I.- Datos Generales

Código EC1250 **Título**

Conciliación para la solución de conflictos en materia laboral

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que intervienen en la solución de conflictos en materia laboral, a partir de la preparación y conducción de una sesión de conciliación.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC establece los criterios sobre los cuales versa la competencia que una persona debe demostrar en la solución de conflictos en materia laboral, considerando las fases del procedimiento correspondiente: preparando la sesión, conduciendo la sesión y realizando la conclusión del procedimiento de conciliación en materia laboral, en las que deberá aplicar las habilidades, técnicas y herramientas para llegar a acuerdos para la solución del conflicto laboral. De igual manera, se establecen los conocimientos básicos que la persona deberá demostrar, así como las actitudes relevantes durante su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Secretaría del Trabajo del Estado de México

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

21 de febrero del 2020

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

3 de abril del 2020

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:

3 años

Vigencia del certificado:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
No hay referente en el SINCO

Ocupaciones asociadas
No hay referente en el SINCO

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Conciliador de conflictos en materia laboral

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales.

Subsector:

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia

Rama:

9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público

Subrama:

93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público

Clase:

931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Secretaría del Trabajo del Estado de México.
- Alinea Centro de Mediación y Resolución de Controversias S.C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC1038 Intervención para la solución de conflictos
- EC0619 Solución de conflictos mediante técnicas de neuro-negociación

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• La evaluación se sugiere realizarla en escenarios simulados con condiciones controladas.
Apoyos/Requerimientos:	• Al menos dos personas que funjan como las partes. • Espacio físico/sala con iluminación, ventilación, mesa y sillas necesarias. • Material de papelería necesario de acuerdo a las especificaciones del EC.

- Formatos para documentar la sesión: el Convenio de Participación a la Conciliación, la Agenda de Trabajo y el Convenio de Conciliación.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123. 2019. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_201219.pdf
- Ley Federal del Trabajo, vigente. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf
- Ley del Centro de Conciliación laboral del Estado de México, vigente. https://drive.google.com/drive/folders/13l31fvxhSPPOxp1PeMXzMGqYk2Y1RmN3?usp=sharing
- Roger Fisher, William Ury y Bruce Paton, Sí…. ¡De acuerdo!, cómo negociar sin ceder.
- Alexa Mohl, El Aprendíz de Brujo PNL, Editorial Sirio, páginas 32-48 calibración y páginas 61-83 rapport.
- Isabel Sepúlveda, Mediación Escolar, hacia una educación emocional y pacífica. 2014. Editorial Porrúa.
- Diez Francisco y Gachi Tapia, Herramientas para trabajar en mediación, Primera edición. Buenos Aires, Paidós. 2005.
- Ignacio Quiróz Villarreal, Romeo de Jesús Soberano Noroña, Isabel Sepúlveda Montaño, Rubén Cardoza Moyrón, Diana Velázquez Rodríguez, María del Pilar Chávez Franco, José Rogelio Contreras Melara, Marisol Ramírez Sánchez, Coordinación Rafael Lobo Niembro, Mecanismos Alternos de Solución de Controversias. 2019. Instituto Nacional de Ciencias Penales (INACIPE).
- Periódico Oficial, Gaceta del Gobierno, Ley del centro estatal de conciliación, 16 de diciembre 2019, Preguntas del proceso de mediación y conciliación. https://drive.google.com/drive/folders/13l31fvxhSPPOxp1PeMXzMGqYk2Y1RmN3?usp=sharing
- Seducción con PNL 2- Rapport, 25 febrero 2019, https://youtu.be/swaWJKlcqaE

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Conciliación para la solución de conflictos en materia laboral

Elemento 1 de 3
Preparar la sesión de conciliación en materia laboral

Elemento 2 de 3
Conducir la sesión de conciliación en materia laboral

Elemento 3 de 3
Realizar la conclusión del procedimiento de conciliación en materia laboral

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3919	Preparar la sesión de conciliación en materia laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Prepara el lugar/espacio físico donde se celebrará la sesión previa/conciliación, de acuerdo a las condiciones de infraestructura de la institución:

- Revisando que se encuentre limpio,
- Verificando que se encuentre libre de distractores que impidan la comunicación/visibilidad entre los participantes del procedimiento,
- Determinando si cuenta con las condiciones de privacidad, para evitar que cualquiera de los participantes pueda ser visto y escuchado por cualquier persona externa al procedimiento, y
- Revisando que se cuente con las sillas suficientes para los participantes del procedimiento.

