

# TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



# MANUAL DE CONCILIACIÓN LABORAL

**MATERIA INDIVIDUAL**

UNIDAD DE ENLACE PARA LA REFORMA AL SISTEMA DE JUSTICIA LABORAL  
DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y DIFUSIÓN

## ÍNDICE

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| PRESENTACIÓN .....                                     | 7  |
| OBJETIVOS GENERALES .....                              | 9  |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                            | 9  |
| MÓDULO I .....                                         | 10 |
| TEORÍA DEL CONFLICTO SOCIAL .....                      | 10 |
| 1. Concepto de Conflicto .....                         | 10 |
| 2. Niveles del Conflicto .....                         | 10 |
| 3. Visiones del Conflicto .....                        | 11 |
| 4. Elementos del Conflicto .....                       | 12 |
| 5. Clases del Conflicto .....                          | 12 |
| 6. Dinámica del Conflicto .....                        | 12 |
| 7. Fuentes del Conflicto .....                         | 14 |
| 8. Estructura del Conflicto .....                      | 15 |
| 9. Análisis del Conflicto .....                        | 16 |
| 10. El Conflicto Laboral .....                         | 17 |
| MÓDULO II. ....                                        | 19 |
| MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ..... | 19 |
| 2.1 Generalidades .....                                | 19 |
| 2.2 Concepto de MASC .....                             | 20 |
| 2.3 Características de los MASC .....                  | 20 |
| 2.4 Clases de MASC .....                               | 21 |
| 2.4.1 Autocompositivos .....                           | 21 |
| 2.4.1.1 Negociación .....                              | 22 |
| 2.4.1.2 Mediación .....                                | 22 |
| 2.4.1.3 Conciliación .....                             | 23 |
| 2.4.2 Heterocompositivos .....                         | 23 |
| 2.4.2.1 Arbitraje .....                                | 23 |
| 2.4.3 Métodos híbridos .....                           | 23 |
| MÓDULO III. ....                                       | 24 |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| MODELOS DE CONCILIACIÓN .....                                         | 24 |
| 3.1 Generalidades.....                                                | 24 |
| 3.2 Modelo Harvard.....                                               | 24 |
| 3.3 Modelo Transformativo.....                                        | 25 |
| 3.4 Modelo Circular-Narrativo.....                                    | 26 |
| 3.5 Modelo Asociativo .....                                           | 26 |
| MÓDULO IV.....                                                        | 27 |
| TEORÍA Y TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN APLICADAS A LA CONCILIACIÓN..... | 27 |
| 4.1 Concepto de comunicación .....                                    | 27 |
| 4.2 Proceso de comunicación .....                                     | 28 |
| 4.3 Elementos de la comunicación .....                                | 28 |
| 4.4 Canales de comunicación .....                                     | 30 |
| 4.5 Axiomas de la comunicación .....                                  | 31 |
| 4.6 Barreras de la comunicación .....                                 | 34 |
| Referido a la emisión.....                                            | 34 |
| Referido al receptor .....                                            | 34 |
| Referido al contexto .....                                            | 34 |
| 4.7 Técnicas de la comunicación aplicadas a la conciliación.....      | 35 |
| Escucha activa .....                                                  | 35 |
| Partes de la escucha activa .....                                     | 35 |
| Parafraseo .....                                                      | 37 |
| Partes del parafraseo .....                                           | 38 |
| Clases de parafraseo: .....                                           | 38 |
| Preguntas .....                                                       | 39 |
| Preguntas abiertas .....                                              | 39 |
| Preguntas cerradas.....                                               | 39 |
| Preguntas circulares .....                                            | 39 |
| Preguntas reflexivas .....                                            | 40 |
| Preguntas estratégicas .....                                          | 40 |
| Preguntas hipotéticas.....                                            | 40 |
| Replanteo .....                                                       | 41 |



---

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Tipos de replanteo: .....                                  | 42 |
| Asertividad .....                                          | 42 |
| Formas de expresarse asertivamente: .....                  | 43 |
| Sesión privada .....                                       | 43 |
| Agente de la realidad .....                                | 44 |
| Lluvia de ideas .....                                      | 44 |
| MÓDULO V.....                                              | 45 |
| TEORÍA DE LA NEGOCIACIÓN Y TÉCNICAS DE LA NEGOCIACIÓN..... | 45 |
| 5.1 Generalidades.....                                     | 45 |
| 5.2 Concepto de Negociación.....                           | 45 |
| 5.3 Características.....                                   | 46 |
| Exclusión de un tercero facilitador.....                   | 46 |
| Participación activa de las partes.....                    | 46 |
| No adversarial .....                                       | 46 |
| Consensual .....                                           | 46 |
| Concentración en los intereses. ....                       | 46 |
| Control total del proceso y el resultado.....              | 46 |
| Informal.....                                              | 46 |
| 5.4 Elementos de la negociación .....                      | 47 |
| Intereses.....                                             | 47 |
| Opciones.....                                              | 47 |
| Alternativas .....                                         | 47 |
| Legitimidad.....                                           | 47 |
| Comunicación.....                                          | 47 |
| Relaciones. ....                                           | 48 |
| Compromiso.....                                            | 48 |
| 5.5 Etapas del proceso de negociación .....                | 48 |
| Preparación .....                                          | 48 |
| Desarrollo .....                                           | 48 |
| 5.6 Tipos de negociación .....                             | 48 |
| 5.6.1 El método de la negociación colaborativa .....       | 49 |



---

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| MÓDULO VI.....                                                                | 51 |
| PRINCIPIOS RECTORES DE LA CONCILIACIÓN .....                                  | 51 |
| 6.1 Principio de Veracidad.....                                               | 51 |
| 6.2 Principio de Buena fe.....                                                | 51 |
| 6.3 Principio de Confidencialidad .....                                       | 51 |
| 6.4 Principio de Imparcialidad .....                                          | 52 |
| 6.5 Principio de Neutralidad .....                                            | 52 |
| 6.6 Principio de Legalidad.....                                               | 52 |
| 6.7 Principio de Celeridad.....                                               | 52 |
| 6.8 Principio de Flexibilidad.....                                            | 52 |
| 6.9 Principio de Honestidad.....                                              | 53 |
| 6.10 Principio de Equidad .....                                               | 53 |
| 6.11 Principio de Información .....                                           | 53 |
| 6.12 Principio de Realidad .....                                              | 53 |
| 6.13 Principio de Irrenunciabilidad de Derechos .....                         | 54 |
| 6.14 Principio Tutelar del Trabajo .....                                      | 55 |
| 6.15 Principio de Voluntariedad.....                                          | 55 |
| MÓDULO VII.....                                                               | 56 |
| COMPETENCIA .....                                                             | 56 |
| MÓDULO VIII.....                                                              | 62 |
| PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO ..... | 62 |
| MÓDULO IX .....                                                               | 69 |
| DESARROLLO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL .....                  | 69 |
| 9.1 Identificación de las partes y beneficios del procedimiento.....          | 69 |
| 9.2 Escucha activa de las partes y persuasión.....                            | 70 |
| 9.3 Tipos de negociadores.....                                                | 71 |
| 9.4 Técnicas de la comunicación aplicadas a la audiencia .....                | 73 |
| 9.5 Propuesta conciliatoria.....                                              | 74 |
| 9.6 Si No hay conciliación .....                                              | 75 |
| 9.7 El convenio conciliatorio.....                                            | 76 |
| MÓDULO X. ....                                                                | 78 |



---

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN .....           | 78  |
| 10.1 Características del convenio .....                      | 78  |
| 10.2 Constancia de no conciliación .....                     | 79  |
| MÓDULO XI .....                                              | 81  |
| CASOS DE EXCEPCIÓN EN LA CONCILIACIÓN PREJUDICIAL.....       | 81  |
| MÓDULO XII .....                                             | 82  |
| PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA CONCILIACIÓN LABORAL .....       | 82  |
| MÓDULO XIII. ....                                            | 89  |
| PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO ..... | 89  |
| 13.1 Prescripción: 1 mes.....                                | 89  |
| 13.2 Prescripción: 2 meses .....                             | 90  |
| 13.3 Prescripción: 1 año .....                               | 90  |
| 13.4 Prescripción: 2 años.....                               | 90  |
| CATÁLOGO DE ACCIONES Y PRESCRIPCIÓN .....                    | 91  |
| CATÁLOGO DE DERECHOS IRRENUNCIABLES.....                     | 93  |
| MÓDULO XIV .....                                             | 96  |
| PERFIL DE LA PERSONA CONCILIADORA .....                      | 96  |
| MÓDULO XV.....                                               | 104 |
| CASOS PRÁCTICOS.....                                         | 104 |
| Bibliografía .....                                           | 109 |
| Instrumentos Nacionales.....                                 | 109 |
| Instrumentos Internacionales (OIT).....                      | 109 |
| Recomendaciones .....                                        | 110 |
| Libros y documentos electrónicos .....                       | 110 |



---

## PRESENTACIÓN

El actual Sistema de Justicia Laboral mexicano, responde a la reforma constitucional del 24 de febrero del 2017, así como a los compromisos internacionales contenidos en el Anexo 23-A del Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC) y a los diversos convenios ratificados por México, en específico el 87 y 98 de la Organización Internacional del Trabajo, ya que busca, por un lado, atender a las carencias y necesidades del complicado sistema de impartición de justicia laboral pasado, a través de la conciliación prejudicial obligatoria y, por otro, sentar las bases de una verdadera transformación del régimen sindical, enfocados en los derechos de libertad de asociación, democracia sindical, negociación colectiva auténtica, transparencia, rendición de cuentas, inclusión y equidad de género.

La Reforma al Sistema de Justicia Laboral, busca impulsar la agilización de las controversias en el ámbito laboral en dos instancias fundamentales: la primera, el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral, que ahora tendrá a su cargo el derecho fundamental de acceso a la justicia mediante la conciliación; es decir, el acceso a la justicia en sede administrativa y; la segunda, que tendrá lugar con los Tribunales Laborales especializados a cargo del Poder Judicial.

En ese orden de ideas, la justicia laboral contempla la instancia de conciliación prejudicial como un requisito obligatorio para acudir a los Tribunales Laborales especializados. Dicho procedimiento estará a cargo de los Centros Laborales, los cuales tendrán como objetivo esencial establecer un procedimiento sencillo, moderno, ágil y de fácil acceso.

Así, la solución de los conflictos desde un contexto generalizado, ha vivido una evolución acorde al proceso evolutivo de la civilización, de tal forma que podríamos apuntar a que estamos viviendo un cambio de cultura para la solución de conflictos, a través de los Medios Alternativos de Solución de Controversias (MASC). Siendo que éstos son una serie de procesos ordenados y orientados hacia la resolución ágil y eficiente de los conflictos humanos, sus resultados se han convertido en un referente internacional de civilidad porque se basa y reafirma la libertad, la democracia y la paz.

En este sentido, la conciliación se posiciona como uno de los medios más eficaces, no sólo por la proclividad a encontrar la mejor solución para todos, sino porque permite a los involucrados



responsabilizarse y poner fin a sus conflictos dentro del marco de la ley. Así, la conciliación se erige instrumental en la transformación evolutiva de una sociedad primitiva, en donde entes rectores resuelven a una sociedad civilizada, y donde la autodeterminación, la rapidez, la economía y la confidencialidad son virtudes respetadas en los procesos de controversia. De ahí que la conciliación, como mecanismo alterno, sea uno de los ejes rectores del cambio en el nuevo Sistema de Justicia Laboral. Por consecuencia, la persona conciliadora se convierte en un actor confiable, que asiste y coadyuva a las partes a encontrar su propia solución, en libertad y con absoluta imparcialidad y probidad ética.

Es en ese tenor que el Manual de Conciliación Laboral, asumirá el gran reto de facilitar, en la persona conciliadora, el autoconocimiento y la articulación de los elementos, y de esta manera, descubra sus habilidades y necesidades para el manejo y la aplicación eficaz de los medios alternativos de solución de controversias.

Bajo esta óptica, la autoridad conciliadora tendrá un papel fundamental en este nuevo Sistema de Justicia Laboral, al llevar la responsabilidad de garantizar que no se vulneren los derechos del trabajador y evitar que éste quede en estado de indefensión frente al empleador o sus representantes.

Dicho lo anterior, el presente manual pretende ser esa herramienta práctica que funcionará como una guía permeada de estándares mínimos para la **conciliación individual**, misma que busca enfrentar, de manera ágil y moderna, los nuevos retos que aborda el Sistema de Justicia Laboral de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.

La Unidad de Enlace para la Reforma Laboral, a través de su Dirección de Orientación y Difusión espera que, el presente documento sea un instrumento base de gran utilidad para las futuras personas conciliadoras en el ámbito nacional.



---

## OBJETIVOS GENERALES

Brindar las herramientas y preparación necesaria a la autoridad conciliadora del ámbito federal y local para que, de esta manera, se lleve a cabo la implementación satisfactoria de los Medios Alternativos de Solución de Controversias (MASC).

Desarrollar competencias y herramientas comunicativas en las nuevas personas conciliadoras para lograr la adecuada implementación de los MASC.

Establecer el cambio de cultura entre los nuevos sujetos que tendrán intervención en el procedimiento de conciliación, bajo el enfoque de una nueva materialización sobre el acceso a la justicia en sede administrativa.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Abrir brecha para que la autoridad conciliadora desempeñe de forma eficiente y eficaz el proceso de conciliación prejudicial individual establecido en la Ley Federal del Trabajo, mediante el estudio y manejo de los principales MASC, así como de los principios fundamentales que establece el procedimiento de conciliación.

Proveer de un marco teórico y metodológico puntual que comunique y sustente la búsqueda sobre la solución de los diferentes conflictos laborales.

Identificar, reconocer y aplicar los principios que rigen la conciliación prejudicial; es decir, la imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, legalidad, equidad, buena fe, información, honestidad y confidencialidad, entre otros; esto con el objetivo de sensibilizar al personal en cuestión sobre la trascendencia de buscar y proponer una solución imparcial a los conflictos laborales.



## MÓDULO I

# TEORÍA DEL CONFLICTO SOCIAL

### 1. Concepto de Conflicto

El conflicto puede tener muchas acepciones y es, en todo caso, un proceso susceptible de contextualizar para una mejor definición. En el ámbito que atañe a este manual, de manera práctica nos referiremos al conflicto en los parámetros de la conciliación. Así, de acuerdo con Marinés Suares (1996)<sup>1</sup> es un proceso interaccional que se da entre dos o más partes en donde predominan las interacciones antagónicas, el cual ha sido construido por las partes y puede ser conducido por ellas o terceros.

En ese sentido, el conflicto es un proceso originado por dos o más partes interdependientes cuando se perciben como un obstáculo para la satisfacción de sus intereses, llevando a cada una a realizar acciones que buscarán controlar, neutralizar, frustrar o incluso destruir a la otra.

Es importante señalar que:

- El conflicto se produce en un espacio y tiempo determinado.
- Por lo menos una de las partes percibe a la otra como un obstáculo, aunque esto no necesariamente puede ser cierto.
- Deben identificarse y comprenderse los intereses y necesidades de las partes.
- Deben existir acciones realizadas.

### 2. Niveles del Conflicto

Existen cuatro niveles de conflicto de acuerdo con las partes involucradas:

---

<sup>1</sup> Suares, M. (1996). Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Paidós.



## NIVELES DEL CONFLICTO



**CONFLICTO INTRAPERSONAL:**  
Al interior del ser



**CONFLICTO INTERPERSONAL:**  
1 VS 1



**CONFLICTO INTRAGRUPAL:**  
Al interior del grupo



**CONFLICTO INTERGRUPAL**  
Grupo vs Grupo

### 3. Visiones del Conflicto

Se entienden por visiones del conflicto como las percepciones, ideas e interpretaciones construidas a partir de contextos sociales, políticos, económicos, culturales e incluso filosóficos, sobre el fenómeno del conflicto. Se identifican a grandes rasgos 3 visiones:

- **Negativa:** donde el conflicto es visto como un fenómeno destructivo o violento.
- **Positiva:** se percibe como la fuente generadora de transformación y cambio que impulse el dinamismo social y el desarrollo de los ciudadanos.
- **Neutra:** esta visión promueve una aproximación horizontal al fenómeno, como una oportunidad de crecimiento y desarrollo; como un fenómeno natural del hombre e intrínseco a su evolución.

---

## 4. Elementos del Conflicto

Se requieren de 3 elementos mínimos para la existencia del conflicto:

- **Las partes:** al menos 2 personas físicas o jurídicas que representen los intereses contrapuestos.
- **Contraposición de intereses:** existencia de intereses incompatibles representada por las partes.
- **Enfrentamiento de pretensiones:** enfrentamiento entre los derechos y pretensiones de las partes.

## 5. Clases del Conflicto

En el ámbito de la conciliación, es de suma importancia la identificación del tipo de conflicto entre el oculto y el manifiesto. La persona conciliadora debe identificar claramente los tipos de conflicto con el objetivo de alcanzar resultados efectivos, eficaces y duraderos.

- **Conflictos ocultos.** Es el conflicto real y auténtico que sostienen las partes; sin embargo, se mantiene sin manifestación en el mundo exterior, pasando desapercibido para terceros e incluso para las partes; esto porque suele permanecer a la sombra de otro de menor relevancia, sin que ello implique minimizar otro conflicto, ya que se trata de saber identificar y priorizar los mismos.
- **Conflictos manifiestos.** Son las posiciones de menor relevancia que suelen encubrir al conflicto oculto.

## 6. Dinámica del Conflicto

Los conflictos se desarrollan a lo largo de 4 etapas. Es importante que la persona conciliadora las conozca para poder identificar en qué etapa se encuentra el conflicto e intervenga de manera adecuada.



A continuación, se expone una figura ejemplificativa de la dinámica del conflicto para un mejor entendimiento:



**Latencia.** El conflicto se está formando, todavía no se manifiesta. Se expresan intereses que tienden a oponerse recíprocamente y las tensiones básicas no se han desarrollado. El conflicto puede permanecer latente por mucho tiempo.

**Inicio.** Los problemas se expresan y el conflicto, propiamente dicho, inicia gracias a un suceso detonador. Las partes se identifican y se enfrentan, hay intercambios verbales reconociendo que hay discrepancias, problemas y una disputa.

**Respuesta.** Es la manifestación de conducta de las partes hacia el conflicto.

Existen 5 respuestas:

- **Evasión (pierde–pierde):** es la inhibición de reacción frente al conflicto. Denota la carencia de interés en la búsqueda de satisfacer los intereses propios y ajenos.
- **Cesión (pierde–gana):** es la complacencia hacia las necesidades y requerimientos de la otra parte. Se realizan concesiones hacia la otra parte con el fin de mantener la relación.





- 
- **Competencia (gana–pierde):** es la búsqueda de la satisfacción y consecución de los intereses en detrimento de la otra parte.
  - **Transacción (gana poco–pierde poco):** es la búsqueda de la distribución de los bienes y objetos del conflicto, en donde ambas partes conceden recíprocamente a favor del otro.
  - **Colaboración (gana–gana):** se busca la satisfacción mutua de los intereses de ambas partes.

**Consecuencia.** Es la última etapa. Las partes adoptan uno de estos 3 comportamientos:

- **Escalamiento:** es el incremento de la intensidad del conflicto. Las partes endurecen sus posturas y exigencias, se acrecienta la distancia y el conflicto se torna más complejo. La persona conciliadora debe intervenir para limitar los aspectos destructivos del conflicto, propiciar la desescalada y generar condiciones mínimas para el adecuado abordaje del mismo.
- **Desescalada:** es la disminución de la intensidad del conflicto. Existe el diálogo y es posible llegar a un acuerdo. En este momento la negociación, mediación, conciliación y diálogo suelen ser mecanismos adecuados.
- **Estancamiento:** el conflicto se congela en el tiempo. Las partes se consideran atrapadas en un conflicto sin posibilidad de solución.

## 7. Fuentes del Conflicto

Los conflictos se pueden generar por 5 razones:

- **Datos:** se refiere al manejo de información entre las partes; la falta de información o la información errónea; discrepancias en la interpretación de datos o procesos de evaluación diferentes.
- **Intereses:** son provocados por el carácter competitivo, sea real o percibido por alguna de las partes; pueden ser intereses sustantivos, procedimentales o psicológicos.



- **Valores:** diferencia en los criterios de evaluación y valuación de creencias, ideologías, estilos de vida, entre otras.
- **Estructurales:** la estructura social donde se encuentran las partes es asimétrica y anómala promoviendo desigualdades, falta de equidad, mala distribución de los bienes, entre otras.
- **De relación:** surge por una comunicación ineficiente, mediocre, inexistente o por errores de comunicación entre las partes; así también incluye los surgidos por errores de percepción entre las partes.

