboral de Conciliación, Mediación y arbitraje de Cataluña. Dicho Tribunal fue creado sobre la base del Acuerdo Interprofesional de Cataluña (AIC), acuerdo suscrito por la organización patronal, Fomento de Trabajo Nacional y los sindicatos, CCOO y UGT de Cataluña, el 7 de noviembre de 1990.<sup>35</sup>

El TLC tiene como objetivo principal la conciliación y la mediación en conflictos colectivos tanto jurídicos como económicos. Los conflictos también pueden ser de índole individual, excepto procesos de despido, sanciones disciplinarias, reclamaciones de cantidades de diverso tipo y demandas por tutela de la libertad sindical.

Las organizaciones firmantes del Acuerdo han coincidido en destacar la relevancia capital de la flexibilidad negociada en las diversas vertientes y condiciones de las relaciones laborales; para ello, el Tribunal Laboral de Cataluña está presente en internet a través de su servicio en línea desde 1996, y a través de su página web busca facilitar el acceso a sus contenidos a todos los usuarios, porque la existencia de dichos mecanismos más flexibles en las relaciones laborales permite a las empresas disponer de la necesaria capacidad de adaptación en un mundo económico enormemente cambiante, en mercados más abiertos con la implantación de innovaciones tecnológicas más inmediatas, con fluctuaciones constantes en la demanda que la hace imprevisible, y con fenómenos imparables como la internacionalización y la globalización económica.

34. Enlaces de CC. AA. que disponen de servicios de resolución extrajudicial de conflictos:

- ARAGÓN: <<http://www.fundacionsama.com/>>
- ASTURIAS: <<http://www.sasec.es/>>
- CANARIAS: <<http://www.gobcan.es/boc/2004/147/024.html>>
- CANTABRIA: <[http://www.orecla.com/orecla.php?id\\_cliente=106](http://www.orecla.com/orecla.php?id_cliente=106)>
- CASTILLA LA MANCHA: <<http://www.jccm.es/...>>
- CASTILLA Y LEÓN: <<http://www.serla.es/>>
- CATALUÑA: <<http://www.tlc.es/>>
- COMUNIDAD VALENCIANA: <<http://www.fundaciontal.org/>>
- EXTREMADURA: <<http://www.frlex.com/>>
- GALICIA: <<http://cgrl.xunta.es/>>
- LA RIOJA: no hay enlace directo. <<http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=24211>>
- MADRID: <<http://www.institutolaboralmadrid.org/>>
- MURCIA: <<http://www.orcl.org/>>
- NAVARRA: <<http://www.tlnavarra.es/>>
- PAIS VASCO: <<http://web.crl-lhk.org/default.asp?web=20>>

35. «Acuerdo Interprofesional de Cataluña». *Boletín Oficial de Cataluña* (23 de octubre de 1991) n.º 1394.



### 2.3. Las tecnologías de la información y la comunicación al servicio de la Administración de Justicia

La implantación del sistema de comunicaciones a través de las nuevas tecnologías también viene obligando a modificar y adaptar las tradicionales previsiones de las leyes procesales.

Desde una perspectiva del orden social, debemos tener en cuenta lo previsto en los artículos 56.5 y 60.3 párrafo segundo, ambos de la Ley 36/2011 reguladora de la jurisdicción social. También deben tenerse en cuenta, aunque sea de forma supletoria, y por remisión, los artículos 162.2 y 135.5 de la Ley de Enjuiciamiento Civil<sup>36</sup> modificados a raíz de la Ley 42/15,<sup>37</sup> de 5 de octubre, en virtud de los cuales se estableció la obligatoriedad, por parte de los abogados, de comunicarse con la Administración de Justicia a través de los sistemas telemáticos.

La reforma llevada a cabo por la LRJS ha tratado de modernizar la Administración de Justicia mediante el uso de las TIC, agilizando los procesos y reduciendo costes. Asimismo, ha establecido las condiciones necesarias para poder tramitar íntegramente en formato electrónico todos los procedimientos judiciales.

Se ha perseguido, entre otros objetivos, el adaptarse a los cambios que se introdujeron en la LEC, y aprovechar las potencialidades que ofrece la nueva oficina judicial para eliminar trámites superfluos integrando las TIC, reduciendo así los tiempos de tramitación.