2. Realiza la sesión previa a partir de la solicitud de servicio:

- Verificando a través de preguntas que el conflicto sea de índole laboral, para indicarle a las partes que pueden continuar con el procedimiento de conciliación,
- Presentándose con la parte solicitante de acuerdo al protocolo indicando nombre completo, cargo y años/experiencia en la función,
- Preguntando nombre completo del solicitante, nombre y domicilio de la institución/parte solicitada, duración de la relación laboral,
- Realizando preguntas puntuales para conocer el motivo de su solicitud,
- Explicando de manera general en qué consiste el servicio de conciliación,
- Explicando verbalmente la naturaleza y beneficios del procedimiento de conciliación,
- Indicando el procedimiento a seguir para generar la invitación al procedimiento de conciliación de la parte solicitada,
- Preguntando cuál es el interés real de la solicitud de conciliación, y
- Preguntando si existen dudas o preguntas al respecto.

3. Realiza el discurso de apertura a la conciliación:

- Presentándose con la parte solicitante de acuerdo al protocolo indicando nombre completo, cargo y años/experiencia en la función,
- Confirmando la asistencia de los participantes, con base en la invitación y una identificación oficial,
- Solicitando nombre completo de las partes,
- Explicando verbalmente la naturaleza, beneficios y ventajas/desventajas del procedimiento de conciliación,
- Explicando en qué consisten las diferentes etapas del procedimiento de conciliación,
- Explicando el rol de conciliador dentro del procedimiento,
- Describiendo el rol de las partes, sus derechos y obligaciones,
- Informando los alcances del acto que se está realizando/convenio de conciliación,
- Comentándoles que en caso de que no se llegue a dicho convenio de conciliación, los derechos de las partes quedan salvaguardados para llevarlos/canalizarlos a las instancias competentes,

- Explicando en qué consisten los principios de la conciliación que enuncia la Ley Federal del Trabajo, vigente: confidencialidad, voluntariedad, neutralidad, imparcialidad, legalidad, equidad, buena fe, información, honestidad y flexibilidad,
- Reafirmando la conducta de imparcialidad durante todo el procedimiento,
- Definiendo las reglas de convivencia, entre las que destacan: que se respeten los turnos para tomar o ceder palabra, evitando insultos y actitudes/conductas violentas,
- Preguntando a las partes si están interesados en establecer alguna regla adicional,
- Indicando que se tomarán notas del procedimiento referente a la participación/información proporcionada por ambas partes, las cuales serán destruidas al término del procedimiento de conciliación,
- Aclarando que en determinado momento se podrán realizar sesiones individuales a petición de cualquiera de las partes/conciliador,
- Informando que ambas partes deberán firmar de común acuerdo que están informadas e interesadas en continuar con el procedimiento de conciliación, y
- Preguntando si existen dudas o preguntas al respecto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Convenio de Participación a la Conciliación requisitado:

- Presentado de manera electrónica e impresa,
- Contiene el consentimiento informado mediante nombre completo y firma de las partes, donde se establece la confidencialidad y la voluntariedad para continuar con el procedimiento,
- Muestra la fecha, hora y día de que se actúa,
- Contiene el nombre completo del conciliador, y
- Muestra el número de expediente asignado por la institución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Calibración.	Conocimiento
2. Partes/etapas del procedimiento de conciliación.	Conocimiento
3. Concepto de conflicto laboral.	Conocimiento
4. Tipos de conflictos laborales.	Conocimiento
5. Términos Generales en materia del conciliador, de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo vigente: • Casos de excepción para agotar el procedimiento conciliatorio. • Conflictos de competencia Federal y local.	Conocimiento
6. Supuestos para otorgar la Constancia de no conciliación.	Conocimiento
7. Principios de la conciliación.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Orden:	La manera en que en todo momento explica de manera clara y estructurada lo relacionado con el procedimiento/etapas del procedimiento de conciliación.
2.	Amabilidad:	La manera en que en todo momento del procedimiento de conciliación brinda un trato cordial y empático a los participantes del procedimiento.