## 8. Estructura del Conflicto

La estructura del conflicto consta de 3 andamios:

- **Situación conflictiva:** es el entorno donde dos o más partes consideran que poseen metas incompatibles o al menos disímiles.
- **Actitudes conflictivas:** es la dimensión de los aspectos psicológicos que acompañan la situación y el comportamiento conflictivo. Es importante que la autoridad conciliadora conozca las percepciones de las partes hacia el conflicto, hacia la otra parte y a ambos a la vez. La autoridad se beneficiará de esta información para poder saber por qué actúan de determinada manera las partes y así, buscar las soluciones más adecuadas. Un aspecto importante son las emociones de éstas; la persona conciliadora debe ayudarles a ventilar sus emociones para bajar la temperatura emocional y preparar a las partes para el mecanismo de resolución de conflictos que considere adecuado.
- **Comportamientos conflictivos:** se definen como las acciones que una parte emprende en detrimento de los objetivos de la otra parte. Están ligados en concordancia con 4 de las 5 conductas en la etapa de respuesta de la dinámica del conflicto: evasivo, competitivo, transactivo y colaborativo.



## 9. Análisis del Conflicto

Para el análisis del conflicto nos basaremos en Lederach (1989)<sup>2</sup> y su diferenciación tripartita: partes (quién), proceso (cómo) y problema (qué). Es importante que el análisis del conflicto presente los puntos que a continuación se enuncian, al menos de forma preliminar.

**Las Partes.** La autoridad conciliadora debe conocer a los involucrados y afectados, qué rol desempeñan, cómo se relacionan y su nivel de influencia. La persona conciliadora también deberá:

1. Identificar a los protagonistas
2. Conocer la dinámica de poder en la relación
3. Conocer las percepciones de poder de las partes
4. Determinar las emociones y sentimientos de las partes
5. Conocer la posición de cada una de las partes
6. Identificar los intereses de las partes
7. Conocer los valores de las partes

**El Proceso.** Es la manera o el modo en que se desarrolla el conflicto, así como la forma en que las partes buscan resolverlo. La persona conciliadora debe utilizar una idea clara sobre el origen del conflicto y proyectar posibles soluciones al mismo, para ello, es importante hacerse de la información que le permita conocer el desarrollo y evolución del conflicto, identificar en cuál etapa se encuentra y establecer el nivel de intervención.

Es necesario identificar las relaciones de poder entre las partes. Existen recursos de poder a través de los cuales las partes pueden ejercer mayor o menor influencia en atención a sus intereses sobre la otra.

Los recursos de poder pueden ser:

- Dinero

---

<sup>2</sup> Lederach, J. P. (1989). Elementos para la resolución de conflictos. Cuadernos de No-violencia, No. 1. México: SERPAJ.

- 
- Información
  - Grado de instrucción
  - Grado de organización
  - Legitimidad moral
  - Legitimidad social
  - Fuerza física

**El Problema.** Son las diferencias básicas que antagonizan a las partes, el conflicto en sí mismo.

1. La persona conciliadora debe establecer las causas del conflicto; para su determinación, es importante recordar las fuentes del conflicto: datos, intereses, valores, estructurales y de relación.
2. La persona conciliadora debe establecer qué puntos deben ser solucionados, sean estos conflictos ocultos o manifiestos.
3. La persona conciliadora debe identificar los intereses comunes y los incompatibles de las partes.
4. La persona conciliadora debe identificar los recursos disponibles para la solución del conflicto y determinar los factores que puedan contribuir a resolver el conflicto.

## 10. El Conflicto Laboral

El conflicto laboral es inherente al sistema económico capitalista, en el cual, en términos generales, un lado aporta su fuerza de trabajo (Trabajo) y por otro, el medio de producción o fuente de trabajo (Capital), la Ley Federal del Trabajo les denomina factores de la producción, pues bajo ese esquema se generan la gran mayoría de los bienes y servicios para satisfacer la necesidad de consumo de la sociedad.

En ese marco, el trabajo produce la riqueza; sin embargo, en algunos casos, el empleador la privatiza, devolviendo solo una parte al trabajador vía el salario, prestaciones laborales, tiempo de



descanso, etcétera, de conformidad con lo que establezca la normativa laboral, siendo, por tanto, el derecho del trabajo y el conflicto laboral, un mecanismo para la distribución de la riqueza socialmente producida.

Desde esa perspectiva, hablando de manera muy elemental, el trabajador quiere más salario, más prestaciones, conservar el trabajo y, en caso de perderlo, contar con una indemnización. Por otro lado, en algunos casos el empleador quiere privatizar completamente las ganancias y abaratar costos explotando a los trabajadores.

Estas contradicciones generan una gran desigualdad económica y social entre trabajadores y patrones, las cuales han buscado ser atemperadas a lo largo de la historia tratando de generar una serie de derechos mínimos que disminuyan estos desequilibrios sociales.

Por tanto, al identificar el panorama sobre las diferencias del modelo de producción, así como las contradicciones que generan, han surgido diversos esfuerzos como el Tratado de Versalles con el que concluyó la Primera Guerra Mundial, el surgimiento de la Organización Internacional del Trabajo y las luchas obreras han logrado regulaciones laborales desde una perspectiva teleológica.

El conjunto de disposiciones en materia laboral internacional y nacional, establecen como objetivos la Justicia Social; es decir, lograr la mejor distribución de la riqueza producida para reducir la desigualdad, el trabajo digno o decente, en el cual se respeta la dignidad humana del trabajador, está libre de discriminación, se percibe un salario remunerador, cuenta con capacitación, seguridad social, seguridad e higiene, derechos colectivos, e igualdad sustantiva entre hombres y mujeres y equilibrio entre los factores de la producción que busca armonizar los derechos del trabajo con los del capital.



## MÓDULO II.

# MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

### 2.1 Generalidades

La excesiva carga de trabajo en las Juntas de Conciliación y Arbitraje hace casi nulo el derecho fundamental de acceso a la justicia consagrado en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que dispone lo siguiente:

*“Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por Tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.”*

En el marco jurídico mexicano, se contemplan desde hace varias décadas los medios alternativos de solución de controversias (MASC), como lo son la conciliación, la mediación, la amigable composición, la concertación, la transacción, la negociación, las consultas, la evaluación neutral, el *ombudsman*, entre otros. Esta implementación va encaminada a resolver, en la mayor brevedad posible, sin que sea necesario llegar a instancias judiciales, los conflictos que se suscitan en las relaciones humanas.

En lo que se refiere a la Administración Pública Federal, con el fin de dar celeridad a los procesos, diversos organismos han dado un impulso en ese ámbito a los medios alternativos de solución de controversias, como lo son:



- 
- Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
  - Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
  - Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)
  - Instituto Nacional de Derechos de Autor (INDAUTOR)
  - Procuraduría General de Justicia de los Estados (PGJ)
  - Fiscalía General de la República (FGR)

## 2.2 Concepto de MASC

Los Medios Alternativos de Solución de Controversias (MASC), son un conjunto de procedimientos solucionadores de conflictos ejecutados fuera del ámbito judicial, en donde no interviene el uso de la fuerza, sea física o psicológica. Gracias a su uso, personas naturales o jurídicas solucionan sus conflictos fuera del proceso jurisdiccional.

Es importante señalar que, los MASC no pretenden suplantar o abolir al proceso jurisdiccional, sino que sólo promueven un abanico más amplio de opciones en la resolución de controversias; es decir, genera también el acceso a la justicia desde una óptica administrativa.

## 2.3 Características de los MASC

- **Participación de las partes:** es la principal y más importante característica, las partes involucradas son los protagonistas en la resolución de las controversias. Al tener un rol más activo, las partes se involucran en la solución de sus propios conflictos, lo que resulta en una mayor satisfacción.
- **Rapidez:** el tiempo invertido es considerablemente menor en comparación al necesario en un proceso judicial tradicional.
- **Económicos:** como resultado de la rapidez en los acuerdos, los costos también disminuyen considerablemente, lo que los sitúa como más baratos en comparación con un proceso judicial tradicional.



- **Soluciones satisfactorias bipartitas:** las soluciones consensuadas satisfacen a ambas partes porque se construyen en conjunto y se adaptan a las necesidades específicas.
- **Continuidad de las relaciones:** de acuerdo con Medina Rospigliosi (2015)<sup>3</sup>, las soluciones alcanzadas mediante los MASC, tienen muchas más posibilidades de preservar una relación de continuidad y permanencia entre las partes, en comparación con las llevadas a cabo mediante un proceso judicial tradicional.
- **Mayores posibilidades de cumplimiento de las soluciones:** de acuerdo con Medina Rospigliosi (2015)<sup>4</sup>, las soluciones obtenidas mediante los MASC presentan mayor cumplimiento que las impuestas por un juez, esto se atribuye a que las partes tienen un rol importante en la construcción de las soluciones.
- **No adversariales:** los MASC son medios no adversariales porque se desarrollan en una atmósfera positiva, pacífica, no violenta, colaborativa y de mutuo desarrollo, donde se promueve una visión proactiva.
- **Confidenciales:** la información a la que accede la autoridad conciliadora está protegida y no saldrá del ámbito privado.
- **Informales:** los MASC distan de la ritualidad y formalismos que caracterizan a los procesos judiciales tradicionales.

## 2.4 Clases de MASC

Los MASC se dividen en 3 grandes grupos:

- **Autocompositivos**
- **Heterocompositivos**
- **Híbridos**

### 2.4.1 Autocompositivos

Son un conjunto de procedimientos en donde las partes solucionan sus conflictos, hay 3 clases y puede presentar o no la intervención del tercero facilitador de la comunicación.

<sup>3</sup> Medina, G. (2015). Manual de Conciliación Extrajudicial. Lima: Limamarc.

<sup>4</sup> Medina, G. (2015). Manual de Conciliación Extrajudicial. Lima: Limamarc.

#### 2.4.1.1 Negociación

Podría entenderse como el procedimiento base de los MASC, pues es un procedimiento voluntario de comunicación directa entre las partes en conflicto, que busca alcanzar un acuerdo que satisfaga a las partes involucradas. No hay intervención del tercero facilitador de la comunicación.

Existen dos tipos de negociaciones:

- **Distributiva:** también conocida como competitiva, suele obtener resultados del tipo “gano–pierdes”.
- **Colaborativa:** también conocida como cooperativa, permite obtener resultados del tipo “ganar–ganar”. Se basa en 4 pilares:
  - Separar a las personas del problema.
  - Centrarse en los intereses.
  - Generar opciones de beneficio mutuo.
  - Aplicar criterios objetivos.

#### 2.4.1.2 Mediación

Es un método de negociación asistida donde un tercero imparcial y neutral asiste a las partes para que encuentren puntos de coincidencia y construyan por si mismos un acuerdo que satisfaga sus intereses. El tercero actúa pasivamente limitándose a transmitir información asertivamente. La persona facilitadora de la comunicación no propone soluciones.



---

#### **2.4.1.3 Conciliación**

Es un método de negociación asistida donde un tercero imparcial y neutral asiste a las partes para que encuentren, a través del diálogo, propuestas inteligentes que construyan un acuerdo que satisfaga sus intereses. La conciliación se orienta hacia la solución justa del conflicto de intereses. El personal conciliador tiene un rol activo, proponiendo soluciones no vinculantes.

#### **2.4.2 Heterocompositivos**

Son procedimientos en donde un tercero resuelve el conflicto de forma definitiva.

##### **2.4.2.1 Arbitraje**

Es un proceso adversarial y adjudicativo, de resultado por voluntad de terceros, muy similar a un proceso judicial, pero privado, donde las partes designan y remuneran al tercero, quien impone una solución definitiva e inapelable al conflicto, a través de un laudo arbitral, obligatorio para ambas partes.

Es un procedimiento voluntario porque las partes acuerdan recurrir a él por medio de un convenio arbitral, donde expresan someter su conflicto a la decisión resolutoria, definitiva y exclusiva del tercero.

#### **2.4.3 Métodos Híbridos**

Son un conjunto de procedimientos que combinan la negociación, mediación, conciliación y arbitraje.





## MÓDULO III.

# MODELOS DE CONCILIACIÓN

### 3.1 Generalidades

Existen cuando menos 3 modelos de conciliación; cada modelo presenta visiones distintas sobre la conciliación por lo que sus resultados son distintos.

### 3.2 Modelo Harvard

Fue creado por Fisher y Ury (1981)<sup>5</sup>; es una negociación basada en intereses; define a la conciliación como una negociación asistida por un tercero imparcial y neutral. La conciliación es una herramienta para satisfacer los intereses de las partes; no toma en cuenta las posiciones de las partes.

Tiene un fin mediato que busca la máxima satisfacción de las necesidades de las partes y un fin inmediato que se entiende como un acuerdo inteligente el cual construirán las partes con la ayuda del personal conciliador.

La persona tercera facilitadora de la comunicación posee un rol muy activo, y una actitud directiva, tanto así, que las partes lo siguen. Éste debe encontrar los canales adecuados de comunicación, traducir y transmitir la información, diferenciar entre deseos y necesidades, generar opciones y anclar las propuestas a una realidad operativa.

---

<sup>5</sup> Fisher, R. y Ury, W. (1981). Sí. ¡De Acuerdo! Como Negociar Sin Ceder. Estados Unidos: Houghton Mifflin Company.

---

El método de análisis de este modelo, se basa en siete elementos esenciales<sup>6</sup>:

1. Intereses;
2. Opciones;
3. Legitimidad o criterios objetivos;
4. Comunicación;
5. Relación;
6. Compromiso; y
7. Alternativa.

Los resultados son creativos, constructivos y del tipo “ganar–ganar”.

### 3.3 Modelo Transformativo

Creado por Folger y Bush (1996)<sup>7</sup> posee poco alcance, pues a diferencia de transformar la situación, como en el modelo Harvard, lo que propone este modelo es transformar a las personas. Busca una trascendencia mayor de gran valor porque al cambiar a los conciliantes, el resultado generado no es momentáneo.

Se basa en la revalorización, que no es sino el fortalecimiento del “yo” de cada una de las partes, la comprensión de sus metas. Y, el reconocimiento, que es la capacidad de reconocer a la otra parte.

La persona conciliadora otorga a las partes todo el poder sobre el resultado y el procedimiento. De igual forma invita a las partes a considerar la perspectiva de la contraparte.

---

<sup>6</sup> Soleto Muñoz, Helena (2017), Mediación y Resolución de Conflictos: técnicas y ámbitos, 3 edición, Tecnos, España.

<sup>7</sup> Baruch R. y Folger, J. (1996). La Promesa de la mediación. Como afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento. España: Granica.



### 3.4 Modelo Circular-Narrativo

Promovido por Sara Cobb, este modelo se basa en la comunicación y busca modificar la relación entre las partes y así obtener acuerdos. Se centra en el tipo de narración de los participantes. Entiende al conflicto como la propia historia o narrativa de las partes; a través de la conciliación, se pretende cambiar la narrativa por una que posibilite y permita el cambio, se trata de legitimar a la persona y separar a la persona del problema. Es un modelo de acción multidisciplinar.

Las etapas del modelo circular narrativo son:

1. **Recepción de las partes:** las partes se presentan y acreditan su personalidad.
2. **Sesión pública:** establecimiento de las reglas e identificación del problema.
3. **Sesiones privadas o caucus:** exposición y desarrollo de las necesidades e intereses.
4. **Sesión pública:** invención y revisión de las opciones, construcción del acuerdo.
5. **Implementación y control del acuerdo:** propuesta de solución de conflicto.
6. **Evaluación:** las partes establecen su acuerdo o desacuerdo con la propuesta de solución de conflicto.

### 3.5 Modelo Asociativo

Creado por el Doctor Jorge Pesqueira Leal<sup>8</sup>, explicado sustancialmente en el libro que escribe en conjunto con Amalia Ortiz Aubbusca en las partes el desarrollo de aptitudes “sociocognitivas” basadas la comprensión de sí mismo y su conducta. Además, pretende que los involucrados entiendan que un hecho individual es un hecho social, que no somos individuos aislados, y que, al convivir en la colectividad, el conflicto debe abordarse desde el “nosotros” y no más desde el “yo”.

La persona facilitadora de la comunicación, que practica este modelo debe manejar conceptos fundamentales como la bondad, la búsqueda de la paz, la concordia, la dignidad humana, entre muchos otros y contar con habilidades tales como el autocontrol, la

---

<sup>8</sup> ORTIZ Ayub Amalia, PESQUEIRA Leal Jorge, Mediación Asociativa y Cambio Social: el Arte de lo Posible, Editorial Color Express de México, México, 2010.



asertividad, la empatía, la compasión, utilizar la imaginación, contar con pensamiento crítico, así como con un excelente control de sus emociones, de tal manera que, conjuntamente con las partes, se logre contribuir al anhelo de felicidad y bienestar que merecen todos los seres humanos a partir de una contribución al cambio social, logrando transformaciones cualitativas en las partes.

## MÓDULO IV.

# TEORÍA Y TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN APLICADAS A LA CONCILIACIÓN

### 4.1 Concepto de Comunicación

El concepto comunicación es multisémico; sin embargo, podemos decir que comunicar es una cualidad racional y subjetiva propia del hombre, que le permite ponerse en contacto con los demás, a través del intercambio de ideas cuyo sentido y significado va a estar determinado por las experiencias previas comunes.

De acuerdo con Ferrer (1994:25)<sup>9</sup>, consiste en la “creación de significados compartidos a través de procesos simbólicos”. Por su parte, Schramm (1972)<sup>10</sup> nos dice que, aunque los marcos de referencia entre una y otra persona sean distintos, ya que sus valores y cultura son diferentes en el momento de comunicarse tienen un propósito explícito de entendimiento y pretenden lograr algo en común por medio del mensaje que intentan compartir.

La comunicación es instrumental para que la persona conciliadora logre entendimiento entre las partes conciliantes y para la realización de intervenciones eficientes en la resolución de conflictos.

<sup>9</sup> Ferrer, E. (1994). El lenguaje de la publicidad. México: Fondo de Cultura Económica.

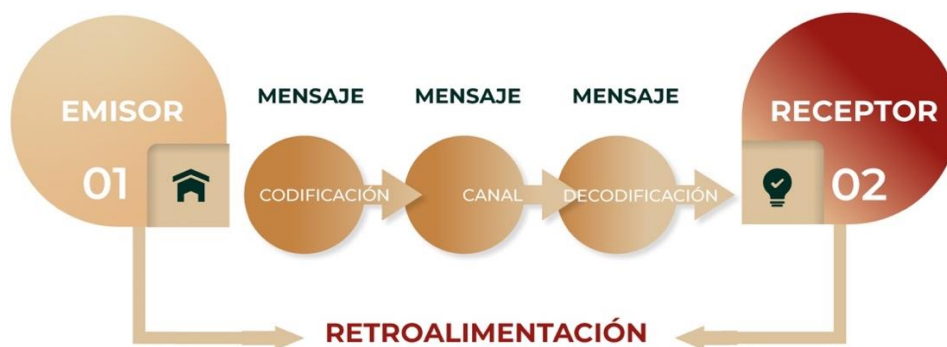
<sup>10</sup> Schramm, W. (1972). La ciencia de la comunicación humana. México: Roble.



## 4.2 Proceso de Comunicación

A continuación, se presenta una interpretación del modelo de comunicación propuesto por Jakobson (1960)<sup>11</sup>. Dicho modelo está basado en postulados funcionalistas. En el funcionalismo la lengua es un sistema funcional producto de la actividad humana y sus propósitos esenciales son la comunicación y la expresión (Cabrera, 2001)<sup>12</sup>.

### Proceso de comunicación



## 4.3 Elementos de la Comunicación

Los componentes de los modelos de comunicación adquieren diferentes denominaciones; en esta ocasión, a fin de explicar cada uno de ellos, se tomará como referencia a David K. Berlo, (citado por Fonseca, 2011)<sup>13</sup>:

1. **La fuente (codificador):** representa el origen del mensaje. Cualquier persona, grupo o institución que genere un mensaje para transmitirlo es una fuente.

<sup>11</sup> Jakobson, R. (1960). Lingüística y poética. Madrid: Cátedra Lingüística.

<sup>12</sup> Cabrera, A. y Nereka, P. (2001). Lenguaje y comunicación. Venezuela: Colección Minerva. Editorial CEC.

<sup>13</sup> Fonseca, M. S., Correa, A., Pineda, M. I. y Lemus, F. J. (2011). Comunicación oral y escrita. México: Pearson Educación.