En concreto, el artículo 56 de la LRJS permite, en su apartado cuarto, que las citaciones, notificaciones y emplazamientos que se practiquen fuera de la oficina judicial se puedan llevar a cabo no solo por correo certificado con acuse de recibo, sino también por el servicio de telégrafo, fax, correo electrónico o por cualquier otro medio idóneo

de comunicación o de transmisión de textos, siempre que los interesados faciliten los datos indicativos para utilizarlos; y especifica, en su apartado quinto, que cuando dicha comunicación se realice mediante medios electrónicos, telemáticos, infotelecomunicaciones o de otra clase semejante, se realizará conforme a lo establecido en el artículo 162 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

De esta forma, y en virtud de lo dicho, los profesionales y destinatarios obligados a utilizar estos sistemas, así como los que opten por los mismos, deberán comunicar a las oficinas judiciales que disponen de los mismos, debiendo habilitar una dirección electrónica a tal efecto.

En definitiva, en las disposiciones relativas a las actuaciones procesales, se hace expresa mención a su acceso telemático, y en aquellas que versan sobre los actos de comunicación, se hace referencia a la posibilidad de que estos se lleven a cabo mediante fax o correo electrónico, lo que sin duda está facilitando la labor de letrados y graduados sociales colegiados.<sup>38</sup>

La eliminación de las notificaciones tradicionales y los antiguos archivos judiciales ha sido acometida a través de datos en línea y su conservación en bases de datos electrónicas. Se ha creado la sede judicial electrónica como punto de acceso único a través de la cual se realizan todas las actuaciones que lleven a cabo ciudadanos y profesionales con la Administración de Justicia.

Asimismo, se establece el marco legal necesario para hacer realidad la plena interoperabilidad entre las distintas aplicaciones que se usan en los juzgados y tribunales, y se garantiza la seguridad de la información almacenada en las mismas.

Por otra parte, hay que tener en consideración los artículos 8 y 33.2, junto con la disposición adicional séptima, de la Ley 18/2011, reguladora del uso de las tecnologías de la

36. Ley 18/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil». *Boletín Oficial del Estado* (8 de enero de 2000), pág. 575-728.

37. «Ley 42/15, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000 de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil». *Boletín Oficial del Estado* (6 de octubre de 2015), pág. 90240.

38. A tales efectos, se establece expresamente en el artículo 80.1 de la LRJS: «que en la demanda deberán indicarse datos tales como teléfono, fax y dirección electrónica -si se dispone de ellos- para poder practicar comunicaciones a través de estos medios».

información y la comunicación en la Administración de Justicia,<sup>39</sup> puesto que también contienen prescripciones relevantes en relación con dicha cuestión.<sup>40</sup>

Los principales objetivos de la mencionada Ley 18/2011 básicamente han sido: hacer más efectivo el derecho fundamental a un proceso público sin dilaciones indebidas; definir en una norma con rango de ley el conjunto de requisitos mínimos de interconexión, interoperabilidad y seguridad necesarios en el desarrollo de los diferentes aplicativos utilizados por los actores del mundo judicial, garantizando así la seguridad en la transmisión de los datos y cuantas otras exigencias se contengan en las leyes procesales. Como indican Gamero Casado y Valero Torrijos: «La Ley pretende ser el revulsivo con el que lograr ese propósito ya que constituye el marco de referencia para los diversos profesionales, administraciones públicas y funcionarios a quienes corresponde un papel protagonista en el diseño y

aplicación práctica del nuevo modelo de gestión basado en el uso de la tecnología».<sup>41</sup>

En relación con el resto de normas que regulan el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, cabría mencionar la Ley orgánica 16/1994, de 8 de noviembre (que reformó la LOPJ);<sup>42</sup> la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia de 2002;<sup>43</sup> el Plan de Transparencia Judicial de 2003;<sup>44</sup> la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos,<sup>45</sup> o la experiencia de digitalización de la Audiencia Nacional.