GLOSARIO

1.	Ambas partes/participantes:	Personas que han manifestado expresamente su voluntad de someter al Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa/Centro de Medios Alternos, el conflicto existente entre ellas.
2.	Conciliación:	Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos laborales confidencial y flexible, al cual se someten las partes de manera voluntaria (trabajadores, patrones y sindicatos) a fin de construir acuerdos que den por terminada la controversia, con la ayuda de un conciliador público o privado que sea neutra e imparcial, quien facilita la comunicación y puede proponer alternativas de solución, las cuales pueden ser o no aceptadas por las partes; en caso de llegar a un acuerdo se realiza a través de un convenio, el cual no debe contener renuncia de derechos.
3.	Consentimiento informado:	Es la explicación del procedimiento de la conciliación, donde se les informa a las partes sobre los beneficios y alcances de esta etapa, así como los principios del procedimiento de conciliación enunciados en la Ley Federal del Trabajo que en esta se practican tales como: la confidencialidad, voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, y eficacia jurídica.
4.	Distractores:	Estímulos/factores/elementos ambientales que puedan influir de forma negativa en la concentración de los participantes en la conciliación, tales como: reproductores de música, carteles, póster, fotos, elementos sobrantes encima de la mesa, teléfono fijo o celular, ventanas, televisión, etc.
5.	Parte solicitante:	Persona física, jurídico colectiva o sindicato que acude a solicitar los servicios en materia laboral que proporciona el Centro de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa/Centro de Medios Alternos.
6.	Parte solicitada:	Persona física, jurídico colectiva o sindicato que se le hace llegar una invitación/citatorio para la celebración de la etapa conciliatoria referida por la ley.

7.	Rapport:	Reseña de lo dialogado por las partes en la sesión conciliatoria, que consiste en la capacidad de crear y generar una relación empática con las partes, mantenerla y canalizarla según la necesidad y conveniencia, con el objetivo de establecer comunicación.
8.	Interés real:	Los motivos por los cuales se sujetan al procedimiento de conciliación. Consiste en las necesidades básicas a ser satisfechas para cada una de las partes, los cuales pueden ser patrimoniales o económicos, reconocimiento de un derecho o inherentes a algún sentimiento deseado a satisfacer.
9.	Sesión previa:	Es el inicio de la sesión de conciliación donde se exponen las reglas que prevalecerán en la reunión, los principios de la conciliación, la explicación breve del conflicto, el rol de cada una de las partes y el alcance legal.
10.	Sesiones individuales con las partes:	Son aquellas que se dan en el desarrollo de la conciliación como reuniones individuales y confidenciales con cada una de las partes, con el objetivo de aclarar asuntos relacionados con la plática, manejar obstáculos emocionales, obtener información adicional a la obtenida en las reuniones conjuntas, tratar asuntos que resultan delicados que requieran un espacio propio para hacer tratado sin la presencia de la otra parte, así como, descubrir intereses ocultos o subyacentes; a esto también se le conoce como CAUCUS.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3920	Conducir la sesión de conciliación en materia laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia la conciliación con los participantes:

- Invitando a las partes a que describan la situación del conflicto,
- Proponiendo a que las partes definan de manera libre y neutral la forma en la cual se elegirá quien inicie con la narración,
- Respetando el tiempo que cada parte requiera para expresar la narrativa de los hechos, sin interrupción de cualquier participante,
- Utilizando técnicas de comunicación corporal que inviten a las partes a expresarse: moviendo la cabeza en sentido afirmativo, controlando sus expresiones, girando el cuerpo hacia las partes y demostrando neutralidad e imparcialidad entre las partes,
- Utilizando las técnicas del parafraseo y resumen para asegurar si está entendiendo correctamente lo que las partes están narrando,
- Haciendo preguntas abiertas para generar apertura en la narrativa de ambas partes,
- Realizando preguntas exploratorias para reconocer cuáles son los intereses de las partes,
- Haciendo preguntas dirigidas con base en la cronología de la narrativa de las partes/etapa del procedimiento de conciliación en el que se encuentren,
- Utilizando el canal de percepción preferente: visual/sensitivo/auditivo de cada uno de los participantes,