- 
2. **El emisor:** persona que emite o envía el mensaje. Fuente y emisor pueden representar un sólo elemento cuando la persona que idea y crea el mensaje es la misma que lo transmite. El emisor también codifica.
  3. **El receptor (decodificador):** persona o grupo a quien se dirige el mensaje. El receptor posee capacidades para decodificar el mensaje y responder a la comunicación; éstas pueden estar relacionadas con las habilidades comunicativas, conocimientos, actitudes o sistema social.
  4. **El mensaje:** es el contenido que el emisor expresa y transmite al receptor. Cuenta con tres elementos:
    - a) **El código:** sistema estructurado de signos, como los diferentes lenguajes y la música.
    - b) **El contenido:** son las ideas que se comunican.
    - c) **El tratamiento:** se relaciona con el “estilo”, la manera de decir las cosas, siempre que faciliten la comprensión del mensaje.
  5. **El canal:** como su nombre lo indica, es el medio o vehículo por el cual se envía y viaja el mensaje. Se puede usar un gran número de canales o tipos de medios, aunque no hay que olvidar que cuanto más directo sea el canal utilizado, y más sentidos se estimulen, mayor impacto producirá el mensaje en el destinatario.
  6. **La retroalimentación:** este elemento propicia la interacción o transacción entre el emisor y el receptor, permite asegurarse de que el mensaje fue recibido y compartido. El mensaje mismo puede ser fuente de retroalimentación, ocurre cuando una persona está escribiendo y, después de leer su texto, corrige errores para mejorar el lenguaje o su comunicación.
  7. **El ruido:** es una serie de barreras u obstáculos que imposibilitan la transmisión del mensaje o lo distorsionan. Pueden presentarse en cualquier momento del proceso y generar malos entendidos entre el emisor y el receptor. Dependiendo del factor que lo genere, el ruido puede clasificarse de la siguiente manera:
    - a) **Ruido psicológico:** considerado como un estado anímico mental o emocional producido por la situación que se vive; se presenta en el emisor y el receptor. Por ejemplo, tensión, tristeza, angustia, enojo, apatía, etcétera.
    - b) **Ruido fisiológico:** cuando el receptor o emisor sufre molestias o incapacidades en su organismo y, éstas, impiden la transmisión del mensaje.  
  
Ejemplo: pérdida de la vista, del oído, ronquera, malestares o dolores corporales, hambre, cansancio, falta de respiración, entre otras.
-

- 
- c) Ruido semántico:** se presenta en el mensaje, en su contenido; las palabras empleadas pueden tener un significado confuso, equivocado o desconocido por el receptor.
- d) Ruido técnico:** fallas en el medio o canal que transmite el mensaje. Por ejemplo, palabras ilegibles o borrosas en el cuerpo de un texto, falta de sonido en la radio, interferencias en el sonido y la imagen del televisor o la computadora.
- e) Ruido ambiental:** como su nombre lo indica, son alteraciones provocadas por fenómenos naturales del ambiente, como lluvia, truenos, calor, frío, etcétera; también pueden presentarse como alteraciones artificiales que las máquinas u otros artefactos producen.
- 8. El contexto:** lo constituye el ambiente físico, la situación social y el estado psicológico en que se encuentran el emisor y receptor en el momento de la comunicación. El factor físico está determinado por el lugar y todas las condiciones físicas en que se realiza la comunicación; el aspecto social lo constituye las distintas áreas y campos de actividad de una sociedad; mientras que el estado psicológico, se refiere al ambiente emocional que genera el carácter del emisor y el receptor.

## 4.4 Canales de Comunicación

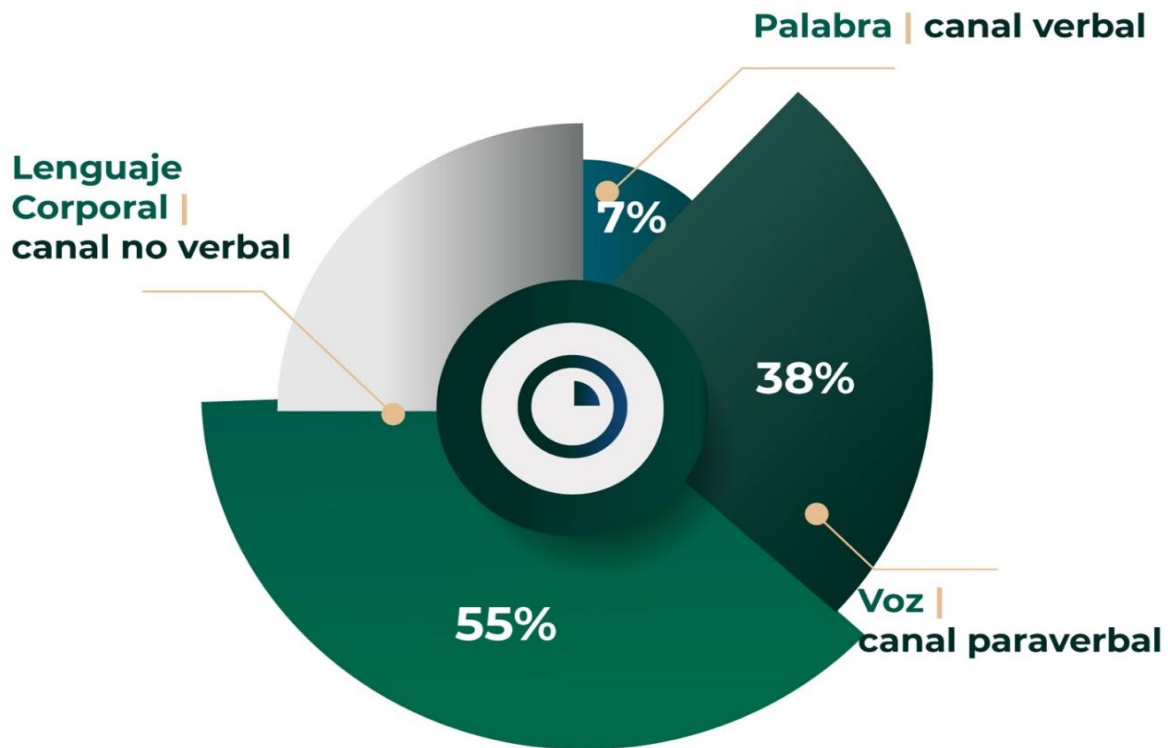
Para fines explicativos comprendemos tres canales: el canal verbal, canal no verbal y canal paraverbal.

- El canal verbal se refiere a la palabra, sea escrita u oral; tiene un significado claro, específico e inequívoco.
- El canal paraverbal hace referencia al tono de la voz.
- El canal no verbal contempla los gestos, posturas, forma de moverse, sentarse, contacto físico, distancia y espacio personal.

A continuación, se presenta una figura sobre los canales de comunicación para una mejor comprensión:



## Canales de comunicación



### 4.5 Axiomas de la Comunicación

De acuerdo con Watzlawick, Bavelas y Jackson (1971)<sup>14</sup>, la comunicación presenta cinco verdades evidentes e ineludibles gracias a su dimensión interpersonal. Esto es importante porque se rompe la visión unidireccional de la comunicación; los axiomas nos ayudan a comprender que la comunicación no es una mera cuestión de acciones y reacciones. Y como lo plantea Birdwhistell (1959)<sup>15</sup> hay que pensar en la comunicación, a partir del concepto de intercambio, desde un enfoque sistémico.

<sup>14</sup> Watzlawick, P., Bavelas, J. y Jackson, D. (1971). Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Herder.

<sup>15</sup> Birdwhistell, R. L. (1959). Contribución de los estudios lingüísticos-cinéticos a la comprensión de la esquizofrenia. En Auerback, A. (Ed.) Esquizofrenia: una aproximación integral. California: Ronald Press.

---

### **1. Es imposible no comunicarse**

No existe la no comunicación, todo lo que hacemos comunica. Derivado de la propiedad básica del comportamiento, donde no existe el no comportamiento y, por lo tanto, es imposible no comportarse; si se acepta que todo comportamiento en una situación de interacción tiene un valor comunicativo, entonces no se puede dejar de comunicar.

### **2. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y otro de relación**

Una comunicación no sólo transmite información, sino que al mismo tiempo impone conductas, estos son los aspectos referenciales (contenido) y conativos (relación). El contenido es la transmisión de información; es decir, lo que se dice. En tanto que, la relación se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es; esto se transmite a través de los canales paraverbales y no verbales; esto es, el cómo se dice.

Es importante que la persona conciliadora se muestre receptivo y pueda clasificar ambos aspectos de cada una de las partes.

### **3. La puntuación de la secuencia de hechos**

Se refiere al intercambio de mensajes entre comunicantes, quienes participan en la interacción necesariamente puntúan la secuencia de hechos arbitrariamente. Puntuar es otorgar valores de inicio y de fin a los hechos.

Esta característica genera una secuencia circular de comportamientos que se retroalimentan organizada, arbitraria y unilateralmente por cada parte, de tal manera que los hechos aparecen como causas o efectos según quien los perciba.

La persona conciliadora, debe tener la capacidad de eliminar la puntuación arbitraria realizada por las partes.

Ejemplos:

- El reclamo porque viene tarde



- Vengo tarde porque me reclaman

#### 4. La comunicación puede ser digital o análoga

Los seres humanos se comunican de las dos formas. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa, pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación; mientras que el análogo posee la semántica, pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones.

Lo que hablamos, lo que escribimos, forma parte del aspecto digital de nuestro mensaje. Mediante lo digital expresamos lo que queremos decir usando el lenguaje para denominar los objetos y para decir lo que queremos transmitir. Transmitimos datos e informaciones sobre las cosas, mediante lo verbal.

La parte no verbal de nuestro mensaje tiene que ver más con nuestro ser, con nuestros sentimientos, con nuestros estados de ánimo, y por ello, lo no verbal, lo análogo, da más información de nosotros mismos que lo que decimos verbalmente en un momento determinado.

#### 5. La interacción es simétrica o complementaria

En los grupos humanos existe una jerarquía que influye en las interrelaciones que se establecen, así existen dos tipos de interacciones:

- **Simétrica:** los participantes intercambian el mismo tipo de comportamiento. Ambos pueden, indistintamente, tomar decisiones, criticar y comentar la conducta del otro, dar consejos y proponer alternativas, etc. Este tipo de relación es frecuente entre compañeros de curso, de trabajo, amigos, hermanos, etc.
- **Complementaria:** los participantes intercambian diferentes tipos de comportamientos; la conducta de uno complementa la del otro. Este tipo de relación es frecuente entre padre e hijo, jefe y subalterno, médico y paciente, etc.



---

En una relación complementaria hay dos posiciones distintas:

- Posición superior o primaria
- Posición inferior o secundaria

Por eso se habla de comunicación ascendente, descendente y horizontal, porque lo que se quiere resaltar con dichas denominaciones es la igualdad o diferencia jerárquica de los que se comunican.

## 4.6 Barreras de la comunicación

### Referido a la emisión

- El emisor es ineficaz en el envío del mensaje porque envía un mensaje incompleto o incomprensible.
- El emisor usa un código diferente al usado por el receptor.
- El emisor no puede expresar su pensamiento de forma fidedigna.
- El emisor carece de empatía.

### Referido al receptor

- El receptor oye, pero no escucha.
- El receptor no presta la adecuada y total atención.
- El receptor presta atención sólo a una parte del mensaje y no a la totalidad de la situación comunicada decodificando sólo una parte del mensaje.
- El receptor se muestra renuente a escuchar visiones, opiniones y valores que sean diferentes a los suyos.
- El receptor interpreta el mensaje incompleta o incorrectamente
- El receptor muestra desinterés hacia la recepción del mensaje.

### Referido al contexto

- Ruido excesivo.
- Espacio físico inadecuado.



- Interrupción de los mensajes.

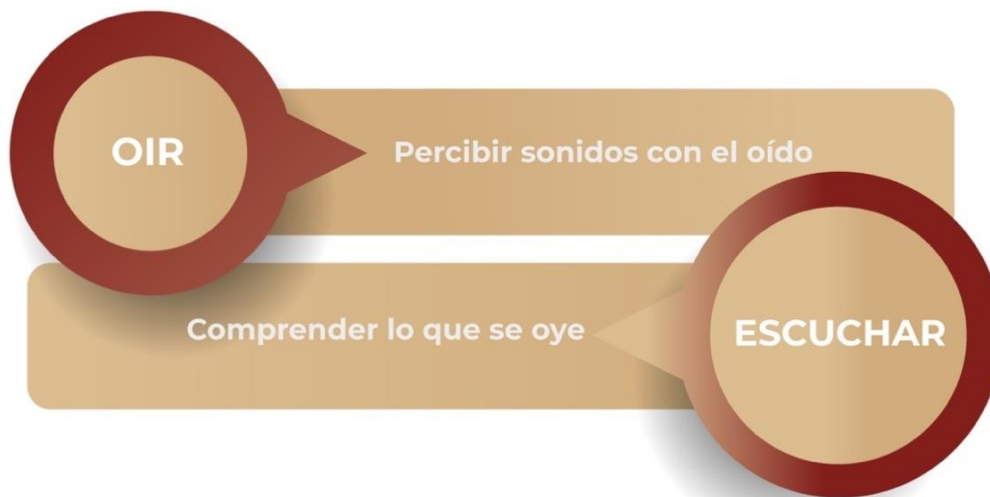
## 4.7 Técnicas de la comunicación aplicadas a la Conciliación

### Escucha activa

Partamos de la diferenciación entre oír y escuchar. Oír es un fenómeno fisiológico por medio del cual se perciben vibraciones de sonido. Escuchar es entender, interpretar, comprender y retener el significado correcto del mensaje. En ese tenor, el personal conciliador debe escuchar activamente lo expresado por las partes.

La escucha activa, auxilia a la persona conciliadora a comprender las percepciones, emociones, necesidades, deseos, sentimientos, ideas y restricciones que se encuentran en el mensaje de la parte emisora.

### Escucha activa



### Partes de la escucha activa

1. **Recepción:** la persona conciliadora recibe el mensaje enviado por la parte emisora.
2. **Atención:** la persona conciliadora vierte toda su atención al lenguaje verbal, paraverbal y no verbal del emisor. Algunas señales de atención que ayudarán en esta etapa son:



- 
- **Mirar la cara de la parte emisora**
  - **Mirar a los ojos a la parte emisora**
  - **Mantener una postura corporal abierta**
  - **Hacer movimientos afirmativos con la cabeza**
  - **Inclinar el cuerpo hacia la parte emisora**
  - **Emitir interjecciones como: continúe, prosiga, correcto, le escucho**

**3. Comprensión:** la persona conciliadora debe entender, comprender, descifrar y decodificar el mensaje emitido por la parte emisora.

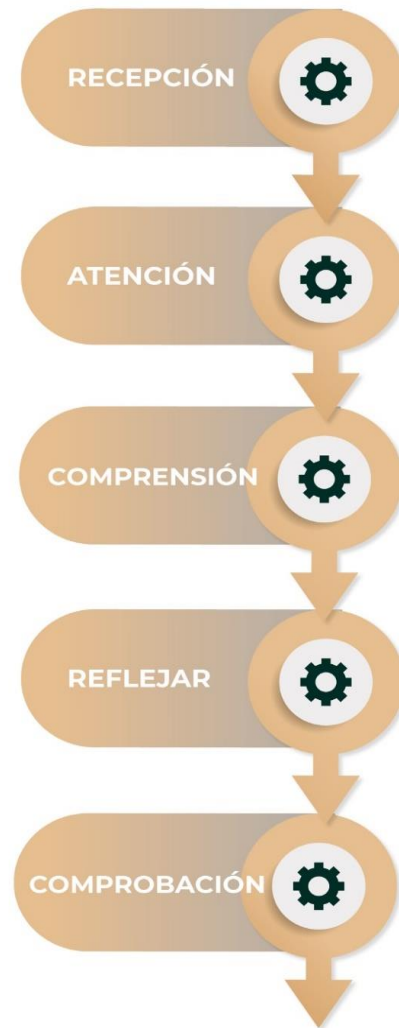
**4. Reflejar:** la persona conciliadora retransmite a la parte emisora lo que ha comprendido del mensaje; esto puede llevarse a cabo con las mismas palabras u otras.

**5. Comprobación:** la persona conciliadora se asegura de haber comprendido el mensaje de la parte emisora de manera correcta. A su vez, la parte emisora se siente escuchada por la persona conciliadora.

A continuación, se expone una figura de las partes de la escucha activa para su mejor comprensión:



## Partes de la escucha activa:



### Parafraseo

Es una técnica que reproduce lo manifestado por el emisor del mensaje mediante las palabras propias de la persona conciliadora. Se caracteriza por utilizar un lenguaje neutro y extraer la carga negativa, adversaria y antagonista.

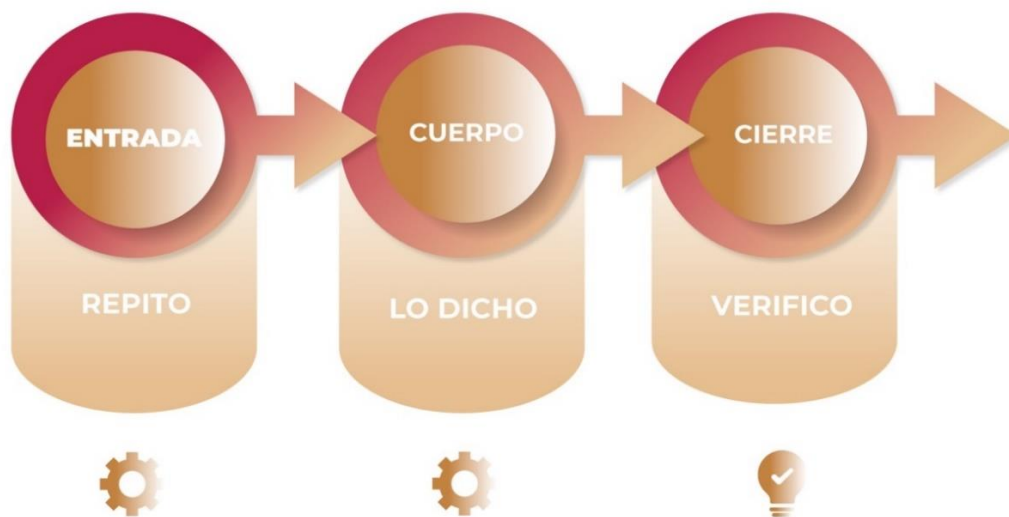
La finalidad de esta técnica es despojar al mensaje de las connotaciones negativas y ubicarlo en un contexto neutro e imparcial.



### Partes del parafraseo

1. **Entrada:** la persona conciliadora repetirá, sin omitir una opinión.
2. **Cuerpo:** la persona conciliadora repite el mensaje, pero esta vez lo dice sin la connotación negativa que podría tener.
3. **Cierre:** la persona conciliadora verifica si el parafraseo ha sido correcto.

### Partes del parafraseo: El parafraseo tiene tres partes:



### Clases de parafraseo:

1. **Parafraseo de hechos:** el personal conciliador enuncia y describe los hechos de la parte emisora.
2. **Parafraseo de emociones:** el personal conciliador extrae del mensaje emitido, la emoción de la parte emisora con el fin de que se sienta entendida.



---

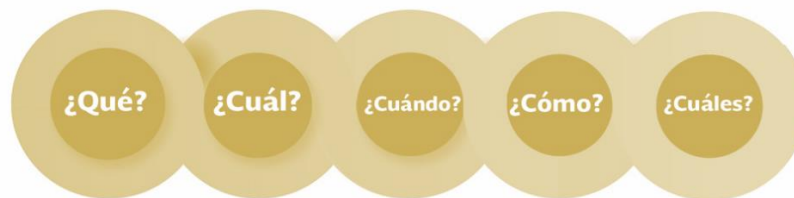
## Preguntas

Son herramientas del personal conciliador que buscan obtener información y clarificar los datos.

### Preguntas abiertas

Sirven para extraer información de las partes sobre la controversia. El personal conciliador las utilizará para animar a las partes a contar su versión de los hechos.

### Preguntas abiertas



### Preguntas cerradas

Sirven para conocer información específica. La persona facilitadora de la comunicación la utiliza para recibir respuestas claras tipo “sí–no” o sobre un tema muy acotado.

### Preguntas circulares

Sirven cuando las partes se encuentran discutiendo recurrentemente sobre algún punto o cuando se aprecia una causa oculta, sea en el origen o desarrollo de la controversia. Busca generar conexiones entre aspectos no vinculantes para esclarecer problemas que perturban la gestión del procedimiento de conciliación.

Con ellas, la persona conciliadora identificará puntos ocultos para darles solución y continuar con el proceso de conciliación.



---

### **Preguntas reflexivas**

Sirven para hacer recapacitar a las partes sobre los efectos negativos y perjudiciales cuando su punto de vista es obstinado. La persona conciliadora las puede utilizar cuando las partes mantengan posiciones estériles con el objetivo de que las partes examinen a profundidad los efectos y consecuencias a mediano y largo plazo de lo que proponen.

### **Preguntas estratégicas**

Sirven para replantear una situación en búsqueda de una solución. Propician cambio en las partes. Su tiempo verbal es pospretérito.