Por último, en el plano internacional, destacaríamos el denominado Plan de Acción E-Justicia de la Unión Europea,<sup>46</sup> que implica la utilización de las TIC<sup>47</sup> en el ejercicio de la actividad de los órganos jurisdiccionales, y que se ha convertido en uno de los objetivos sobre los que se considera

39. «Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia». *Boletín Oficial del Estado* (6 de julio de 2011), pág. 71320-71348.
40. «Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia», también fue objeto de modificación por parte de la «Ley 42/2015 de 5 de octubre de reforma de la Ley 1/200 de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil». Se modifica el apartado 1 del artículo 26; se introduce un nuevo artículo 32 bis. Archivos electrónicos de apoderamientos *apud acta*; se modifica el apartado 1 del artículo 33; se introduce un nuevo apartado 3 al artículo 40; se modifica el apartado 1 del artículo 43.
41. Gamero Casado y Valero Torrijos (coords.) (2012).
42. «Ley orgánica 16/1994, de 8 de noviembre, por la que se reforma la Ley orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial». *Boletín Oficial del Estado* (9 de noviembre), pág. 34605-34628. Dicha Ley introdujo, por vez primera en nuestro ordenamiento jurídico, la posibilidad de utilizar medios técnicos, electrónicos e informáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las funciones de juzgados y tribunales.
43. El Pleno del Congreso de los Diputados aprobó el día 22 de abril de 2002 una proposición no de ley sobre «la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia». El apartado 21 establecía la necesidad de que la justicia sea tecnológicamente avanzada y reconocía el derecho «a comunicarse con la Administración de Justicia a través del correo electrónico, videoconferencia y otros medios telemáticos con arreglo a lo dispuesto en las leyes procesales».
44. «La Ley 15/2003, de 26 de mayo, reguladora del régimen retributivo de las carreras judicial y fiscal». *Boletín Oficial del Estado* (27 de mayo), pág. 20187-20197. La referida Ley proclama la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, creando un instrumento técnico llamado Plan de Transparencia Judicial. Este Plan fue aprobado por Acuerdo de Consejo de Ministros de 21 de octubre de 2005. Se identifica como instrumento imprescindible para lograr el objetivo de la transparencia la plena utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.
45. «Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos». *Boletín Oficial del Estado* (23 de junio), pág. 27150-27166.
46. «El Plan de Acción E-Justicia de la Unión Europea», que busca la mejora de la eficacia de los sistemas judiciales mediante la aplicación de las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa de los procesos judiciales.
47. Y así la ha definido la Comisión Europea en su Comunicación: «La e-justicia puede definirse como el recurso a las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar el acceso de los ciudadanos a la justicia y para la eficacia de la acción judicial entendida como toda actividad consistente en resolver un litigio o en sancionar penalmente una conducta»; el Parlamento Europeo, en su Resolución de 18 de diciembre de 2008, con recomendaciones a la Comisión en materia de e-justicia [2008/2125(INI)], afirma que «e-Justice has a broad definition including, in general, the use of electronic technologies in the field of justice»; el Consejo, en su Plan de Acción plurianual 2009-2013 relativo a la justicia en red europea (DOUE C 75 de 31 de marzo de 2009) habla de «utilización de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el ámbito de la justicia».

preciso trabajar para así afianzar la construcción de la Unión como un espacio de justicia, libertad y seguridad.

Como señala Gascón Inchausti,<sup>48</sup> no cambia, pues, la naturaleza y la función de los órganos jurisdiccionales por el hecho de servirse de herramientas nuevas; o desde luego no debe cambiar ni debe servir como pretexto la utilización de herramientas nuevas para operar esos cambios. Lo único que es distinto es la configuración externa de la actividad que se desarrolla de forma electrónica.

## Conclusiones

Incide positivamente, en la resolución judicial de los conflictos laborales, la existencia de un doble sistema para la solución de conflictos de trabajo, un sistema judicial y otro extrajudicial, estando este último a su vez compuesto, de un lado, por procedimientos administrativos, y de otro, convencionales. Pero también inciden positivamente las

ventajas que nos brindan las TIC para lograr una justicia más accesible, transparente y ágil al tramitarse íntegramente en formato electrónico y acortarse enormemente los plazos de tramitación.