- Realizando anotaciones sobre la narración del conflicto, manteniendo la comunicación y contacto con las partes,
- Dirigiéndose a los participantes de manera igualitaria y con perspectiva de género,
- Utilizando la escucha activa para focalizar/identificar las posiciones e intereses de cada una de las partes, y
- Preguntando si existen dudas/preguntas/algo más que agregar al respecto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Agenda de Trabajo con los intereses de los participantes sujetos a la conciliación elaborada:
- Especifica el orden de atención de los intereses prioritarios, de ambas partes, y
- Especifica el orden de atención de los intereses secundarios/alternos, de ambas partes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto y características de la escucha activa dentro del procedimiento de conciliación.	Conocimiento
2. Concepto y características del Rapport.	Conocimiento
3. Diferencia entre posición e interés.	Conocimiento
4. Diferencia entre conciliación y mediación.	Conocimiento
5. Técnica de preguntas/ tipos de preguntas utilizados para un procedimiento de conciliación.	Conocimiento
6. Derechos Humanos y Perspectiva de Género durante el procedimiento de conciliación, de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo vigente.	Conocimiento
7. Derechos y Obligaciones obrero-patronales, de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo vigente.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que en todo momento del procedimiento de conciliación se muestra empático, hace rapport y hace uso de la escucha activa.
2. Tolerancia:	La manera en que en todo momento muestra amplia disposición para comprender las diferentes conductas y estilos de los distintos participantes del procedimiento.

GLOSARIO

1. Canales de percepción: Las personas perciben y transmiten información a través de los cinco sentidos, estos cinco sentidos se agrupan en tres canales de percepción: sentido de la vista corresponde al canal visual; tacto, gusto y olfato corresponden al canal sensorial y el sentido del oído corresponde al canal auditivo.
   Todas las personas desarrollan preferencia por alguno de los canales. Usar apropiadamente los canales de comunicación implica, detectar la preferencia de cada una de las partes, comunicarse prioritariamente en su canal e invitarlo con preguntas a explorar los canales que no estén siendo abordados.
2. Agenda de trabajo: Se integra por los temas centrales o intereses que necesitan ser resueltos.
3. Parafraseo: Repetir frases dichas por las partes, esta acción permite que se sientan escuchadas y validen si se ha entendido correctamente lo comunicado.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3921	Realizar la conclusión del procedimiento de conciliación en materia laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Propiciar la generación de opciones de solución para cada uno de los intereses de ambas partes:

- Con base en lo contenido en la agenda de trabajo,
- Indicando a ambas partes que todas las propuestas de solución son bienvenidas, evitando descalificar la aportación de los demás,
- Exhortando a las partes a generar opciones de solución para cada interés, mediante preguntas reflexivas/exploratorias,
- Motivando en todo momento a que sean las partes quienes generen las opciones de solución, evitando emitir juicios de valor sobre las opciones que estos propongan,
- Motivando a través de preguntas para que ambas partes determinen la viabilidad entre las opciones de solución generadas, considerando la disposición de recursos involucrados y el marco legal para el cumplimiento de los acuerdos previos,
- Presentando a las partes casos/ejemplos/escenarios que coadyuven a la generación de opciones de solución,
- Enunciando cada uno de los acuerdos alcanzados para solucionar los intereses de las partes,
- Mencionándoles que se procederá al llenado del convenio de conciliación para su posterior lectura, validación y firma de las partes,
- Leyendo en voz alta a las partes los acuerdos de solución y condiciones de cumplimiento establecidas en el convenio, para solicitar las firmas correspondientes, y

- Preguntando si existen dudas o preguntas al respecto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Convenio de Conciliación, requisitado con apego a la Ley Federal del Trabajo vigente:
- Contiene los datos generales de ambas partes y documentos de identificación/acreditación de personalidad,
- Contiene la fecha y lugar de la celebración del mismo,
- Contiene las cláusulas con los acuerdos establecidos por las partes, en las cuales se establecen las condiciones, derechos y obligaciones,
- Contiene la firma/huella de cada uno de los participantes en el procedimiento de conciliación en cada una de las hojas, y
- Contiene nombre completo y firma del conciliador.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Condiciones Generales de la Ley Federal del Trabajo vigente: • Fundamentos legales en materia de elaboración de convenio.	Conocimiento
2. Elementos de validez y de existencia para elaboración de convenios.	Conocimiento
3. Efectos jurídicos de un convenio de conciliación laboral.	Conocimiento
4. Estructura de un convenio de conciliación laboral.	Conocimiento
5. Emisión del Acta de Constancia de Cumplimiento de lo acordado en la conciliación laboral.	Conocimiento
6. Principios de la Negociación Colaborativa.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Datos Generales:	Nombre completo, CURP, domicilio, identificación oficial vigente, teléfono, estado civil, edad y ocupación.
2. Disposición de recursos:	Se refiere a validar con las partes a través de preguntas, que tengan la disposición de recursos como lo son: tiempo, dinero, voluntad y capacidad personal para cumplir con los acuerdos dentro del proceso de conciliación laboral.