### **Preguntas hipotéticas**

Sirven para trasladar una propuesta de solución a la otra parte. La persona conciliadora enmascara propuestas de solución como escenarios hipotéticos.



| TIPO DE PREGUNTAS | FUNCIÓN                                                                                                                                                                                                      | EJEMPLO                                                                         |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| ABIERTAS          |  <p>Extrae información de las partes sobre el conflicto.<br/>Qué, cuándo, dónde, por qué, para qué, cómo, quién.</p>        | ¿Qué sucedió?                                                                   |
| CERRADAS          |  <p>Extraer de las partes información concreta.</p>                                                                         | ¿Cuál es su nombre?<br>¿Cuántos años tiene?                                     |
| CIRCULARES        |  <p>Identifica los puntos ocultos para encontrar soluciones y dialogar sobre lo expresado por las partes en un inicio.</p> | ¿Qué piensa acerca de lo que dice...?                                           |
| ESTRATÉGICAS      |  <p>Buscan un cambio en las partes, para ir de una situación difícil, a otra productiva.</p>                              | ¿Qué cambios le haría a esta propuesta?                                         |
| HIPOTÉTICAS       |  <p>Trasladar a la contraparte una propuesta de solución.</p>                                                             | ¿Usted aceptaría hipotéticamente que María ocupara su inmueble por 6 meses más? |

### Replanteo

Esta técnica consiste en cambiar palabras, conceptos o descripciones sobre lo ocurrido o la información recolectada para mejorar su entendimiento y su aceptación. Así, el personal conciliador toma un rol de intérprete traductor, donde transforma el lenguaje negativo en positivo y constructivo.

### Tipos de replanteo:

1. Cambiar o eliminar el lenguaje cargado o venenoso: consiste en cambiar la perspectiva del mensaje. Así, el personal conciliador se enfoca en las características de la conducta de la persona, pero elimina toda ofensa o humillación.

Ejemplo:

- ¡Ya no la soporto, es una perezosa!
- Lo que quiere decir con eso es que su constante impuntualidad interrumpe a la gente y ha hecho caso omiso de ello.

2. Cambiar un concepto por completo: el cambio de perspectiva del mensaje se da al eliminar y cambiar por completo el mensaje de las partes.

Ejemplo:

- ¡Él es un haragán desconsiderado!
- Quizá no tiene tiempo de visitarlo.

### Asertividad

Es el conjunto de conductas que permiten exponer y expresar de manera clara, directa y adecuada nuestros sentimientos, deseos, derechos, necesidades, opiniones e intereses sin ser agresivos, hostiles o amenazantes.

Sugerencias para comportarse asertivamente:

- Hablar en primera persona
- Ser claro y directo
- Decir lo que se siente





---

### Formas de expresarse asertivamente:

**1. Mensaje Yo Simple:** sirve para que las partes auto expresen sus puntos de vista, intereses y sentimientos.

Ejemplos:

- Me parece...
- Mi interés...
- Me preocupa...

**2. Mensaje Yo Complejo:** sirve para que la parte receptora conozca cómo se siente la parte emisora con su conducta.

Se divide en 3 partes:

- **Cuando:** la parte emisora describe la conducta de la parte receptora.
- **Yo:** la parte emisora expresa sus sentimientos frente a la conducta del otro.
- **Porque:** la parte emisora explica las consecuencias, razones y/o efectos de la conducta de la parte receptora.

Ejemplo:

- **CUANDO** llegan los informes tarde, YO me siento frustrado **PORQUE** me hace pensar que no le importa que yo tenga un plazo de entrega.

### Sesión privada

Son sesiones entre el personal conciliador y una de las partes, sin la presencia física de la contraparte. Se caracteriza por un contexto de absoluta privacidad, libertad y confidencialidad. Tiene los siguientes beneficios:

- Explora nuevas soluciones.
- Diferencia intereses de las posiciones.



- 
- Modifica las conductas negativas.
  - Permite que las emociones intensas se expresen sin agraviar a la otra parte.
  - Permite sinceramiento con el personal conciliador.
  - Genera confianza hacia el personal conciliador.
  - Aclara malentendidos.
  - Supera impases.

### **Agente de la realidad**

La persona conciliadora construye un escenario realista donde vierte la información recibida para que las partes puedan valorar, lo más cercano a la realidad, los costos y beneficios de mantener el problema.

### **Lluvia de ideas**

Sirve para encontrar soluciones. Consiste en generar opciones de solución que satisfagan a ambas partes, sin importar que tan descabelladas parezcan. Son útiles en la etapa de exploración de opciones y al término de sesiones privadas.

Pasos para generar opciones creativas:

1. Definir el propósito u objetivo.
2. Unir a las partes para tener esfuerzos en común.
3. Agotar los diferentes ángulos posibles.
4. Documentar las ideas.
5. Seleccionar las ideas prometedoras.
6. Mejorar las ideas más prometedoras.
7. Evaluar.
8. Elegir.



---

Es importante que la persona conciliadora haga del conocimiento de las partes que deben considerar respetuosamente todas las ideas vertidas y que las partes no pueden criticar, evaluar, rechazar o seleccionar las ideas arbitrariamente.

## MÓDULO V.

# TEORÍA DE LA NEGOCIACIÓN Y TÉCNICAS DE LA NEGOCIACIÓN

### 5.1 Generalidades

En la actualidad contamos con herramientas robustas y sofisticadas para la solución eficiente y pacífica de controversias en donde, además, ambas partes involucradas ganen y satisfagan sus intereses. El primer Medio Alternativo de Solución de Controversias (MASC) es la negociación, donde ambas partes, a través del diálogo logran llegar a un acuerdo para la solución de sus conflictos.

### 5.2 Concepto de Negociación

Consiste en un proceso de comunicación directa y bidireccional que se desarrolla entre las partes de la controversia y que busca llegar a un acuerdo consensuado, donde se satisfagan mutuamente los intereses, se maximicen los recursos y se obtengan resultados eficaces, eficientes y durables.

Los negociadores son las mismas partes que se encuentran inmersos en la controversia, debiendo existir al menos dos y en donde ambas partes buscarán activamente una solución.



---

## 5.3 Características

**Exclusión de un tercero facilitador.** La negociación sólo involucra a los negociadores, es decir, los únicos involucrados son las partes en conflicto, eliminando así, la mediación de un tercero durante todo el proceso.

**Participación activa de las partes.** Es el rasgo más característico de la negociación pues el protagonismo recae en las partes al controlar totalmente el proceso y el resultado. Ambas partes buscarán resolver sus diferencias hasta llegar a un acuerdo autocompositivo que no depende de la voluntad de un tercero.

**No adversarial.** El proceso es libre de conflictividad, es esencialmente cooperativo, donde se maximizan los intereses y ambas partes eliminan la competitividad.

**Consensual.** Debido a que el o los acuerdos a los que se lleguen residen en el consentimiento de ambas partes.

**Concentración en los intereses.** Ambas partes centran su atención en los intereses, no en las posiciones.

**Control total del proceso y el resultado.** Es una consecuencia de la participación activa de las partes, dado que no interviene ninguna persona ajena a las partes, las partes controlan el desarrollo del proceso y el resultado.

**Informal.** La negociación es un proceso informal, en donde no hay un ritual establecido como si lo hay en un proceso judicial.



---

## 5.4 Elementos de la negociación

**Intereses.** Se refiere a lo que en verdad quieren y buscan las partes; son las necesidades, sentimientos y deseos.

**Opciones.** Se refiere a las propuestas de solución que plantean las partes para resolver la controversia que los involucra. Se recomienda generar el mayor número de opciones posibles. Es importante no descartar al momento de crear posibles soluciones porque eso sólo limitaría el potencial de creatividad de los participantes en la negociación.

**Alternativas.** Se refiere a todo aquello que el negociador hará en el caso de no llegar a un acuerdo con el otro negociador.

La Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado (MAAN) es el punto de comparación de cada negociador; la mejor alternativa posible.

**Legitimidad.** Se refiere a los criterios para convencer. Deben ser criterios objetivos y principios diferentes a la voluntad de los negociadores; estos servirán de punto de referencia para poder construir la opción más conveniente en una situación como la que estén atravesando.

Pueden basarse en costumbres, precedentes, estatutos, juicios científicos, normas jurídicas, entre otros.

**Comunicación.** Es un elemento fundamental porque la negociación es un proceso de comunicación. Para que una negociación sea eficaz y eficiente, es imprescindible una buena comunicación entre las partes.



**Relaciones.** Se refiere a la calidad de relación que sostienen las partes; entre mejor sea la relación, mayor la eficiencia para manejar las diferencias. Para ello es necesario que ambas partes, se respeten mutuamente, comprendan y construyan confianza y promuevan un equilibrio entre la razón y la emoción.

**Compromiso.** Son planteamientos sobre lo que harán las partes. Es la promesa, basada en la intención fidedigna de cada parte, de cumplir con la opción elegida para resolver la controversia.

## 5.5 Etapas del proceso de negociación

**Preparación.** Es el periodo previo a la negociación propiamente dicha; se emplea en buscar, recolectar y catalogar información, y en definir una posición. Se definen los objetivos y la estrategia.

Sirve para conocer con exactitud el margen de maniobra, identificando intereses, deseos, necesidades y temores.

**Desarrollo.** Abarca desde el inicio de la negociación hasta que finalizan las deliberaciones, esto puede ser con o sin acuerdo. Aquí, ambas partes intercambian información, identifican las diferencias y acercan posturas a través de concesiones.

**Implementación.** Es el cierre de la negociación; ésta puede poseer un acuerdo o no. Es importante que antes de alcanzar cualquier acuerdo, ambas partes comprendan perfectamente los puntos tratados y los interpreten de la misma forma, además de no dejar cabos sueltos. En esta etapa se documentan por escrito todos los aspectos del acuerdo. El documento debe precisar todos los detalles.

## 5.6 Tipos de negociación

Existen dos tipos de negociación:



- **Posiciones:** También conocida como competitiva o distributiva, suele obtener resultados del tipo “gano – pierdes”.
- **Intereses:** También conocida como cooperativa, permite obtener resultados del tipo “ganar-ganar”. Se basa en 4 pilares:
  - Separar a las personas del problema.
  - Centrarse en los intereses.
  - Generar opciones de beneficio mutuo.
  - Aplicar criterios objetivos.

### 5.6.1 El Método de la Negociación Colaborativa

**1. Separar a las personas del problema:** se basa en comprender que las personas y los problemas son dos unidades autónomas y por consiguiente distintas. Es útil abordarlo mediante la siguiente separación:

- **La percepción:** se refiere a la capacidad de ponerse en el punto de vista de la otra parte.
- **Las emociones:** se refiere al conocimiento de las propias emociones para poder canalizarlas adecuadamente.
- **La comunicación:** busca atender 3 posibilidades en torno a la negociación: la escucha pasiva, la carencia de intercambio de los negociadores y los malos entendidos.

**2. Centrarse en los intereses:** se refiere al conocimiento real de los intereses en juego para entonces, poder definir negociaciones adecuadas. Dado que los intereses definen el problema, enfocarse en los intereses y no en las posiciones hacen posible llegar a acuerdos más fácilmente.

Cada posición tiene detrás varios intereses que hay que jerarquizar para poder encontrar compatibilidad e intercambio.



---

**3. Generar opciones para beneficio mutuo:** se refiere a crear una amplia gama de opciones. Estas opciones deben estar enfocadas en la solución de intereses. Podemos identificar 3 obstáculos:

- **Juicios prematuros:** es un error emitir juicios de valor antes de conocer y valorar todas las propuestas generadas.
- **“Pastel tamaño fijo”:** es atender a una impronta competitiva, hay que regresar a la colaboración.
- **“Solucionar el problema de ellos es problema de ellos”:** la creencia de que la solución del problema de la otra parte es problema de esa parte y no en conjunto. Se debe entender la interdependencia para poder satisfacer los intereses.

**4. Aplicar criterios objetivos:** la negociación se beneficiará si se logra fijar criterios objetivos que sean aplicables a ambas partes de la negociación; es decir, de manera independiente a las voluntades de las partes, encontrar patrones justos y procesos justos.

Comportamientos característicos:

- Las partes son cooperantes en la solución del problema
- Exposición clara de lo que se desea y recepción a los intereses ajenos
- Generar confianza, transparencia y cooperación
- Suave con la persona y duro con el problema
- Convicción de que existen múltiples soluciones satisfactorias
- Tendencia de los intereses de las partes hacia un acuerdo
- Explorar opciones de mutuo beneficio



## MÓDULO VI.

# PRINCIPIOS RECTORES DE LA CONCILIACIÓN

La conciliación está regida en la Ley Federal del Trabajo por los siguientes principios:

### 6.1 Principio de Veracidad

La conciliación está dirigida siempre a encontrar lo requerido realmente por las partes. Así, la autoridad conciliadora no alterará nunca el sentido o significado de los hechos, temas, intereses o acuerdos a los que arriben las partes en el procedimiento de conciliación.

La persona tercera facilitadora exhortará a las partes para que se dirijan con la verdad; es decir, sobre la veracidad del origen, causas y consecuencias del conflicto. Ésta debe explicar a las partes el procedimiento de conciliación.

### 6.2 Principio de Buena fe

La autoridad conciliadora deberá cerciorarse que las partes se conduzcan con la verdad durante el procedimiento, así como para que éstas se abstengan de retrasar el procedimiento de conciliación o aplazar indebidamente o de mala fe la terminación de las sesiones de conciliación.

### 6.3 Principio de Confidencialidad

La autoridad conciliadora, las partes y todos los involucrados a participar en el procedimiento de conciliación, deben guardar reserva de la información derivada del proceso en cuestión, en el entendido que no podrá ser revelado este tipo de secreto profesional que, constituye un deber para la persona conciliadora y un derecho para las partes. Máxime que los Tribunales Laborales especializados, no podrán solicitar este tipo de información como prueba en algún tipo de



controversia de su competencia, toda vez que se busca generar un espacio de confianza entre las partes para que así puedan exponer sus necesidades, sin represalia alguna.

## 6.4 Principio de Imparcialidad

La autoridad conciliadora, debe abstenerse de realizar valoraciones o críticas de las posiciones de las partes, puede identificarse con los intereses de éstos, pero no debe externarlo, ya que en todo momento debe mantenerse en una posición de imparcialidad con el objetivo de lograr la conciliación.

## 6.5 Principio de Neutralidad

La autoridad conciliadora, no puede estar de un lado o del otro, siendo una de estas su obligación primordial. Debe en todo momento equilibrar el poder de las partes.

## 6.6 Principio de Legalidad

La autoridad conciliadora debe estar enmarcada en los fines que establece la ley; es decir, el actuar debe estar sustentado en la norma jurídica bajo su más estricta responsabilidad.

## 6.7 Principio de Celeridad

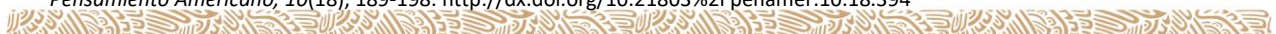
El procedimiento de conciliación debe ejercerse de tal manera que promueva y permita a las partes una pronta y rápida solución a la controversia.

## 6.8 Principio de Flexibilidad<sup>16</sup>

La autoridad conciliadora debe adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la posibilidad de adaptar el procedimiento a las distintas circunstancias que cada caso exija, así como atendiendo a las inquietudes de las partes, sin transgredir el ordenamiento jurídico.

---

<sup>16</sup> Arboleda, A., Garcés, L., Murillo, E. & Pineda, M. (2017). Principios, habilidades y virtudes para el conciliador en Derecho. *Pensamiento Americano*, 10(18), 189-198. <http://dx.doi.org/10.21803%2Fpenamer.10.18.394>





---

## 6.9 Principio de Honestidad<sup>17</sup>

Este principio consiste en que, la autoridad conciliadora, a su juicio, puede dar por concluida la audiencia de conciliación o excusarse de participar en ella, siempre y cuando su participación vaya en contra de los intereses de los conciliantes. La terminación anticipada de la audiencia de igual forma no debe ir en contra de los intereses de los conciliantes y debe ser considerada como la última opción, ya que en todo momento se deben utilizar las técnicas necesarias para que puedan recobrar la comunicación perdida y llegar a un acuerdo.

## 6.10 Principio de Equidad<sup>18</sup>

La autoridad conciliadora procurará que durante el desarrollo del procedimiento se proporcionen condiciones de equilibrio para las partes. Por lo que debe considerar las condiciones y características del caso particular, de tal forma que la solución propuesta sea justa.

## 6.11 Principio de Información<sup>19</sup>

Al momento de llevar a cabo la audiencia de conciliación, la autoridad conciliadora tiene la obligación de realizar la protección de los datos vertidos por las partes, de igual forma, tiene la obligación de realizar las acciones pertinentes para corroborar la personalidad con la que se ostentan y la veracidad de la información vertida, exhortándolos a conducirse con la verdad en todo momento del proceso. Siempre debe ser establecido en un lenguaje sencillo, para evitar alguna confusión de las partes.

## 6.12 Principio de Realidad<sup>20</sup>

El principio de realidad, si bien es cierto que no se encuentra previsto en los que establece el artículo 684-H, fracción II<sup>21</sup>, de la Ley Federal del Trabajo, resulta trascendental que la autoridad

---

17 (2013) Principios que rigen a los medios alternos de solución de conflictos. Corporativo especializado en mediación de conflictos, CS. <http://www.cemc.com.mx/principios-que-rigen-a-los-masc/>

18 Rosa Calle, J. L. (1999). Los principios de la Conciliación y la Ley N° 26872. *Derecho PUCP*, (52), 107-117. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6396>

19 Recio M. (2015). principios y deberes en materia de protección de datos personales. México: e-uaem.

20 Camacho J. (2012). Los mecanismos y las normas de protección en las relaciones laborales. marzo 18, 2020, de Jurídicas UNAM Sitio web: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3142/12.pdf>

21 "Artículo 684-H.- El conciliador en el desempeño de sus atribuciones tendrán las siguientes obligaciones especiales:

conciliadora lo conozca y considere, también, como una herramienta para lograr un acuerdo entre las partes.

En ese sentido, el principio de realidad puede ser interpretado cuando surja discordancia entre las posiciones de las partes en la audiencia; es decir, se trata de encontrar una solución alterna al conflicto con independencia de los hechos probados.

### 6.13 Principio de Irrenunciabilidad de Derechos

Se basa en que las partes de la relación laboral son desiguales, por tanto, el trabajador se encuentra en desventaja ante el empleador, en tal circunstancia la ley planea un conglomerado de derechos mínimos al que el trabajador ni a través de su manifestación expresa puede declinar.

Acota para el trabajador su autonomía de la voluntad, que es la figura fundamental para los convenios en el derecho común, en materia laboral un acuerdo que no contemple estos derechos mínimos no puede ser aprobado por la autoridad conciliadora.

Lo anterior, guarda sustento con el artículo 33 de la Ley Federal del Trabajo, en específico en su párrafo segundo que dice:

*“Todo convenio o liquidación, para ser válido, deberá hacerse por escrito y contener una relación circunstanciada de los hechos que lo motiven y de los derechos comprendidos en él. Será ratificado ante los Centros de Conciliación o al Tribunal según corresponda, que lo aprobará siempre que no contenga renuncia de los derechos de los trabajadores.”*

---

I. Salvaguardar los derechos irrenunciables del trabajador;

II. Observar los principios de conciliación, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, legalidad, equidad, buena fe, información, honestidad y confidencialidad;

(...)”



---

## 6.14 Principio Tutelar del Trabajo

La autoridad conciliadora interviene en una relación asimétrica, ésta situación plantea mayor protagonismo en su participación, teniendo un grado mayor de intervención en el conflicto a efecto de vigilar que no se conculquen los derechos del trabajador y ser garante de los mismos, ya que una de las partes se encuentra en condición de debilidad y vulnerabilidad, sin que esto implique perder la imparcialidad.

Asimismo, identificar los distintos factores de poder en una conciliación para que el convenio sea lo más proporcionado, equitativo y no desfavorable para el que se encuentra en desventaja.

Este principio, guarda sustento con las obligaciones especiales que contempla el artículo 684-H, fracción VII, de la Ley Federal del Trabajo, que dispone *“Procurar el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como el trabajo digno y decente”*.

## 6.15 Principio de Voluntariedad

Es la manifestación libre y espontánea de los interesados para llegar a un convenio con su plena satisfacción y sin ningún tipo de coerción, engaño o mala fe, aceptando los términos y las condiciones del mismo.

Es la diferencia sustancial de los MASC con la jurisdicción, en la conciliación ambas partes construyen por sí mismas su acuerdo en función de sus intereses y necesidades, y toman la decisión de los términos y condiciones del mismo.