La jurisdicción social se encuentra cada vez más saturada, los procedimientos se ralentizan y se alargan en el tiempo y las TIC nos están permitiendo agilizar la tramitación de los procedimientos, eliminar muchas de las cargas que tiene el acceso al sistema de justicia y facilitar la relación de los ciudadanos y los profesionales con la Administración de Justicia, adaptándola a las nuevas tecnologías de la comunicación.<sup>49</sup>

Desde la perspectiva del cambio producido por la entrada de las TIC en la operativa actual de juzgados y tribunales, podemos concluir que su introducción en el complejo aparato judicial nacional ha dejado de ser una realidad aislada marcada por el descrédito y escepticismo para convertirse en una realidad.<sup>50</sup>

48. Gascón Inchausti (2010, pág. 20).

49. La e-justicia supone el uso de una pluralidad de instrumentos y canales tecnológicos para mejorar el acceso a la justicia; una evidencia de ello lo constituye la utilización de herramientas, normalmente basadas en tecnologías web para dar mayor acceso a la información y facilitar el acceso a diversos servicios judiciales, y así mejorar la relación de los órganos del sistema de justicia/ciudadanos.

En la actualidad, los principales canales tecnológicos que se usan en la Administración de Justicia son el teléfono, el fax e internet, pero además de las aplicaciones que se pueden clasificar de acuerdo con los criterios que acabamos de establecer, debemos observar que existen otros usos que tienen un carácter transversal y que persiguen configurar el entorno en el cual se ejecutan estas aplicaciones (intranets, extranets, plataformas de formación, herramientas de trabajo colaborativo o canales de comunicación). Así, la creación de intranets facilita el intercambio de conocimiento y experiencia entre los diferentes operadores jurídicos y permite cohesionar y vincular a los diferentes profesionales de la justicia. Este es el caso del Consejo General del Poder Judicial de España, que ofrece información a los jueces y magistrados, así como programas de formación virtual.

<<http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetRecords?template=cgpi/cgpi/acceso.htm>>.

50. Nieves Sánchez, secretaria de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Murcia, manifestó, en la mesa redonda celebrada en el marco del congreso conmemorativo del 175 aniversario del Colegio de Abogados de Murcia, que «la Administración de Justicia ha realizado importantes avances en esta materia, ya que se ha puesto a disposición de los órganos judiciales una serie de tecnologías que permiten que esa agilización de los trámites procesales se vaya produciendo, aunque estos no trasciendan de forma suficiente a los ciudadanos»; y enumeró diversos ejemplos, entre los que se encontraba «el sistema de grabación de vistas y comparecencias Fidelius, el sistema de gestión procesal introducido por la nueva Oficina Judicial, la digitalización de los Registros Civiles, y la unificación de los Registros Administrativos».

## Referencias bibliográficas

- ALEMÁN PAEZ, F. (1994). «Configuración de los medios extrajudiciales de composición de conflictos en la Negociación Colectiva más reciente». En: F. Navarro Nieto. (coord.). *Negociación Colectiva y solución de conflictos en el sistema español de relaciones laborales*. XI Jornadas Universitarias Andaluzas de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales. Madrid: Trotta - Junta de Andalucía, pág. 271-280.
- ALFONSO MELLADO, C. L. (1993). *Proceso de conflicto colectivo, sistemas alternativos de solución y autonomía colectiva*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- APILLUELO MARTÍN, M. (1996). «Nuevo modelo de conflictos de trabajo: medios de solución y el ASEC». En: *La aplicación de la reforma del Estatuto de los Trabajadores en la Negociación Colectiva*. IX Jornadas de estudio sobre Negociación Colectiva. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, pág. 129-170.
- APILLUELO MARTÍN, M. (1997). *La intervención de la Comisión Paritaria del convenio colectivo supraempresarial en la solución de Conflicto de Trabajo*. Barcelona: Cedecs.
- ARASTEY SAHÚN, M.<sup>a</sup> L. (2015). «La mediación en los conflictos individuales de trabajo». *Revista de Jurisprudencia, El Derecho*. N.º 2, pág. 1-6.
- AZOFRA MATE, F. (1993). *La Solución Judicial de conflictos colectivos de trabajo*. Dykinson.
- GAMERO CASADO, E.; VALERO TORRIJOS, J. (coords.) (2012). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia. Análisis sistemático de la Ley 18/2011, de 5 de julio*. Cizur Menor: Aranzadi, 1113 pág.
- GARCÍA ÁLVAREZ, M.<sup>a</sup> R. (2012). «Mediación y libertad de las partes para mediar en el Proceso Laboral». *Diario La Ley*. N.º 7806, pág. 1-17.
- GARCÍA ÁLVAREZ, R. (2015). «El papel de la mediación en la resolución del conflicto individual de trabajo». *Trabajo y Derecho*. N.º 2, pág. 38-59.
- GARCÍA CELAÁ, B. (2010). «Mediación intrajudicial en la Jurisdicción social». *Aranzadi Social: Revista Doctrinal*. Vol. 3, n.º 10 (octubre), pág. 125-134.
- GASCÓN INCHAUSTI, F. (2010). «La e-Justicia en la Unión Europea: Balance de situación y planes para el futuro (en diciembre de 2009)». En: C. Senés Motilla. (dir.). *Presente y futuro de la E-Justicia en España y la Unión Europea*. Cizur Menor: Aranzadi, 641 pág., pág. 83-125.
- GIL NIEVAS (2008). «La Directiva 2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles». *Actualidad Jurídica Aranzadi*. N.º 768, pág. 11-16.
- GONZÁLEZ-POSADA MARTÍNEZ, E. (1993). *El proceso de conflicto colectivo de trabajo. Significación y contenido general*. Madrid: ACARL, pág. 31-48.
- GONZÁLEZ-POSADA MARTÍNEZ, E. (2001). «La caracterización del conflicto colectivo de trabajo y los instrumentos para su solución». En: *La solución extrajudicial de los conflictos laborales*. II Congreso de Castilla y León sobre relaciones laborales. Junta de Castilla y León.
- HERNÁNDEZ VIGUERAS, J. (1992). *La solución de los conflictos en el sistema de relaciones laborales*. Madrid: Ministerio de Trabajo.
- LÓPEZ ÁLVAREZ, M. J. (2014). «Solución de conflictos individuales en clave de mediación». *RTSS CEF*, 377-378, pág. 1-44.
- MEJÍAS GÓMEZ, J. F. (2010). «La mediación como forma de tutela judicial efectiva». *El Derecho*. Vol. 539, pág. 3-75.