En materia laboral, este principio está delimitado por otro principio, el de irrenunciabilidad de derechos para el trabajador, ya que, verbigracia, aunque el trabajador accediera voluntariamente a que no se le cubriera alguna prestación considerada en la normativa laboral como irrenunciable, el acuerdo sería ilegal y no podría ser aprobado por la autoridad conciliadora so pena de nulidad.



Este principio no se viola al establecer la conciliación como una instancia prejudicial, ya que, si bien es cierto, las partes tienen que acudir a una audiencia conciliadora como requisito previo a demandar, lo cierto es, que bajo ninguna circunstancia se le compele a llegar a un convenio.

Dicho principio, guarda sustento con el artículo 684-E, fracción XIII, de la Ley Federal del Trabajo que dispone que:

*Una vez que se celebre el convenio ante los Centros de Conciliación, adquirirá la condición de cosa juzgada, teniendo la calidad de un título para iniciar acciones ejecutivas si necesidad de ratificación.*

## MÓDULO VII.

### COMPETENCIA

La competencia de las Autoridades Laborales está regulada en el Artículo 123, apartado A, fracción XXXI, de la CPEUM, que señala como facultad exclusiva de la federación en la materia las siguientes:





## 7.1 Competencia Federal

### RAMAS INDUSTRIALES Y SERVICIOS



1. Textil;
2. Eléctrica;
3. Cinematográfica;
4. Hulera;
5. Azucarera;
6. Minera;
7. Metalúrgica y siderúrgica, abarcando la explotación de los minerales básicos, el beneficio y la fundición de los mismos, así como la obtención de hierro metálico y acero a todas sus formas y ligas y los productos laminados de los mismos;
8. De hidrocarburos;
9. Petroquímica;
10. Cementera;
11. Calera;
12. Automotriz, incluyendo autopartes mecánicas o eléctricas;
13. Química, incluyendo la química farmacéutica y medicamentos;
14. De celulosa y papel;
15. De aceites y grasas vegetales;

### RAMAS INDUSTRIALES Y SERVICIOS



16. Productora de alimentos, abarcando exclusivamente la fabricación de los que sean empacados, enlatados o envasados o que se destinen a ello;
17. Elaboradora de bebidas que sean envasadas o enlatadas o que se destinen a ello;
18. Ferrocarrilera;
19. Maderera básica que comprende la producción de aserradero y la fabricación de triplay o aglutinados de madera;
20. Vidriera, exclusivamente por lo que toca a la fabricación de vidrio plano, liso o labrado o de envases de vidrio;
21. Tabacalera, que comprende el beneficio o fabricación de productos de tabaco; y
22. Servicios de banca y crédito.





## EMPRESAS



1. Aquéllas que sean administradas en forma directa o descentralizada por el Gobierno Federal;
2. Aquéllas que actúen en virtud de un contrato o concesión federal y las industrias que les sean conexas; y
3. Aquéllas que ejecuten trabajos en zonas federales o que se encuentren bajo jurisdicción federal, en las aguas territoriales o en las comprendidas en la zona económica exclusiva de la Nación.

## MATERIAS



1. El registro de todos los contratos colectivos de trabajo y las organizaciones sindicales, así como todos los procesos administrativos relacionados;
2. La aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a dos o más entidades federativas;
3. Contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una entidad federativa;
4. Obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de ley, y





## MATERIAS



5. Obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo, para lo cual, las autoridades federales contarán con el auxilio de las estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local, en los términos de la ley correspondiente.

## 7.2 Competencia Local

Los temas que no comprendan las ramas industriales y servicios, las empresas y materias descritas en el cuadro anterior, serán competencia de las autoridades laborales locales.



La Ley Federal del Trabajo, en los artículos 527 al 529 delimitan también la competencia. En este sentido, el artículo 527-A, señala que las autoridades locales auxiliarán a las autoridades federales, en la aplicación de las normas de capacitación y adiestramiento de los trabajadores, y las relativas a seguridad e higiene, derivado de la ubicación de las empresas o establecimientos (cuando se encuentren bajo la jurisdicción de las Entidades Federativas). En lo conducente a la aplicación de las normas anteriormente referidas, el artículo 529, precisa que las Autoridades Laborales deberán de realizar lo siguiente:

1. Participar en la integración y funcionamiento del respectivo Consejo Consultivo Estatal del Servicio Nacional de Empleo;
2. Participar en la integración y funcionamiento de la correspondiente Comisión Consultiva Estatal de Seguridad y Salud en el Trabajo;
3. Reportar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social las violaciones que cometan los patrones en materia de seguridad e higiene y de capacitación y adiestramiento e intervenir en la ejecución de las medidas que se adopten para sancionar tales violaciones y para corregir las irregularidades en las empresas o establecimientos sujetos a jurisdicción local;
4. Coadyuvar con los correspondientes Comités Nacionales de Productividad y Capacitación;
5. Auxiliar en la realización de los trámites relativos a constancias de habilidades laborales;
6. Previa determinación general o solicitud específica de las autoridades federales, adoptar aquellas otras medidas que resulten necesarias para auxiliarlas en los aspectos concernientes a tal determinación o solicitud.



El siguiente recuadro enlista a las Autoridades Laborales:

| FEDERALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | LOCALES                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría del Trabajo y Previsión Social.</li> <li>• Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.</li> <li>• Tribunales Laborales Federales.</li> </ul> <p>Las siguientes instituciones coadyuvan con las autoridades referidas en el presente recuadro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Mexicano del Seguro Social.</li> <li>• El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretarías del Trabajo y Previsión social u homologas, de las Entidades Federativas de la República Mexicana.</li> <li>• Centros Locales de Conciliación. Tribunales Laborales Locales.</li> </ul> |



## MÓDULO VIII.

# PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO

Uno de los grandes cambios que surgieron con la Reforma Laboral, es la obligación de trabajadores y patrones de someterse a una audiencia conciliadora antes de comenzar un juicio ante los Tribunales Laborales, dicho proceso conciliatorio, se llevará a cabo ante los Centros de Conciliación; esto ubica a la conciliación prejudicial en la materialización del derecho fundamental de acceso a la justicia en sede administrativa. Dicho de otro modo, el acceso a la justicia no solo será bajo un aspecto jurisdiccional, sino también, a través de un procedimiento alternativo para la solución de las controversias laborales.

En ese sentido, se enuncian los pasos a seguir del procedimiento de conciliación:

1. El primer paso consiste en la sesión de primer contacto con el interesado o interesados, en el que se explica de manera clara y concreta en qué consiste la conciliación y, sobre todo en enfatizar los beneficios de acogerse a este procedimiento, haciendo hincapié en los beneficios que esto conlleva como el tiempo, personales, económicos y de proceso.
2. Luego, continua con la presentación de la solicitud de conciliación ante el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral o al Centro de Conciliación local que corresponda, firmada por el solicitante y con los siguientes documentos:
  - Nombre, CURP, identificación oficial del solicitante y domicilio dentro del lugar de residencia del Centro de Conciliación al que acuda, para recibir notificaciones en el procedimiento de conciliación prejudicial; el Centro facilitará los elementos y el



personal capacitado a fin de asignarle un buzón electrónico al solicitante. En caso de que el solicitante no cuente con identificación oficial, podrá ser identificado por otros medios que disponga el Centro;

- Nombre de la persona, sindicato o empresa a quien se citará para la conciliación prejudicial;
- Domicilio para notificar a la persona, sindicato o empresa a quien se citará, y
- Objeto de la cita a la contraparte.

En caso de que el trabajador no cuente con el nombre del empleador o empresa, bastará con establecer el domicilio donde prestó sus servicios o los datos de geolocalización del centro de trabajo, o bien, los datos y referencias claras de la ubicación.

3. Los Centros de Conciliación podrán recibir las solicitudes de conciliación por comparecencia personal de los interesados, por escrito debidamente firmado o, en su caso, por vía electrónica mediante el sistema informático que para tal efecto se implemente.
4. Los Centros de Conciliación auxiliarán a los interesados que así lo soliciten para elaborar su petición. Deberán proporcionar asesoría jurídica de manera gratuita sobre sus derechos y los plazos de prescripción.
5. Al momento en que reciba la solicitud, la autoridad conciliadora señalará día y hora para la celebración de una Audiencia de Conciliación que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes. El citatorio se notificará personalmente al empleador cuando menos con cinco días de anticipación a la audiencia, apercibiéndole que de no comparecer por sí o por conducto de su representante legal, o bien por medio de apoderado con facultades suficientes, se le impondrá una multa entre 50 y 100 veces la Unidad de Medida y Actualización y se le tendrá por inconforme con todo arreglo conciliatorio.
6. Al recibir la solicitud de conciliación, la autoridad conciliadora asignará un número de identificación único y un buzón electrónico al interesado, que será creado para comunicaciones en lo que hace al procedimiento de conciliación prejudicial. Finalmente, designará por turno una sala de conciliación.
7. En caso de no ser competente, la autoridad conciliadora deberá remitir la solicitud al Centro de Conciliación competente vía electrónica, dentro de las veinticuatro horas siguientes de



recibida la solicitud, lo cual deberá notificar al solicitante para que acuda ante ella a continuar el procedimiento. La autoridad conciliadora se pronunciará respecto de la personalidad cuando se trate de solicitudes de personas morales.

8. Si la solicitud de conciliación se presenta personalmente por ambas partes, la autoridad conciliadora les notificará de inmediato, fecha y hora de la audiencia de conciliación, misma que deberá celebrarse dentro de plazo máximo de cinco días a partir de la fecha de presentación de la solicitud, sin menoscabo de que ésta pueda celebrarse en ese momento.
9. El trabajador solicitante de la instancia conciliadora deberá acudir personalmente a la audiencia. Podrá asistir acompañado por una persona de su confianza, pero no se reconocerá a ésta como apoderado, por tratarse de un procedimiento de conciliación y no de un juicio; no obstante, el trabajador también podrá ser asistido por un licenciado en derecho, abogado o un Procurador de la Defensa del Trabajo. El empleador deberá asistir personalmente o por conducto de representante con facultades suficientes para obligarse en su nombre.
10. Si las partes acuden a la audiencia, la autoridad conciliadora deberá requerirles para que se identifiquen con cualquier documento oficial y, en su caso, verificar que la persona que comparezca en representación de la persona moral acredite su personalidad.
11. También se le asignará a la parte citada, un buzón electrónico para recibir notificaciones en el procedimiento de conciliación prejudicial; hecho lo anterior, formulará una propuesta de contenido y alcances de un arreglo conciliatorio, planteando opciones de solución justas y equitativas que a su juicio sean adecuadas para dar por terminada la controversia; de estar de acuerdo las partes, celebrarán convenio por escrito, que deberá ratificarse en ese acto, entregándose copia autorizada de éste.
12. De no llegar a un acuerdo, la autoridad conciliadora emitirá la constancia de haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria. No obstante, las partes de común acuerdo podrán solicitar se fije nueva audiencia de conciliación, que deberá celebrarse dentro de los cinco días siguientes.

Cuando alguna de las partes o ambas no comparezcan a la audiencia de conciliación por causa justificada, no obstante estar debidamente notificados, se señalará nueva fecha y hora para la celebración de la audiencia, misma que deberá realizarse dentro de los cinco días siguientes. La parte que acuda será notificada en ese acto, la contraparte que no acuda lo será por el boletín del Centro y, en su caso, por buzón electrónico.



**13.** Si a la audiencia de conciliación sólo comparece el solicitante, la autoridad conciliadora emitirá la constancia de haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria. Si sólo comparece el citado, se archivará el expediente por falta de interés del solicitante. En ambos casos se reanudarán los plazos de prescripción a partir del día siguiente a la fecha de la audiencia, dejando a salvo los derechos del trabajador para solicitar nuevamente la conciliación.

**14.** En el caso de que el notificador no haya logrado notificar a la persona, empresa o sindicato a citar, no obstante haberlo intentado, la autoridad conciliadora dará por terminada la instancia y emitirá constancia dejando a salvo los derechos del solicitante de la conciliación para promover juicio ante el Tribunal competente.

Cuando en la solicitud de conciliación se manifieste la existencia de acoso sexual, discriminación u otros actos de violencia contemplados por la Ley Federal del Trabajo, en los que exista el riesgo inminente de revictimización, la autoridad conciliadora tomará las medidas conducentes para que en ningún momento se reúna o encare a la persona citada a la que se le atribuyen tales actos. En estos casos, el procedimiento de conciliación se llevará con el representante o apoderado del citado, evitando que la presunta víctima y la persona o personas a quienes se atribuyen los actos de violencia se reúnan o encuentren en un mismo espacio.

**15.** Una vez que se celebre el convenio ante los Centros de Conciliación, adquirirá la condición de cosa juzgada, teniendo la calidad de un título para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación. Cualquiera de las partes podrá promover su cumplimiento mediante el procedimiento de ejecución de sentencia que establece la Ley Federal del Trabajo, ante el Tribunal competente.

**16.** Al celebrar convenio, la autoridad conciliadora entregará copia certificada del mismo para cada una de las partes, asimismo también se les entregará copia certificada de las actas donde conste el cumplimiento del convenio.

Si el solicitante no se presenta a la audiencia, se archivará el asunto por falta de interés, sin emisión de la constancia de haber agotado la conciliación, salvo que justifique su inasistencia, a juicio del conciliador o conciliadora.

Si se presenta solamente el solicitante de la conciliación, se señalará nueva fecha y hora para la audiencia de conciliación dentro de los siguientes quince días.



La autoridad conciliadora es responsable de que el convenio que se celebre cumpla con los requisitos y prestaciones que la Ley Federal del Trabajo establece, aplicables al caso concreto. Si las partes dan cumplimiento voluntario al convenio celebrado, certificará dicha circunstancia, dando fe de que el trabajador recibe completo y personalmente el pago pactado en el convenio, de conformidad con sus atribuciones contempladas en el artículo 684-F, de la Ley Federal del Trabajo.

En ese sentido, debe destacarse que cuando la autoridad conciliadora se encuentre en la hipótesis en la cual las partes previo acuerdo acudan al Centro de Conciliación con la intención de sancionar su convenio, la autoridad conciliadora, deberá revisar pormenorizadamente el documento en cuestión, velando en todo momento que no exista una vulneración de derechos del trabajador, aún y cuando las partes manifiesten expresamente su voluntad de continuar con la sanción de ese convenio; sin que ello impida a la autoridad conciliadora llevar a cabo el procedimiento de conciliación, siempre y cuando advierta el abandono de algún derecho irrenunciable.

El procedimiento de conciliación descrito con antelación, no deberá exceder de los 45 días naturales y la autoridad conciliadora velará durante todo el proceso para que sus actuaciones se ajusten al plazo establecido en la Ley Federal del Trabajo.

Para agilizar el procedimiento de conciliación, el solicitante podrá auxiliar al Centro de Conciliación para llevar a cabo la notificación de la audiencia de conciliación a la persona, sindicato o empresa que se citará.

Dicho procedimiento entró en vigor el día 01 de mayo de 2019, con su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con la adición del Título Tercer Bis, Capítulo I, en el cual se establece el procedimiento de conciliación prejudicial, del artículo 684-A al 684-E, de la Ley Federal del Trabajo.

Sobre el particular, cabe señalar lo establecido en el artículo 684-E, que a la letra dice:



---

*En caso de que las partes establezcan pagos diferidos, en una o más parcialidades a cubrir en fecha diversa a la celebración del convenio, deberá fijarse una pena convencional para el caso de incumplimiento, ésta consistirá en una cantidad no menor al salario diario del trabajador por cada día que transcurra sin que se dé cumplimiento cabal al convenio.*

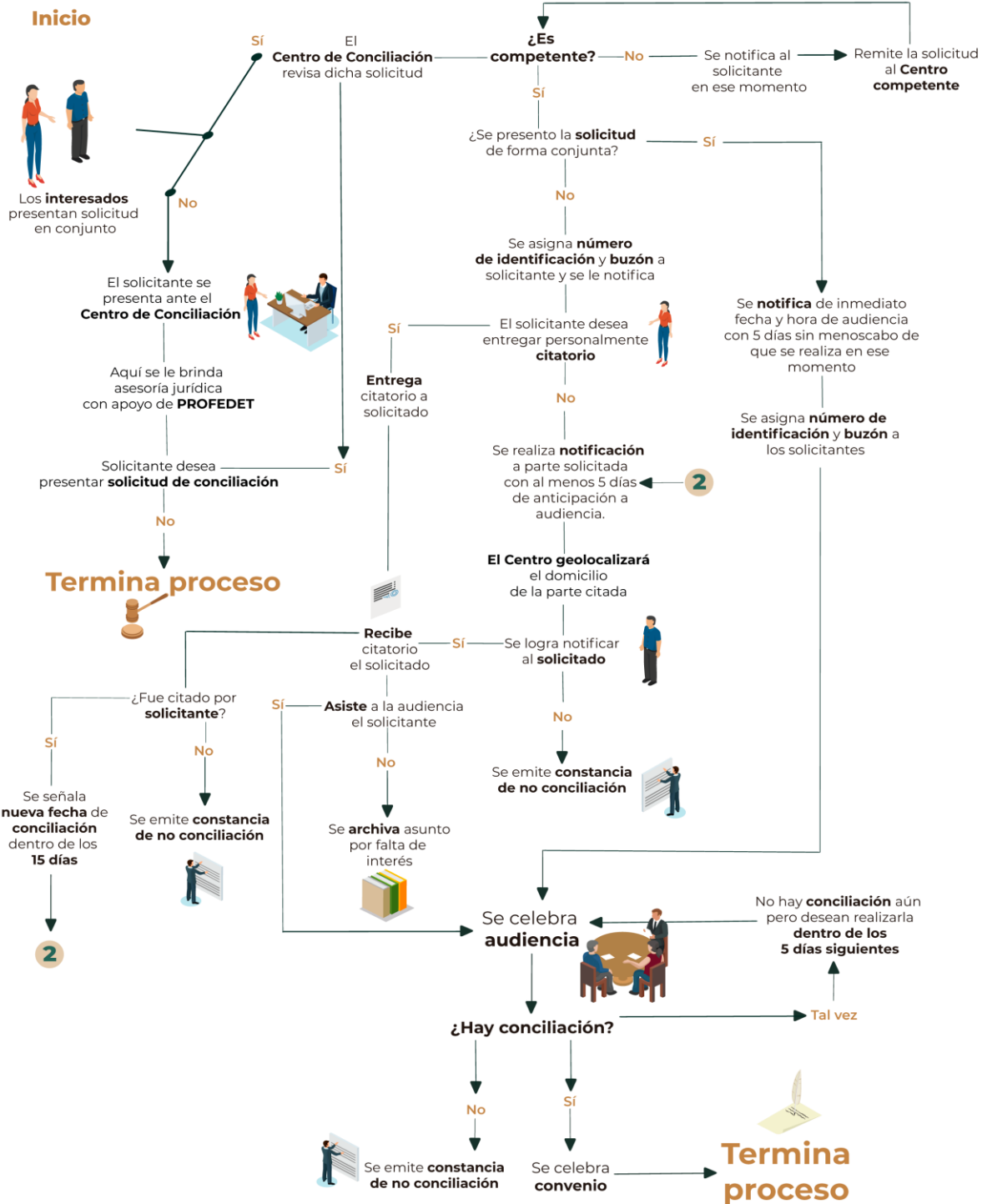
Asimismo, de conformidad con el artículo 684 H fracción VII, de la Ley Federal del Trabajo, se deberá procurar que el resultado de las conciliaciones esté apegado la Justicia Social, al trabajo digno o decente y al equilibrio entre los factores de la producción.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo en el que se refleja el procedimiento de conciliación prejudicial, conforme a la Ley Federal del Trabajo.





## EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL



## MÓDULO IX

# DESARROLLO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL

Una vez que los interesados acuden a la audiencia conciliadora, la autoridad conciliadora deberá hacer uso de una serie de técnicas, estrategias de implementación, principios y, en general, métodos para que las partes recobren la comunicación perdida.

Así, cuando las partes acudan a la audiencia se entenderá que buscan la solución del conflicto. De esta manera y conforme a lo expresado en el artículo 684-E, fracción VII, de la Ley Federal del Trabajo, el desarrollo de la audiencia de conciliación podrá seguirse de la siguiente manera:

### 9.1 Identificación de las partes y beneficios del procedimiento

La autoridad conciliadora deberá comenzar dicha audiencia, solicitando a las partes que se identifiquen con cualquier tipo de documento oficial y si es el caso, verificará que la persona que comparezca en representación de la persona moral o empleador acredite su personalidad y asignará a la parte citada un buzón electrónico para recibir notificaciones.; asimismo, el conciliador o conciliadora establece los beneficios de la conciliación para resolver el conflicto.



### Identificación de las partes

Asigna buzón electrónico  
a la parte citada



## 9.2 Escucha activa de las partes y persuasión

La autoridad conciliadora dará el uso de la palabra al solicitante sobre la controversia en cuestión. Enseguida, será el turno del solicitado para que exprese sus puntos controvertidos. Una vez que las partes han logrado comunicar sus puntos de vista, la autoridad conciliadora buscará sensibilizar a éstos por medio de la expresión de ideas tendientes a llevar a cabo la conciliación.

Dichas ideas pueden surgir utilizando la técnica de preguntas abiertas, a fin de persuadir a los interesados a que se llegue al arreglo conciliatorio.

Se podrán formular preguntas como:

- ¿Qué sucedió?
- ¿Cuándo sucedió?
- ¿Qué te llevó a tomar esa decisión?
- ¿Cómo te hizo sentir esto?



Ahora, en caso de que la autoridad conciliadora note cierto rechazo a la conciliación de alguna de las partes, ésta deberá sensibilizar a dicha parte sobre por qué es mejor llegar a un acuerdo conciliatorio en este instante, por medio de una reflexión sensata, neutral y práctica.

## Escucha activa



## 9.3 Tipos de negociadores

Una vez que se escucharon las pretensiones de ambas partes, éstas pasarán a llamarse negociadores, pues es en este punto de la audiencia en la cual se entiende que ambas buscan un arreglo conciliatorio.

De acuerdo al caso concreto, y al tipo de negociadores, el conciliador o conciliadora deberá apoyarse de las distintas técnicas de comunicación mencionadas en el presente manual, para que conduzca de manera eficiente y armónica la audiencia; esto en función de que ésta sea más ágil para los interesados y, así, lograr un acuerdo.

De acuerdo con Campos Lozada (2016)<sup>22</sup>, podemos identificar los siguientes casos a los que la autoridad conciliadora se enfrentará:

1. **Ambos negociadores son suaves**
2. **Un negociador es suave**

<sup>22</sup> Campos, M. (2016). Medios alternos de solución de conflictos. México: Editorial Flores.



---

### 3. Ambos negociadores son duros



#### Suaves

Se entiende que un negociador es suave cuando cumple con alguna de las siguientes características:

- Tiene interés de llegar a un acuerdo
- Tiene confianza en el conciliador o conciliadora y la contraparte
- Hace ofertas
- Acepta las pérdidas y ganancias
- Evade las confrontaciones
- Insiste en llegar a un acuerdo





### Duros

Se entiende que un negociador es duro cuando:

- **No le importan las enemistades.**
- **Su meta es la victoria.**
- **No tiene confianza.**
- **Mantiene una posición fija.**
- **Amenaza.**
- **Evita las interacciones.**

En cualquiera de los casos, la autoridad conciliadora debe aplicar una estrategia de lenguaje adecuada para ambas partes, las cuales sean tendientes a sensibilizar a éstas (sobre todo en los casos en que se encuentren negociadores duros).

## 9.4 Técnicas de la comunicación aplicadas a la audiencia

Dependiendo de cómo la autoridad conciliadora observe la interacción entre las partes, ésta se apoyará en las herramientas de comunicación, como pueden ser la escucha activa, el parafraseo, las preguntas, el replanteo y la asertividad.

Es importante que, en este momento, la autoridad conciliadora tenga muy claro el método de conciliación al que se apegará acorde al caso concreto y, de esta manera, evitar la utilización de



un método no efectivo según el desenvolvimiento de las partes, resultando imprescindible la implementación de las diferentes técnicas de la comunicación, según el caso concreto.

## 9.5 Propuesta conciliadora

Una vez conocido el caso concreto, el tipo de negociadores a los cuales se está enfrentando, y siempre y cuando los interesados estén de acuerdo en proseguir a un acuerdo, la autoridad conciliadora deberá proponer un convenio, tomando en cuenta las necesidades de ambas partes.



Sin embargo, la autoridad conciliadora salvaguardará en todo momento los derechos fundamentales del trabajador, buscando siempre que no se pierda alguno de ellos, ya que el objetivo del convenio es, que los interesados queden satisfechos a sus necesidades, bajo un esquema de ganar-ganar.

Para proponer el convenio, la autoridad conciliadora tomará en cuenta los posibles derechos fundamentales vulnerados derivados de la relación laboral, buscando la solución a la controversia, a la luz de la Ley Federal del Trabajo.

## 9.6 Si no hay conciliación

En este punto de la audiencia, pueden suceder dos escenarios: que los interesados se nieguen a llegar a un acuerdo, o que la audiencia concluya en la posibilidad de liberar la controversia en una siguiente audiencia.

En el primer caso, la autoridad conciliadora deberá dar por agotada la etapa de conciliación prejudicial y expedir la constancia de no conciliación, misma que será entregada a cada una de las partes; dicha constancia es el requisito para que las partes estén en posibilidad de acudir a los Tribunales Laborales para la solución del conflicto.

En segundo caso, si la conciliación no se logra, pero las partes desean realizarla, la autoridad conciliadora deberá programar una nueva audiencia dentro de los 5 días siguientes, notificando día y hora de ésta en ese momento.

### Procedimiento ante Tribunales Laborales



## 9.7 El Convenio conciliatorio

De aceptar la propuesta conciliadora, ésta se elevará a grado de convenio, debiendo ser firmado por ambas partes y por la autoridad conciliadora, la cual velará por el cumplimiento del mismo.

Una vez que las partes celebran el convenio ante los Centros de Conciliación, éste adquiere la condición de cosa juzgada (*Non Bis Idem*)<sup>23</sup>; esto significa que tendrá la calidad de título para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación; por tanto, cualquiera de las partes podrá promover su cumplimiento ante el Tribunal Laboral especializado, mediante el procedimiento de ejecución de sentencia que establece la Ley Federal del Trabajo.

Ahora bien, es necesario profundizar sobre el contexto que guarda el principio de cosa juzgada para que el conciliador o conciliadora comprenda y maneje el término al momento de emitir los convenios conciliatorios, los cuales estarán dotados con la condición de cosa juzgada.

En ese orden de ideas, el *principio de cosa juzgada* es una regla que materializa la seguridad y la certeza jurídica que resulta de haberse seguido un juicio que culminó con sentencia firme.

En el sistema jurídico mexicano, la institución de la cosa juzgada se ubica en la sentencia obtenida de un auténtico proceso judicial, entendido éste como el que fue seguido con las formalidades esenciales del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual da seguridad y certeza jurídica a las partes.

La cosa juzgada también se encuentra en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el tercer párrafo del mismo, porque la plena ejecución de las resoluciones jurisdiccionales se logra, exclusivamente, sólo en cuanto la cosa juzgada se instituye en el ordenamiento jurídico, como resultado de un juicio regular, que se ha concluido en todas sus instancias y ha llegado al punto en lo decidido al no ser susceptible de discutirse, en aras de

---

<sup>23</sup> Término de origen latino que significa “*No dos veces sobre los mismo*”, es decir, que no recaiga duplicidad de sanciones por un hecho ilícito, en los casos en que se aprecie el mismo sujeto, hecho y circunstancia. (Véase Diccionario del Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2002).

salvaguardar el diverso derecho de acceso a la justicia, establecido en el citado precepto constitucional, pues en ese numeral se encuentran los derechos a que los órganos jurisdiccionales establecidos por el Estado diriman un conflicto, así como a que se garantice la ejecución de la decisión del órgano jurisdiccional.

Bajo ese contexto, si bien es cierto que el convenio conciliatorio no guarda la naturaleza de un juicio; lo cierto es que, la Ley Federal del Trabajo permea que el citado convenio tenga la calidad de cosa juzgada para poder ser exigible ante la instancia jurisdiccional en caso de incumplimiento.

Así, una vez sustentado lo anterior, al celebrar dicho convenio, la autoridad conciliadora entregará copia certificada del mismo para cada una de las partes. También se les entregará copia certificada de las actas donde conste el cumplimiento del convenio.

Asimismo, la autoridad conciliadora es responsable de que el convenio que se celebre cumpla con los requisitos y prestaciones que la Ley Federal del Trabajo establece, aplicables al caso concreto.

### Convenio

Conciliador entrega  
copia certificada  
del convenio  
a cada una de las partes.



## MÓDULO X.

# CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

El proceso de conciliación prejudicial tiene dos vías para su conclusión:

### 10.1 Características del convenio

Para que un convenio entre el trabajador y el empleador sea válido, es necesario que cuente con puntos esenciales, de esta forma se procura que no se vean lesionados los derechos de las partes y se encuentren en un plano de igualdad.

- Deberá hacerse por escrito y contener cuando menos los datos de identificación (nombre, fecha, resultado del convenio, así como los plazos del pago, en su caso).
- Una relación circunstanciada de los hechos que lo motiven y los derechos comprendidos en él.
- Deberá ser ratificado ante los Centros de Conciliación, que lo aprobará siempre que no contenga renuncia de los derechos del trabajador y no vulnere en ningún momento los derechos de alguna de las partes intervinientes<sup>24</sup>.

La autoridad conciliadora, es responsable de que el convenio que se celebre cumpla con los requisitos y prestaciones que establece la Ley Federal del Trabajo. Si las partes dan cumplimiento

<sup>24</sup> Tesis de jurisprudencia 2a./J. 17/2015 (10a.), CONVENIO LABORAL SANCIONADO POR LA JUNTA DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE. ES IMPROCEDENTE EL PLANTEAMIENTO DE NULIDAD FORMULADO EN SU CONTRA CUANDO EL TRABAJADOR ADUCE RENUNCIA DE DERECHOS (ABANDONO DE LAS JURISPRUDENCIAS 2a./J. 105/2003, 2a./J. 162/2006, 2a./J. 195/2008 Y 2a./J. 1/2010), emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, visible en la página 699, Abril 2015, Tomo I, Décima Época del Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta.



---

voluntario al convenio celebrado, la autoridad conciliadora certificará dicha circunstancia, dando fe que el trabajador recibe completo y personalmente el pago pactado en el convenio.

## 10.2 Constancia de no conciliación

La constancia de no conciliación es el documento por virtud del cual la autoridad conciliadora establece que se agotó la instancia de conciliación prejudicial toda vez que los interesados no llegaron a un acuerdo o, en su caso, cuando se trate de un caso de excepción a la conciliación. Los casos de excepción son los que estipula el artículo 685 Ter de la Ley Federal del Trabajo, en los cuales no es necesaria la emisión de la constancia de no conciliación, toda vez que los trabajadores podrán acudir directamente ante el Tribunal Laboral a presentar la demanda correspondiente. Lo anterior, no limita a la parte interesada para solicitarla ante el Centro de Conciliación.

Así, una vez que se haya entregado la constancia de no conciliación, los interesados podrán acreditar tal cuestión ante los Tribunales Laborales para iniciar el procedimiento correspondiente ante la instancia jurisdiccional.

A continuación, se presenta un modelo guía de la constancia de no conciliación:





|                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Número de identificación único | 563                      |
| Buzón electrónico              | Mar-563                  |
|                                | Bazt-563                 |
| Centro de Conciliación         | Toluca, Estado de México |
| Sala de conciliación           | 1                        |

**CONSTANCIA DE NO CONCILIACIÓN**

**Trabajador(a):** Margarita Mendoza Ochoa.

**Empleador(a):** Banco del Bosque, Sociedad Anónima de Capital Variable, Institución de Banca Múltiple, por conducto de su apoderada legal Ana Lucia Flores Herrera.

**Funcionario(a) conciliador responsable:** Fernando Gutiérrez González.

**Objeto de la conciliación:** Recisión del contrato de trabajo.

**Fecha y hora de audiencia:** 20 de marzo de 2020; 11:00 horas.

**Asistencia de los interesados:** Sí

**Fecha del conflicto:** 20 de febrero de 2020

**Posible prescripción de derechos:** No

**Convenio conciliatorio:** No.

**Nueva fecha de conciliación:** No.

**Fundamentación:** Artículos 684-E, fracción VIII, tercer párrafo y 684-F, fracción VIII, de la Ley Federal del Trabajo y artículos 5 y 9, fracción I y VIII de la Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.

**Motivación:** Falta de acuerdo entre los interesados para negociar las prestaciones que derivan de la recisión del contrato de trabajo.

Se dejan a salvo los derechos de las partes para solicitar una nueva fecha de audiencia en términos del artículo 684-E, fracción VIII, último párrafo.

De conformidad con los principios constitucionales de legalidad, imparcialidad, confiabilidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, transparencia y publicidad, se expide la **CONSTANCIA DE NO CONCILIACIÓN**.

Finalmente, se dejan a salvo los derechos de los interesados para ejercer las acciones respectivas ante el Tribunal laboral competente, en términos de los artículos 123, apartado A, fracción XX, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 521, fracción III, 870 Bis, de la Ley Federal del Trabajo. **Doy fe.**

**LIC. FERNANDO GUTIÉRREZ GONZÁLEZ**

**FUNCIONARIO CONCILIADOR.**



## MÓDULO XI

# CASOS DE EXCEPCIÓN EN LA CONCILIACIÓN PREJUDICIAL

El artículo 685 Ter de la Ley Federal del Trabajo, establece excepciones para agotar la instancia conciliadora prejudicial, cuando en los conflictos laborales se enuncien supuestos de:

- Discriminación en el empleo y ocupación por embarazo, así como por razones de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen étnico, condición social o acoso u hostigamiento sexual;
- Designación de beneficiarios por muerte;
- Prestaciones de seguridad social por riesgos de trabajo, maternidad, enfermedades, invalidez, vida, guarderías, prestaciones en especie y accidentes de trabajo;
- La tutela de derechos fundamentales y libertades públicas, ambos de carácter laboral, entendidos en estos rubros, los relacionados con:
  - a) La libertad de asociación, libertad sindical y el reconocimiento efectivo de la negociación colectiva;
  - b) Trata laboral, así como trabajo forzoso y obligatorio; y
  - c) Trabajo infantil.
- La disputa de la titularidad de contratos colectivos o contratos ley,
- La impugnación de los estatutos de los sindicatos o su modificación.



## MÓDULO XII

# PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA CONCILIACIÓN LABORAL

Es importante iniciar el desarrollo de este tema, precisando la obligación de actuar con perspectiva de género entre las personas que operarán en los Centros de Conciliación, debiendo estar capacitadas para la atención de solicitudes que versen sobre discriminación, hostigamiento, violencia en razón de género, acoso laboral y/o acoso sexual; e incluyendo esta obligación en el desarrollo de todos los procedimientos que tenga a su cargo.

En este sentido, la obligación de utilizar esta herramienta conceptual en todas las actividades que desempeñen es producto de la adopción de diversos ordenamientos legales internacionales en la materia.

Las personas que operarán en los Centros de Conciliación deberán utilizar los principales ordenamientos internacionales en la materia, tales como:

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer “CEDAW”;
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Convención de Belém do Pará.
- C190 – Convenio Sobre la Violencia y el Acoso, 2019.

Del mismo modo, deberán utilizar los instrumentos nacionales:

- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.



En ese orden de ideas, el conocimiento en perspectiva de género para las personas conciliadoras tiene como finalidad cumplir de forma eficiente con las disposiciones del nuevo Sistema de Justicia Laboral, con un enfoque reforzado en la atención de solicitudes que versen sobre discriminación, hostigamiento, violencia en razón de género, acoso laboral y/o acoso sexual, brindándoles a las presuntas víctimas un ambiente seguro y propicio para la conciliación, por lo que éstos podrán auxiliarse, además, de los protocolos elaborados por la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), así como por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), para la atención correcta de estos casos.

Así, el artículo 685 Ter, fracción I, de la Ley Federal del Trabajo, señala que existe excepción de agotar la instancia de conciliación prejudicial, cuando se trate de conflictos inherentes a la discriminación en el empleo y ocupación por embarazo, así como por razones de sexo o género, orientación sexual, raza, religión, origen étnico, condición social o acoso u hostigamiento sexual, por lo que, es importante destacar que, las presuntas víctimas que encuadren en dichos supuestos, pueden acudir al Centro de Conciliación, si así lo desean para presentar la solicitud y, así, iniciar el procedimiento conciliatorio.

En este tenor, la presunta víctima tiene el derecho a elegir libremente si desea llevar a cabo el procedimiento de conciliación o presentar directamente ante el Tribunal la demanda correspondiente.

En estos casos, las personas de primer contacto del Centro de Conciliación, deberán salvaguardar que no se revictimice a la persona que manifieste encontrarse en los supuestos previamente referidos; asimismo, deberá procurar que existan los elementos mínimos para detectar, atender y acompañar a las presuntas víctimas, de acuerdo con el contenido previsto en el Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en centros de trabajo, desarrollado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, así como el Protocolo para detectar, atender y acompañar a las personas usuarias de la PROFEDET en casos de hostigamiento y acoso sexual laboral.

Para ello, es trascendental que la persona conciliadora conozca y maneje distintos elementos de análisis en la materia, para estar en aptitud de atender el tipo de situaciones a las que se enfrentará:





---

## 12. 1 Principios Rectores

### Dignidad y defensa de la persona

Toda persona tiene derecho a ser protegida contra actos que afecten su dignidad, como lo son los actos de violencia laboral. Este principio faculta la adopción de medidas de protección para las personas afectadas y tiene estrecha vinculación con el principio de confidencialidad.

### Ambiente saludable y armonioso

Toda persona tiene el derecho de ejercer sus actividades en un ambiente sano y seguro, que preserve su salud física y mental y que estimule su desarrollo y desempeño profesional.

### Igualdad de oportunidades

Toda persona debe ser tratada con respeto en su ámbito laboral, con acceso igualitario a los recursos productivos y empleo.

### Confidencialidad

Los procedimientos deben preservar la reserva y la confidencialidad en todo momento, quedando prohibida la difusión de la información sobre el procedimiento y las personas involucradas.

### Debida diligencia

Se deberá asegurar la actuación amplia, efectiva, eficiente y comprensiva de las acciones realizadas en el marco del Protocolo, con el fin de garantizar la seriedad de los mecanismos que de este se desprenden.

### No revictimización

Se deberá evitar exponer innecesariamente a las presuntas víctimas a recordar, verbalizar y exponer múltiples veces los hechos del caso.

### Conocimientos básicos



En este punto, la persona conciliadora deberá contar con los conocimientos básicos en materia de perspectiva de género para identificar los casos de discriminación, violencia laboral, hostigamiento, violencia en razón de género, acoso laboral y/o acoso sexual. Para ello, es necesario que comprenda el significado de cada conducta:

| Violencia Laboral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hostigamiento                                                                                                                                                                         | Acoso Sexual                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conducta que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño <sup>25</sup> . | Ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas <sup>26</sup> . | Forma de violencia en la que, si bien no existe subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos <sup>27</sup> . |

<sup>25</sup> PROFEDET (2020). *Protocolo para detectar, atender y acompañar a personas usuarias de la PROFEDET en casos de hostigamiento y acoso sexual / laboral*.

<sup>26</sup> Artículo 3 Bis de la Ley Federal del Trabajo.

<sup>27</sup> Artículo 3 Bis de la Ley Federal del Trabajo.

| Acoso Laboral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Violencia y Acoso por Razón de Género                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral<sup>28</sup>.</p> | <p>Esta expresión alude a las conductas dañinas o lesivas que se dirigen contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género no determinado<sup>29</sup>.</p> |

La Suprema Corte de Justicia de la Nación, señala que, para demostrarse que existe un acto de acoso laboral, deben considerarse diversos elementos, que a continuación se enuncian<sup>30</sup>:

1. El objetivo de intimidar, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a una persona, con miras a excluirla de la organización o para satisfacer la necesidad de agredir, controlar y destruir, por parte de la persona hostigadora.
2. Que haya ocurrido ya sea entre compañeros del ambiente del trabajo; es decir, donde activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional, o por parte de sus superiores jerárquicos.
3. Que las conductas se hayan presentado de manera sistémica; es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral. Un acto aislado no puede declararse acoso laboral.

<sup>28</sup> STPS (2020). *Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo*.

<sup>29</sup> Artículo 1 del Convenio Sobre la Violencia y el Acoso, número 190 de la OIT (2019).

<sup>30</sup> SCJN, Reseñas Argumentativas, Reseña del Amparo Directo 47/2013, Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Acoso Laboral o Mobbing. Versión electrónica disponible en <https://www.scjn.gob.mx/Cronicas/Resenas%20Argumentativas/res-JRCD-0047-13.pdf>. Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 8, julio de 2014, Tomo I, materia civil laboral, Tesis 1ª CCLI/2014 (10 a), página 137.

- 
4. Que la dinámica en la conducta hostil se haya desarrollado como lo describió la demandante en su escrito inicial.
  5. Sobre la base de que, para que exista responsabilidad, además de una conducta ilícita es necesario que exista un daño, este debe ser cierto y encontrarse acreditado. Tal demostración puede verificarse, según sea el caso, de manera directa o de manera indirecta. En el primero de esos supuestos, el demandante puede acreditar su existencia directamente a través de periciales en psicología u otras pruebas que den cuenta de su existencia; en el segundo caso, el juez puede inferir, a través de los hechos probados, el daño causado a las víctimas.