- MIÑARRO YANINI, M. (2014). «Introducción». En: V. SEMPERE NAVARRO (dir. y coord.). *La solución extrajudicial de los conflictos laborales*. León: EOLAS, pág. 39-41.
- OJEDA AVILÉS, A. (1995). *Derecho Sindical*. 7.ª ed. Madrid: Tecnos.
- PETIT, F. (2003). «Orden y mediación en los litigios de trabajo». *Temas Laborales. Revista Andaluza de trabajo y bienestar social*. N.º 70, pág. 85-96.
- RENEDO JUÁREZ, M.ª J. (2013). «Evitación del Proceso y mediación intrajudicial en la Jurisdicción Social». *Revista Jurídica de Castilla y León*. N.º 29, pág. 1-24.
- VILALTA NICUESA, A. E. (2014). *Mediación y arbitraje electrónicos*. Aranzadi.

### Cita recomendada

BALLESTER CASANELLA, Blanca (2017). «Las TIC como instrumento aplicado a la conciliación, mediación y arbitraje en el ámbito laboral». En: Aura Esther VILALTA (coord.). «Mediación sectorial y digitalización». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 25, págs. 12-23. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa]. <<http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i25.3091>>



Los textos publicados en esta revista están –si no se indica lo contrario– bajo una licencia Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite su autor y la revista y la institución que los publica (IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*; UOC); no haga con ellos obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/es/deed.es>.

### Sobre la autora

Blanca Ballester Casanella

bballesterc@uoc.edu

Profesora titular de Derecho de la Edificación (UPC)

Consultora de Derecho Civil II (UOC)

Doctora por la Universidad de Almería (2010) y licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) (1995). Colegiada como abogada en ejercicio, en el Colegio de Abogados de Barcelona desde el año 1996. Desde el año 2015 ostenta el cargo de jefa del Departamento de Estudios Jurídicos de la Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Lérida, adscrita a la Universidad de Lérida (EURL). Se dedica a la docencia desde el año 1999 y e imparte clases en diversos centros universitarios, entre los que destacan: Universidad Politécnica de Cataluña (UPC), Centro Universitario EAE, adscrito a la Universidad Politécnica de Cataluña, Escuela Superior de Administración y Dirección Empresarial (ESADE), Universitat Oberta de Catalunya (UOC) y Universidad Nacional a Distancia (UNED).

Organització d'Empreses

Edifici P

Av. Doctor Marañón, 44-50

08028 Barcelona