## 12. 2 Elementos para la identificación del acoso y el hostigamiento sexual

1. Comportamiento físico de naturaleza sexual no deseado. Se refiere a contactos de carácter físico no deseados que varían entre los tocamientos innecesarios, palmadas o pellizcos, roces en el cuerpo y otras acciones físicas ejecutadas por parte de una persona que pertenece al mismo ámbito laboral.
2. Conducta verbal de naturaleza sexual. Menciona insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo, así como comentarios insinuantes u obscenos.
3. Comportamiento no verbal de naturaleza sexual. Se refiere a la exhibición de material sexualmente sugestivo, miradas impúdicas o con inclinación al deseo sexual, silbidos o gestos de connotación sexual.
4. Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona. Conductas de carácter sexual que denigra o es intimidante o físicamente abusiva.



## 12. 3 Medidas mínimas para la conducción de las audiencias

El personal del Centro deberá procurar, en los casos en que la presunta víctima acuda sola o solo a esta instancia, el acompañamiento de personal de PROFEDET. Lo anterior, con la finalidad de que reciba asesoría personalizada, contemplado las implicaciones del procedimiento de conciliación, en el caso particular.

Posteriormente, se deberá determinar si la conducta que versa en la solicitud es una de las señaladas en la fracción I, del artículo 685 Ter, de la Ley Federal del Trabajo y cuál de ellas es.

Para esto tomará las recomendaciones para la identificación de este tipo de casos, señalados en el Protocolo para detectar, atender y acompañar a personas usuarias de la PROFEDET en casos de hostigamiento y acoso sexual / laboral.

Al señalarse la fecha de audiencia se deberá tomar en cuenta los siguientes puntos:

1. La parte citada comparecerá a la audiencia a través de la persona que lo represente legalmente, cuando se le atribuya la comisión de las conductas ya referidas.
2. Se debe evitar que la presunta víctima y la parte citada se reúnan o encuentren en un mismo espacio.<sup>31</sup>
3. Al inicio de la audiencia, además de la introducción propuesta, en estos casos se deberá informar a la presunta víctima que en todo momento se cuidará su confidencialidad, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Asimismo, se aclarará que la información revelada, así como el expediente integrado y demás información relacionada, estará custodiada por el Centro.
4. La persona conciliadora deberá considerar las posibles reacciones y emociones que puede experimentar la presunta víctima en la audiencia, como lo son el nerviosismo, el llanto, la confusión, el miedo, la desconfianza o incluso la agresividad. En ese contexto, la persona conciliadora deberá fomentar que la presunta víctima encuentre la tranquilidad para el desarrollo de la asesoría, ofreciendo las pausas que sean necesarias para ello.

<sup>31</sup> Artículo 684-E, fracción XII de la LFT.

5. La persona conciliadora durante la audiencia, al escuchar activamente a las partes, deberá considerar los hechos que la parte solicitante y presunta víctima señale, de forma tal que sus propuestas de convenio las realice con pleno conocimiento de los factores que propician desigualdad entre las partes. De esta forma, el actuar de la persona conciliadora atenderá a las circunstancias especiales de las partes.
6. Cuando las partes concilien y celebren un convenio, la persona conciliadora deberá vigilar que éste sea celebrado con respeto a los derechos de la presunta víctima y en atención a las circunstancias particulares del caso concreto.

## MÓDULO XIII.

# PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO

### 13.1 Prescripción: 1 mes

1. Rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el empleador (Artículo 517, fracción I).
  - a) Disciplinar las faltas de los trabajadores.
  - b) Efectuar descuentos en los salarios de los trabajadores.
2. Las acciones de los trabajadores para separarse del trabajo (Art. 517, fracción II).
  - a) Rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador.



---

## 13.2 Prescripción: 2 meses

1. Acciones de los trabajadores que sean separados del trabajo (Artículo 518):
  - a) Reinstalación en el trabajo (Artículo 48).
  - b) Indemnización de 3 meses de salario (Artículo 48).
  - c) Indemnización por incumplimiento del derecho de preferencia (Artículo 154).
  - d) Reconocimiento de antigüedad (Artículo 158).

## 13.3 Prescripción: 1 año

1. Acciones de trabajo (Artículo 516):
  - a) Solicitar el pago de prestaciones laborales

Ejemplos:

- Vacaciones.
  - Prima vacacional.
  - Aguinaldo.
  - Horas extraordinarias.
  - Participación de utilidades.
- b) Solicitar el pago de salarios devengados (Artículo 99).
  - c) Prestaciones de maternidad (Artículo 170).

## 13.4 Prescripción: 2 años

1. Acciones de los trabajadores para reclamar el pago de indemnizaciones por riesgo de trabajo (Artículo 519, fracción I y 276).





2. Acciones de los beneficiarios en los casos de muerte por riesgos de trabajo (Artículo 519, fracción II).
3. Las acciones para solicitar la ejecución de los laudos de la sentencia del Tribunal y de los convenios que se celebren ante el mismo.

## CATÁLOGO DE ACCIONES Y PRESCRIPCIÓN

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 mes | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el empleador (<b>Art. 517, fracción I LFT</b>).</li><li><ol style="list-style-type: none"><li>a) Disciplinar sus faltas.</li><li>b) Efectuar descuentos en los salarios de los trabajadores.</li></ol></li><li>2. Las acciones de los trabajadores para separarse del trabajo (<b>Art. 517, fracción II LFT</b>).</li><li><ol style="list-style-type: none"><li>a) Rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador.</li></ol></li></ol> |
|       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Acciones de los trabajadores que sean separados del trabajo (<b>Art. 518 LFT</b>):</li><li><ol style="list-style-type: none"><li>a) Reinstalación en el trabajo (<b>Art. 48 LFT</b>).</li></ol></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 meses | <ul style="list-style-type: none"><li>b) Indemnización de 3 meses de salario (<b>Art. 48 LFT</b>).</li><li>c) Indemnización por incumplimiento del derecho de preferencia (<b>Art. 154 LFT</b>).</li><li>d) Reconocimiento de antigüedad (<b>Artículo 158 LFT</b>).</li></ul>                                                                                                                                                                       |
| 1 año   | <ul style="list-style-type: none"><li>1. Acciones de trabajo (<b>Art. 516 LFT</b>):<ul style="list-style-type: none"><li>a) Solicitar el pago de prestaciones laborales (algunos ejemplos: vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, horas extraordinarias, participación de utilidades).</li><li>b) Solicitar el pago de salarios devengados (<b>Art. 99 LFT</b>).</li><li>c) Prestaciones de maternidad (<b>Art. 170 LFT</b>).</li></ul></li></ul> |
| 2 años  | <ul style="list-style-type: none"><li>1. Acciones de los trabajadores para reclamar el pago de indemnizaciones por riesgo de trabajo (<b>Artículo 519, fracción I y 276</b>).</li><li>2. Acciones de los beneficiarios en los casos de muerte por riesgos de trabajo (<b>Artículo 519, fracción II</b>).</li></ul>                                                                                                                                  |





3. Las acciones para solicitar la ejecución de los laudos de la sentencia del Tribunal y de los convenios que se celebren ante el mismo.

## CATÁLOGO DE DERECHOS IRRENUNCIABLES

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) regula en su artículo 123, apartado A, los derechos y condiciones laborales mínimas de los trabajadores, los cuales son:

1. Una jornada máxima de 8 horas.
2. Percibir un salario remunerador, que no sea inferior al Salario Mínimo Vigente.
3. Disfrutar de un día de descanso, por cada seis días de trabajo.
4. Periodo de descanso para las mujeres embarazadas, correspondiente a seis semanas anteriores a la fecha fijada para el parto y seis semanas posteriores al mismo. Así como, contar con dos descansos al día, para la lactancia del infante.
5. Participación en las Utilidades de las Empresas.
6. Prestaciones para vivienda.
7. Prestaciones de seguridad social.
8. Derecho de libre asociación sindical.
9. Derecho de libertad de negociación colectiva.

De igual forma el referido artículo en su fracción XXVII estipula que serán condiciones nulas y no obligarán a los contrayentes, aunque se expresen en el contrato:

### Jornada

- a) Las que estipulen una jornada inhumana por lo notoriamente excesiva, dada la índole del trabajo.





|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Salario</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>b) Las que fijen un salario que no sea remunerador a juicio de los Tribunales Laborales.</li><li>c) Las que estipulen un plazo mayor de una semana para la percepción del jornal.</li><li>d) Las que señalen un lugar de recreo, fonda, café, taberna, cantina o tienda para efectuar el pago del salario, cuando no se trate de empleados en esos establecimientos.</li><li>e) Las que entrañen obligación directa o indirecta de adquirir los artículos de consumo en tiendas o lugares determinados.</li><li>f) Las que permitan retener el salario en concepto de multa.</li></ul> |
| <b>Renuncia de indemnizaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>g) Las que constituyan renuncia hecha por el obrero de las indemnizaciones a que tenga derecho por accidente del trabajo, y enfermedades profesionales, perjuicios ocasionados por el incumplimiento del contrato o despedírsele de la obra.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Todas las demás estipulaciones que impliquen renuncia de algún derecho consagrado a favor del obrero en las leyes de protección y auxilio a los trabajadores.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>La Ley Federal del Trabajo describe de manera amplia cada uno de estos derechos, a excepción de los que se encuentran regulados por la Ley del Seguro Social. En este sentido, el artículo 33 de la LFT, señala la nulidad en la renuncia de los salarios devengados, de las indemnizaciones y de las prestaciones que deriven de los servicios prestados, cualquiera que sea la forma o denominación que se le dé. Asimismo, implica que, los convenios que se celebren o las liquidaciones, que contemplen la renuncia de derechos no serán válidas.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Salario</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>■ El salario es el pago por los servicios subordinados realizados en favor de un trabajador. El artículo 84 de la ley establece la forma en que se integra. Por otra parte, los salarios devengados son aquellos que el trabajador no ha percibido, a pesar de haber brindado los servicios subordinados.</li><li>■ El salario es la prestación fundamental del trabajador, por lo que la renuncia al mismo es nula; es por esta razón, que cuenta con normas protectoras, estipuladas en el Capítulo VII, de los artículos 98 al 101 de la LFT.</li></ul>                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Pago del día de descanso, regulado de los artículos 69 al 75 de la LFT.</li><li>■ Vacaciones: es el período anual de descanso, que disfrutan los trabajadores por el desempeño de su trabajo. Los días correspondientes al periodo de vacaciones del trabajador deben ser pagados por el empleador, así como, la prima vacacional, que es el 25% sobre el salario de los días de vacaciones; ambas prestaciones se otorgarán proporcionalmente, en caso de que la relación de trabajo termine antes del año. Estos conceptos están regulados en</li></ul>                            |



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Prestaciones derivadas de los servicios prestados por un trabajador</b></p> | <p>los artículos 76 al 81 de la LFT. Respecto de las vacaciones, el artículo 79 de la ley señala que esta prestación no se puede compensar con otra remuneración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aguinaldo: es el pago anual, de 15 días de salario por cada año de servicios prestados. Esta prestación se otorgará proporcionalmente, en caso de que la relación de trabajo termine antes del año, y está regulada en el artículo 87 de la LFT.</li> <li>■ Prima de antigüedad: es el pago correspondiente a 12 días de salario, por cada año de servicios prestados; y solo se paga a los trabajadores que hayan cumplido 15 años de servicios en el mismo centro de trabajo, por lo menos. El pago de esta prestación está regulado en el artículo 162 de la LFT. Es importante señalar que, la prima de antigüedad atiende a requisitos particulares de tiempo, por lo que su pago está condicionado al cumplimiento de estos.</li> <li>■ Las prestaciones de seguridad social, como lo son los seguros de invalidez, de vejez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades (incluidas las de maternidad) y accidentes, de riesgos y accidentes de trabajo, y de servicios de guardería se encuentran reguladas principalmente en la Ley del Seguro Social (LSS) y en la LFT. Los patrones están obligados a inscribir a los trabajadores al régimen obligatorio del seguro social, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley del Seguro Social.</li> </ul> |
| <p><b>Indemnizaciones</b></p>                                                     | <p>Es la compensación económica que reciben los trabajadores por diversas causas, principalmente por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Despido injustificado, artículos 49 y 50 de la LFT.</li> <li>2. Riesgos de trabajo que producen incapacidad (permanente o temporal) e indemnización en los casos de muerte o desaparición derivada de un acto delincencial (derivada de un riesgo de trabajo), artículos 500 al 503 de la LFT.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



## MÓDULO XIV.

### PERFIL DE LA PERSONA CONCILIADORA

En el presente módulo se exponen las competencias profesionales que deberán desempeñar los futuros conciliadores o conciliadoras. Asimismo, se integra el perfil basado en los requisitos señalados en el artículo 684-G de la Ley Federal del Trabajo.

Como se señaló en el párrafo anterior, la Ley Federal del Trabajo señala los requisitos que los servidores públicos, que aspiren a desempeñarse como funcionarios conciliadores o conciliadoras, deberán cumplir. En este sentido, para efectos prácticos se dividió en tres bloques:

**1. Experiencia.** La persona conciliadora aspirante deberá contar con 3 años o más de experiencia, en áreas del Derecho del Trabajo o especialización en las actividades que se vinculen con las atribuciones del Centro de Conciliación.

**2. Requisitos formales.** Entre estos requisitos se encuentran:

- Contar con un título profesional de licenciatura, en una carrera afín a las funciones de los centros de conciliación (carrera de derecho o genérica en ciencias sociales).
- Contar con certificación en conciliación laboral o mediación y mecanismos alternativos de solución de controversias.

**3. Competencias.** Los aspirantes deberán contar con las destrezas, habilidades y competencias siguientes:

- Conocimientos generales de derecho y específicos en materia laboral.
- Análisis y resolución de controversias.
- Gestión del conflicto.



- Aptitudes en la función conciliadora. (artículo 684-M)
- Tener conocimiento sobre derechos humanos y perspectiva de género.
- Gozar del pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles.

Respecto a este último punto se exponen los rasgos idóneos que permitirán al funcionario conciliador o conciliadora desempeñar sus funciones de forma óptima. En este sentido, cada uno de los rasgos señalados atienden a su vez a cumplir con lo dispuesto por el artículo 684-M de la Ley Federal del Trabajo, y complementándolo con habilidades generales:

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rasgo 1.</b><br><b>Conocimientos generales de derecho y específicos en materia laboral</b> | Conoce y comprende la rama del derecho, específicamente en materia laboral. Así como, sus conceptos fundamentales, aplicables en las situaciones concretas a las que se enfrenta en su labor profesional.                                 |
| <b>Rasgo 2.</b><br><b>Análisis y resolución de controversias</b>                              | Cuenta con capacidad para encontrar las causas y probables soluciones de un planteamiento o problema específico, logrando generar acuerdos entre las partes, con un alto nivel de eficacia y confiabilidad.                               |
| <b>Rasgo 3.</b><br><b>Gestión del conflicto</b>                                               | Cuenta con la habilidad de reconocer y resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos, tratar a las personas y las situaciones difíciles con ecuanimidad y sensibilidad, tomando en consideración sus expectativas.                |
| <b>Rasgo 4.</b><br><b>Comprensión Lectora</b>                                                 | Entiende, analiza y utiliza textos de carácter jurídico, económico, sociales y administrativos, para cumplir eficazmente sus funciones.                                                                                                   |
| <b>Rasgo 5.</b><br><b>Habilidad Verbal</b>                                                    | Usa el lenguaje para expresar ideas con respeto, precisión y coherencia, incorporando variaciones de la voz y énfasis del lenguaje corporal tales como movimientos del rostro y ademanes. Así como evitar el uso de expresiones sexistas. |
| <b>Rasgo 6.</b><br><b>Comunicación efectiva</b>                                               | Logra transmitir el mensaje de modo claro y entendible, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas.                                                                                                                      |



|                                         |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rasgo 7.<br/>Actitudes y valores</b> | Se ciñe e incorpora actitudes y valores en el desempeño de la función conciliadora en el procedimiento laboral. |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Por otro lado, los rasgos señalados anteriormente implican el desempeño de las siguientes habilidades:

|                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rasgo 1.<br/>Conocimientos generales de derecho y<br/>específicos en materia laboral</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce y comprende la normativa laboral vigente, así como la conciliación en materia laboral.</li> <li>2. Orienta al logro de acuerdos que den por terminado el conflicto entre las partes, sujetándose a la normatividad jurídica.</li> <li>3. Aplica las más amplias facultades de dirección de la audiencia.</li> <li>4. Selecciona la norma jurídica aplicable a un caso concreto.</li> <li>5. Comprende y aplica los diversos métodos de interpretación de la norma jurídica, con perspectiva de género y respeto de los derechos humanos.</li> <li>6. Conoce sobre aspectos legales donde necesariamente debe emplearse terminología jurídica.</li> <li>7. Aplica criterios jurídicos como elementos sustantivos para facilitar la solución de las controversias que se presenten.</li> <li>8. Observa el marco legal de forma imparcial, generando acuerdo apegados a derecho.</li> <li>9. Cuenta con fundamento jurídico imparcial y profesional, para</li> </ol> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|





|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | <p>contribuir a la solución justa de la controversia y evitar acuerdos contrarios a la moral y al derecho.</p> <p><b>10.</b> Se cerciora que las partes conozcan sus derechos y que no exista una renuncia de éstos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Rasgo 2.</b><br/><b>Análisis y resolución de controversias</b></p> | <p><b>1.</b> Analiza las propuestas de las partes, revisando que los acuerdos entre ellas se apeguen a la legislación aplicable.</p> <p><b>2.</b> Orienta a que las propuestas de solución a las controversias entre las partes se adecuen al marco legal, generando confianza entre ellas.</p> <p><b>3.</b> Analiza con detalle los hechos circunstanciales y significados de un problema o situación compleja, ponderando los elementos importantes para llegar a conclusiones y/o soluciones justas en los asuntos que deben conciliarse.</p> <p><b>4.</b> Plantea alternativas de solución justas y equitativas, exhortando a las partes para llegar a un arreglo conciliatorio, con el fin de dar por concluida la controversia mediante la celebración de un convenio, el cual surtirá plenos efectos jurídicos.</p> <p><b>5.</b> Se prepara con toda la información de utilidad respecto de la problemática a conciliar.</p> |
|                                                                          | <p><b>1.</b> Identifica las causas y factores de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Rasgo 3.</b><br/><b>Gestión del conflicto</b></p> | <p>un conflicto de manera clara, haciendo evidentes los intereses de cada una de las partes para tratar de llegar a soluciones mutuamente beneficiosas.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Resuelve eficazmente los conflictos que pueden afectar la relación entre las partes.</li><li>3. Asegura un acuerdo satisfactorio para las partes, que no sea contrario a sus derechos.</li><li>4. Entiende las expectativas e intereses de cada una de las partes en conflicto.</li><li>5. Resuelve con sensibilidad y firmeza las situaciones donde se manifiestan emociones y posiciones personales por la particularidad del conflicto.</li><li>6. Es objetivo e imparcial en las situaciones conflictivas que plantean las partes, sin dejarse influenciar por las mismas.</li></ol> |
| <p><b>Rasgo 4.</b><br/><b>Comprensión Lectora</b></p>   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprende el significado de un término o expresión jurídica.</li><li>2. Interpreta una expresión gramatical relacionada con información referida con antelación en el propio texto.</li><li>3. Reconstruye las intenciones, motivaciones u opiniones de personajes o autores presentes en un texto y muestra conclusiones a partir de las relaciones lógicas explícitas o implícitas en un texto.</li><li>4. Conjunta las ideas principales de</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |





|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | <p>uno o varios textos, bajo una organización coherente.</p> <p><b>5.</b> Reconoce las ideas principales de un texto, expresadas en paráfrasis o a través de reorganizar la información.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>Rasgo 5.</b><br/><b>Habilidad Verbal</b></p>      | <p><b>1.</b> Selecciona palabras o expresiones que, al sustituirse en un texto o discurso, mantienen su significado original o, dado el caso, proponen el significado opuesto.</p> <p><b>2.</b> Sustituye expresiones lingüísticas de manera que el resultado sea una construcción coherente.</p> <p><b>3.</b> Facilita el diálogo entre las partes, permitiendo que se expresen con libertad y se escuchen con respeto.</p> <p><b>4.</b> Redacta textos de forma ordenada, coherente y con el uso del lenguaje adecuado para alcanzar una comunicación efectiva.</p> |
| <p><b>Rasgo 6.</b><br/><b>Comunicación Efectiva</b></p> | <p><b>1.</b> Aplica las técnicas para la adecuada comunicación oral y escrita en la función conciliadora (incluye técnicas de escucha activa).</p> <p><b>2.</b> Aplica los principios y técnicas de oralidad, adecuadas al proceso de conciliación en materia laboral.</p> <p><b>3.</b> Aplica las técnicas de entrevista adecuadas al proceso de</p>                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | <p>conciliación en materia laboral.</p> <p><b>4.</b> Reconoce la comunicación no verbal.</p> <p><b>5.</b> Transmite información, ideas y criterios claramente tanto por escrito como oralmente a personas de diferentes niveles sociales, de formación o intereses.</p> <p><b>6.</b> Maneja de manera adecuada su expresión corporal.</p> |
| <p><b>Rasgo 7.</b><br/><b>Actitudes y valores</b></p> | <p><b>1.</b> Imparcialidad</p> <p><b>2.</b> Confiabilidad</p> <p><b>3.</b> Objetividad</p> <p><b>4.</b> Profesionalismo</p> <p><b>5.</b> Respeto</p> <p><b>6.</b> Responsabilidad</p> <p><b>7.</b> Sensibilidad</p> <p><b>8.</b> Paciencia</p> <p><b>9.</b> Honradez</p> <p><b>10.</b> Compromiso de superación profesional.</p>          |

Por último, se precisa que, al no existir limitación en la ley sobre las licenciaturas aceptadas para el perfil del conciliador o conciliadora, resulta conveniente que los aspirantes a conciliador o conciliadora tengan una formación profesional que les permita desarrollar habilidades psicosociales, necesarias para propiciar un ambiente de empatía entre las partes. Por esta razón se advierte que los conocimientos de las siguientes licenciaturas atienden al desarrollo de las habilidades ya referidas:

- Licenciatura en Derecho.
- Licenciatura en Antropología.
- Licenciatura en Bibliotecología y Gestión del Conocimiento.
- Licenciatura en Comunicación Pública.



- 
- Licenciatura en Educación.
  - Licenciatura en Escritura Creativa.
  - Relaciones Internacionales.
  - Licenciatura en Seguridad Ciudadana.
  - Licenciatura en Sociología.
  - Licenciatura en Psicología.
  - Licenciatura en Trabajo Social.



## MÓDULO XV.

### CASOS PRÁCTICOS

#### 15.1 Prescripción.

- **Ejemplo 1.**

Pablo fue despedido el 2 de diciembre de 2019. Sus empleadores no le comunicaron el motivo de su despido y no le pagaron prestación alguna. Pablo insistió durante los meses de enero a marzo, para que su empleador le pagara la indemnización correspondiente, al considerar que su despido fue injustificado, sin embargo, no recibió respuesta alguna.

Bajo este contexto, ¿el trabajador puede exigir hoy el pago de la prestación anteriormente mencionada, aunque hayan transcurrido cuatro meses desde la fecha de su despido?

**Respuesta:**

Sí, ya que conforme al artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo, si el empleador no entrega personalmente o por conducto del Tribunal laboral, el aviso escrito en el que refiera claramente la conducta que motiva la rescisión de la relación laboral, la prescripción para que el trabajador ejerza la acción pertinente no comenzará a correr, sino hasta que se entregue el aviso ya referido. Además, la falta de aviso escrito presumirá que el despido es injustificado.

Por tanto, es conciliable la hipótesis en cuestión.

- **Ejemplo 2.**

Karen firmó un convenio de liquidación con la empresa Telares S.A de C.V. el 30 de diciembre de 2018, en el cual se pactó el pago de una indemnización de 3 meses de salario, como única prestación del convenio, sin considerar que Karen había laborado para esa empresa 20 años. Ella aceptó el pago; sin embargo, el día 6 de enero de 2020, Karen recordó que en el convenio firmado con Telares S.A de C.V. no se le pagó la prima de antigüedad que por derecho le correspondía.



Ante esta situación, Karen intentó contactar a la empresa y solicitar el pago de esa prestación; ante la negativa del empleador, Karen acude al Centro de Conciliación más cercano, para solicitar se cite al patrón y conciliar sobre el tema.

Bajo este contexto, ¿el trabajador puede solicitar la conciliación para el pago de esta prestación?

**Respuesta:**

No, el derecho para solicitar el pago de esta prestación se encuentra prescrito, ya que conforme al artículo 516, las acciones de trabajo prescriben en 1 año. De igual forma, Karen no puede solicitar la nulidad del convenio de liquidación por contener renuncia de derechos, toda vez que ha pasado más de 1 año para ejercer esta acción ante el tribunal competente.

Sirve de sustento a lo anterior, el criterio jurisprudencial de rubro y texto siguiente:

***“PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE NULIDAD DE CONVENIO DE LIQUIDACIÓN. LA AUTORIDAD LABORAL PUEDE EXAMINAR SI SE ACTUALIZA ESTA EXCEPCIÓN DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 516 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, SIN QUE DEBA ANALIZAR PREVIAMENTE LA EXISTENCIA DE RENUNCIA DE DERECHOS. Es factible que se analice, en primer lugar, la figura de la prescripción de la acción de nulidad del convenio de liquidación, si no se ejerció dentro del término de un año previsto en el numeral 516 de la Ley Federal del Trabajo, lo que trae como consecuencia la pérdida de ese derecho por no ejercerse oportunamente; esto es, todo aquello que fue materia del convenio está sujeto a la prescripción, ya que el artículo 123 de la Carta Magna nada refiere de la oportunidad para ejercer las acciones respectivas, al no hacer referencia expresa a plazos procesales para hacerlas valer, ni establecer su imprescriptibilidad; motivo por el cual, la acción relativa se encuentra sujeta a lo que establece la ley laboral, sin que la autoridad tenga la obligación de analizar previamente la existencia de renuncia de derechos en el referido convenio.”***<sup>32</sup>

## 15.2 Competencia

- **Ejemplo 1.**

Héctor sufrió un accidente mientras laboraba en su centro de trabajo, como consecuencia de éste ha perdido una pierna, por lo que solicita a su empleador el pago de la indemnización por riesgo

<sup>32</sup> Tesis de jurisprudencia P.C.X J/11 3/2019, Plenos de Circuito, visible en la página 1209, Septiembre de 2019, Tomo II, Decima Época de la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación.



de trabajo; sin embargo, su empleador se niega. Ante la negativa, Carlos acude al centro de conciliación cercano a su localidad a presentar la solicitud para el pago de esta prestación.

¿El Centro está facultado para atender este tipo de solicitudes?

**Respuesta:**

En el artículo 685 Ter. de la Ley Federal del Trabajo, se establecen las excepciones para agotar la instancia conciliadora prejudicial. En la fracción III, se tipifican las prestaciones de seguridad social, entre ellas las derivadas por riesgos de trabajo. En consecuencia, el Centro de Conciliación no es competente para la presente solicitud. Por lo anterior, si Carlos lo requiere podrá solicitar se le expida una Constancia de No Conciliación y, posteriormente, acudir ante los tribunales laborales.

- **Ejemplo 2.**

Don Camilo trabaja en una compañía automotriz con sede en el Estado de México. Él tiene un problema laboral con su empleador, y desea resolverlo por medio de la conciliación.

Bajo dicho supuesto, ¿a qué instancia tiene que acudir Don Camilo?

**Respuesta:**

Conforme al artículo 123, apartado A, fracción XXXI, inciso a), numeral 12 de la CEPEUM y el artículo 527, fracción I, numeral 12 de la Ley Federal del Trabajo, se puntualiza como facultad exclusiva de la federación, las ramas industriales y de servicios, en específico la Automotriz, incluyendo autopartes mecánicas o eléctricas. Por lo anterior, Don Camilo deberá acudir al Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral a presentar su solicitud para conciliar.

## 15.3 Irrenunciabilidad de derechos laborales.

- **Ejemplo 1.**

Mariana Muñoz firmó un convenio de terminación voluntaria de relación laboral con Misuso, S.A. de C.V.; no obstante, el día que le quieren otorgar la liquidación, se percató que el pago pactado es inferior a lo que le corresponde, incluso inferior al Salario Mínimo Vigente.

En el contexto anterior, ¿Existe la posibilidad de solicitar la nulidad del convenio celebrado con el patrón?

**Respuesta:**



Sí, ya que los convenios de terminación de la relación de trabajo por mutuo consentimiento no implican que la persona trabajadora debe renunciar a los derechos mínimos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley Federal del Trabajo.

Sirve de apoyo a lo anterior, la tesis de jurisprudencia de rubro y texto siguiente:

**“TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL POR MUTUO CONSENTIMIENTO. CONFORME AL ARTÍCULO 33 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EL OPERARIO PUEDE SOLICITAR LA NULIDAD DEL CONVENIO SUSCRITO POR CONCEPTO DE FINIQUITO O LIQUIDACIÓN, SI CONSIDERA QUE EXISTE RENUNCIA DE DERECHOS.**

*La Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha establecido que la causa de terminación de la relación laboral prevista en el artículo 53, fracción I, de la Ley Federal del Trabajo, consistente en el mutuo consentimiento de las partes, es el acuerdo de voluntades de las partes trabajadora y patronal libremente expresado, es decir, sin coacción alguna, para extinguir o dar por terminado el contrato o relación de trabajo, ya sea por tiempo fijo o indeterminado. No obstante, el precepto citado debe interpretarse en forma relacionada con el diverso numeral 33 de la propia Ley, en el sentido de que la terminación de la relación de trabajo por mutuo consentimiento no implica que el trabajador esté imposibilitado para solicitar la nulidad del convenio celebrado con el patrón, por concepto de finiquito o liquidación, si considera que en él existe renuncia a sus derechos, independientemente de que el propio convenio haya sido ratificado ante la Junta de Conciliación y Arbitraje. Lo anterior es así, en razón de que la causal de terminación de la relación laboral por mutuo consentimiento, en sí misma considerada, si bien es cierto que tiene por efecto concluir por acuerdo de voluntades el contrato de trabajo, también lo es que ello no implica renunciar a los derechos o prestaciones devengados o que propiamente deriven de los servicios prestados, así como los que, en su caso, se hayan pactado en el contrato individual o colectivo para el caso de terminación de la relación laboral, pues el referido artículo 33, al estar inserto en el capítulo de las disposiciones generales del título relativo a las relaciones individuales de trabajo y contener el principio de irrenunciabilidad en los convenios o liquidaciones que impera en el derecho del trabajo, debe considerarse aplicable para los casos en que termine la relación de trabajo por mutuo consentimiento, ya que no hace distinción alguna en ese sentido. Por los motivos anteriores, la Segunda Sala se aparta de las razones expuestas en la tesis de la anterior Cuarta Sala de esta Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en el Semanario Judicial de la Federación, Séptima Época, Volumen 55, Quinta Parte, página 15, con el rubro: "CONVENIO DE TERMINACIÓN VOLUNTARIA DE LA RELACIÓN LABORAL. EFECTOS."<sup>33</sup>*

- **Ejemplo 2.**

Margarita está embarazada y está por acercarse a las seis semanas antes de la fecha fijada para el parto. días previos a ello, su jefe la manda a llamar y le comenta que hay altas posibilidades de que pierda su trabajo por la ausencia que implica el parto. Por tanto, le propone que para no poner en riesgo su trabajo, firmen un convenio en común acuerdo, en el cual se reduzca el periodo

<sup>33</sup> Tesis de jurisprudencia 2a./J. 1/2010, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, visible en la página 316, Enero de 2010, Tomo XXXI, Novena Época del Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta.

---

de descanso a únicamente 2 semanas antes de la fecha fijada para el parto y 2 semanas posteriores al mismo.

Tomando en cuenta el caso anterior, ¿sería legítimo dicho convenio? ¿una mujer puede renunciar a ese derecho?

De conformidad con el artículo 123, apartado A, fracción V, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación; gozarán forzosamente de un descanso de seis semanas anteriores a la fecha fijada aproximadamente para el parto y seis semanas posteriores al mismo, debiendo percibir su salario íntegro y conservar su empleo y los derechos que hubieren adquirido por la relación de trabajo. En el período de lactancia tendrán dos descansos extraordinarios por día, de media hora cada uno para alimentar a sus hijos;

En consecuencia, el convenio en cuestión no sería legítimo y debería ser considerado nulo. Al mismo tiempo, dichos derechos son considerados irrenunciables, al ser establecidos como las condiciones mínimas que deben gozar las trabajadoras embarazadas.





## Bibliografía

### Instrumentos Nacionales

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley Federal del Trabajo.
3. Ley Federal de Las Entidades Paraestatales.
4. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
5. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
6. Decreto por el que se declaran reformadas y adicionadas diversas disposiciones de los artículos 107 y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de justicia laboral.
7. Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.
8. Estatuto Orgánico del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.
9. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
10. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
11. Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en centros de trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
12. Protocolo Para Detectar, Atender y Acompañar a las Personas Usuarias de la PROFEDET en Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual/ Laboral.

### Instrumentos Internacionales (OIT)

#### Convenciones

1. C87 Sobre libertad sindical y protección del derecho de sindicación, 1984.
2. C98 Sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949.
3. C135 Sobre los representantes de los trabajadores, 1971.
4. C150 Sobre la administración del trabajo, 1958.
5. C151 Sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978.





- 
6. C154 Sobre la negociación colectiva, 1981.
  7. C158 Sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982.
  8. C190 – Convenio Sobre la Violencia y el Acoso, 2019, de la Organización Internacional del Trabajo.
  9. Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
  10. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Convención de Belém do Pará.
  11. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer “CEDAW”;

## Recomendaciones

1. R92, Recomendación sobre la conciliación y el arbitraje voluntarios, 1951.
2. R94, Recomendación sobre la colaboración en el ámbito de la empresa, 1952.
- R113, Recomendación sobre la consulta (ramas de actividad económica y ámbito nacional), 1960.
3. R129, Recomendación sobre las comunicaciones dentro de la empresa, 1967.
4. R130, Recomendación sobre el examen de reclamaciones, 1967.
5. R158, recomendación sobre la administración del trabajo, 1978.
6. R159, Recomendación sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978.
7. R163, recomendación sobre la negociación colectiva, 1981.

## Libros y documentos electrónicos

1. Alexy, Robert, Teoría de la Argumentación Jurídica: La Teoría del Discurso Racional como Teoría de la Fundamentación Jurídica, 2ª ed., trad. de Manuel Atienza e Isabel Espejo, Madrid, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 2015.





- 
2. Arboleda, A., Garcés, L., Murillo, E. & Pineda, M. (2017). Principios, habilidades y virtudes para el conciliador o conciliadora en Derecho. *Pensamiento Americano*, 10(18), 189-198. <http://dx.doi.org/10.21803%2Fpenamer.10.18.394>.
  3. "Apuntes para la construcción de una ley que regule los métodos alternativos de solución de conflictos agrarios. Un estudio de derecho comparado", *Revista de Estudios Agrarios*, núm. 28, enero-abril de 2005.
  4. "Los métodos alternativos de solución de conflictos en los procesos judiciales. Experiencias argentinas", página Web de la Organización de Estados Americanos.
  5. Baruch Busch Robert Folger Joseph. *La Promesa de la Mediación*, Ediciones Granica, Barcelona 1996.
  6. Bleger, José. *Psicología de la Conducta*, Editorial Paidós, 1989, México.
  7. Bodnar, Pablo D. *Manual de Mediación*, La Cañada, Cuba, 2000.
  8. Bodnar, Pablo D. *El Mediador en la Comunidad*, La Cañada, Cuba, 2001.
  9. Campos Mónica. "Medios alternos de solución de conflictos", Ed. Flores editor y distribuidor, 2016.
  10. Bucio Estrada, Rodolfo, *Guía del discurso y Argumentación Jurídica*, México, D. F., Porrúa, 2014.
  11. Castaño García, José Ignacio, *Tratado sobre conciliación*, Leyer, Colombia, 2004.
  12. CNDH México. "Derecho humano al trabajo y derechos humanos en el trabajo". México. Disponible en:
  13. Coello Cetina, Rafael (coord.), *Reforma Constitucional en Materia de Justicia Laboral*, Tirant Lo Blanch, Ciudad de México, 2019.
  14. Conflitti, Mario C., *Conciliación obligatoria y autocomposición laboral*, Universidad, Buenos Aires, 1997.
  15. Copi, Irving M. y Carl Cohen, *Introducción a la Lógica*, 2ª ed., trad. de Alejandro Rangel Sandoval, México, Limusa, 2011.
  16. Cortés Ortega, Ligia Aurora. *La Mediación como Instrumento Jurídico en la Violencia Intrafamiliar*, Memoria del II Congreso Nacional de Mediación, UNAM, México, 2002.





- 
17. Cruz, Rodolfo y Oscar Cruz. 2004. El arbitraje. Los diversos mecanismos de solución de controversias: análisis y práctica en México, Porrúa-UNAM, México.
  18. Díaz Colorado, Fernando, Conflicto, Mediación y Conciliación desde una mirada restaurativa y psicojurídica, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, 2013.
  19. Farré Salva, Sergi, Gestión de conflictos: taller de mediación, un enfoque socio afectivo, Barcelona, Ariel, 2004.
  20. Ferrer Murillo, John Mario, Interpretación y Argumentación Jurídica, Medellín, Colombia, Universidad de Medellín, 2013.
  21. Floger Tay y Taylor, Alison. Mediación, Resolución de conflictos sin Litigio, Editorial Limusa, México, 1992.
  22. Galindo Sifuentes, Ernesto, Argumentación Jurídica: Técnicas de Argumentación del Abogado y del Juez, 5ª ed., México, Porrúa, 2013.
  23. Gómez Alcántara, Antonio Isaac, "Conciliación y Mediación en el derecho del trabajo", Temas selectos de derecho laboral. Liber Amicorum: homenaje a Hugo Ítalo Morales Saldaña, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Serie: Estudios Jurídicos, núm. 251, México, 2014, disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3809/7.pdf>.
  24. Gorjon Gómez, Francisco Javier. Mediación y Arbitraje, Porrúa, México, 2009.
  25. González de Cossío, Francisco. 2004. Arbitraje, Porrúa, México.
  26. González Martín, Nuria. Arbitraje Comercial Internacional, Porrúa-UNAM, México, 2007.
  27. González Peña, Óscar, Conciliación Extrajudicial, Teoría y Práctica, APECC, Perú, 2001.
  28. González Peña, Óscar. Mediación y Conciliación Extrajudicial, Flores Editor y Distribuidor, México, 2010.
  29. Hodgson Jene. Negociar con Éxito: Técnicas y estrategias para una buena Negociación, Ediciones Folio, Barcelona, 1995.
  30. Mitchell C.R. The Structure of International Conflict, London MC Millas Press, 1981.
  31. Medina Rospigliosi, Rafael Gonzalo. Manual de Conciliación Extrajudicial, 1a edición, 2015, Perú.
  32. Moore Christopher. El Proceso de Mediación. Métodos Prácticos para la Resolución de Conflicto, Buenos Aires: Granica, 1995.





- 
33. Ojeda Avilés, Antonio, et al., Temas Centrales del Derecho del Trabajo del Siglo XXI, ARA Editores, Perú, 2009.
34. Pérez Carlos. "Manual de redacción para la Primera Sala". México, disponible en: [http://sistemabibliotecario.scjn.gob.mx/sisbib/po2009/68046/68046\\_1.pdf](http://sistemabibliotecario.scjn.gob.mx/sisbib/po2009/68046/68046_1.pdf).
35. Polo Leonardo. La ética. Hacia una versión de los temas clásicos, Unión editorial, México 1997.
36. Recio M. (2015). principios y deberes en materia de protección de datos personales. México: e-uaem.
37. Rodríguez Ismael. "Manual de Redacción jurídica", Ed. Trillas, 2013.
38. Romero Pradas, Ma. Isabel, La conciliación en el proceso laboral, Tirant Monografías, Valencia, 2000.
39. Rosa Calle, J. L. (1999). Los principios de la Conciliación y la Ley N° 26872. Derecho PUCP, (52), 107-117. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6396>.
40. Silva, Jorge A. Arbitraje Comercial Internacional en México, Oxford, México, 2001.
41. Sistemas de resolución de conflictos laborales, Directrices para la mejora del rendimiento, Organización Internacional del Trabajo, 2013, disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms\\_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf).
42. Soleto, Helena (coord.), Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos, 3ra. ed., Tecnos, España, 2017.
43. Suárez, Marínés. Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas. Buenos Aires, Paidós, 1996.
44. Stella Álvarez, Gladys. La Mediación y el Acceso A Justicia, Rubinzal Culzoni Ed., Argentina, 2003.
45. Urribari Carpinteiro, Gonzalo. El Arbitraje en México, Porrúa, México, 2003.
46. Weston, Anthony, Las Claves de la Argumentación, trad. de Mar Vidal, México, Ariel, 2011.



# TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



**UNIDAD DE ENLACE PARA LA REFORMA AL SISTEMA DE JUSTICIA LABORAL**

**DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y DIFUSIÓN**

