



EN LÍNEA

DIALOGO SOCIAL

# CURSO DE CERTIFICACIÓN SOBRE CONCILIACIÓN/MEDIACIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

26 DE ABRIL – 23 DE MAYO DE 2021

 4 SEMANAS, 35 HORAS

*Nota informativa*



Organización  
Internacional  
del Trabajo



Centro Internacional de Formación

# INTRODUCCIÓN

Los cambios recientes en el mercado laboral global han afectado los métodos tradicionales de resolución de conflictos laborales.

Aunque es indiscutible la importancia de los procesos basados en los derechos, tales como los tribunales laborales o el arbitraje, hay un creciente reconocimiento del valor de los métodos efectivos de resolución de conflictos basados en el consenso, incluidos la conciliación y la mediación.

Hoy en día, la conciliación / mediación juega un papel importante en la forma en la cual los empleadores, los empleados y sus organizaciones representativas, encuentran soluciones acordadas para problemas comunes en el lugar de trabajo, en la empresa y a otros niveles.

Un acuerdo alcanzado a través de la conciliación / mediación generalmente tiene beneficios para todas las partes implicadas. En primer lugar, crea una oportunidad para que las partes en disputa encuentren una solución mutuamente beneficiosa a un conflicto cuando la negociación ha fallado. En segundo lugar, la intervención de un conciliador / mediador independiente a menudo ayuda a las partes a reducir sus diferencias. El resultado de una conciliación / mediación laboral exitosa es un nuevo equilibrio que resuelve el conflicto en curso y establece los fundamentos de una relación más cooperativa. Finalmente, es bien sabido que cuando las partes acuerdan los términos de la resolución de una disputa en lugar de que un tercero les imponga una decisión, es mucho más probable que cumplan con ese resultado. La exigibilidad es, por lo tanto, un problema mucho menor.

Además, un sistema eficaz de gestión del conflicto que promueva iniciativas basadas en el consenso reduce tanto el costo como el tiempo asociado con los métodos tradicionales de resolución de los conflictos, ya sea a través de los tribunales, del arbitraje o del uso de huelgas y cierres patronales. Por lo tanto, un sistema de conciliación / mediación efectivo mejora la paz social y al mismo tiempo alivia la carga de trabajo de los tribunales laborales. Los tribunales pueden entonces asignar sus recursos a un número menor de procedimientos, aumentando así la calidad de sus actividades sin disminuir el acceso a la justicia para empleadores y empleados.

Cualquier sea el escenario, es crucial que los conciliadores / mediadores inspiren confianza en ambas partes de un conflicto para ayudarlos a lograr un acuerdo efectivo.

## ESTRUCTURA DEL CURSO Y METODOLOGÍA

Este curso es la parte de evaluación de las competencias sobre conciliación/mediación relacionada con el Curso en línea sobre conciliación / mediación de conflictos laborales A9713742 proporcionado por el CIFOIT.

**Por favor, tenga en cuenta que la asistencia y finalización con éxito del Curso en línea sobre Conciliación / Mediación de Conflictos Laborales A9713742 (o una edición anterior de la misma actividad) es un requisito para asistir a este curso y tener acceso al proceso de evaluación.**

Este curso empezará el 26 de abril y terminará el 23 de mayo de 2021, con una duración total de cuatro semanas. Requerirá aproximadamente unas 35 horas.

Los participantes tendrán acceso a una plataforma en línea dedicada en el E-Campus, el portal en línea del CIFOIT, accesible a través de una computadora portátil y cualquier dispositivo electrónico portátil.

En esta plataforma electrónica, los participantes encontrarán recursos y herramientas relacionados con las actividades del proceso de evaluación: las pruebas de los tres componentes del proceso de evaluación y sus instrucciones, el horario del curso, el material de lectura sobre conciliación / mediación y otros recursos de soporte. El curso será altamente interactivo, facilitado por el coordinador del curso y los tutores, que brindarán comentarios, retroalimentación y aclaraciones sobre los temas de las actividades.

El proceso de evaluación prevé la finalización con éxito de tres componentes:

## **1. JUEGOS DE ROLES**

El primer componente prevé la participación en juegos de roles relacionados con la conciliación / mediación. Los participantes tomarán parte en cuatro ejercicios de juego de roles, en los cuales tendrán la oportunidad de desempeñar el papel de conciliador / mediador en todas las etapas del proceso de conciliación / mediación. Dos de los juegos de roles serán entrenados y dos evaluados sobre la base de un marco de competencias. Durante estos ejercicios, los participantes serán guiados y evaluados por conciliadores / mediadores de gran experiencia y renombre. Después de cada una de las cuatro sesiones, tanto guiadas como evaluadas, los participantes recibirán un comentario individual oral. Los dos juegos de roles evaluados forman parte de los requisitos para obtener el certificado del curso. Estos valdrán el 60% de la puntuación final (el requisito mínimo es 72 puntos sobre 120).

Cada participante tendrá que asistir a las cuatro sesiones y, por tanto, desempeñará el papel de conciliador / mediador cuatro veces, dos durante las sesiones entrenadas y dos durante las sesiones evaluadas.

Estas sesiones se organizarán en línea a través de la plataforma de aprendizaje del curso y el programa Zoom. Cada ejercicio prevé la división de los participantes en pequeños grupos. En estos grupos, cada participante desempeñará el papel de conciliador / mediador o el papel de una de las otras partes durante la simulación y deberá estar presente en cada una de las sesiones, también en aquellas en las que no desempeñará el papel de conciliador / mediador. Cada vez, se utilizará un escenario diferente. Cada juego de rol prevé la implicación de dos participantes como conciliador / mediador y tendrá una duración aproximada de dos horas. No obstante, tenga en

cuenta que, para permitir una organización eficaz de las sesiones, se debe prever una duración de aproximadamente cuatro horas por sesión en la planificación de la asistencia al curso. El horario del curso se comunicará aproximadamente diez días antes del inicio del curso.

Estas sesiones se realizarán durante las tres primeras semanas del curso.

## **2. TEST ESCRITO**

El segundo elemento consiste en la ejecución de una prueba escrita sobre los temas relacionados con los temas abordados durante el Curso en línea sobre conciliación / mediación de conflictos laborales. Esta tarea constará principalmente de preguntas tipo test y se completará a través de la plataforma de aprendizaje en línea dedicada antes del final del curso. Se pesará al 25% de la puntuación final (el requisito mínimo es 30 puntos sobre 50).

## **3. PLAN DE DESARROLLO PERSONAL**

El tercer componente consiste en la elaboración de un Plan de Desarrollo Personal. Se les pedirá a los participantes que reflexionen sobre sus fortalezas y debilidades como conciliadores / mediadores, y que discutan cómo planean utilizar sus nuevas habilidades de conciliador / mediador recién adquiridas en el futuro. El PDP se evaluará sobre la base de la capacidad de autorreflexión y el vínculo entre el aprendizaje, los planes futuros y las competencias. Esta actividad se completará a través de la plataforma de aprendizaje electrónico dentro de las dos semanas posteriores a la finalización del curso. Se pesará al 15% de la puntuación final (el requisito mínimo es 18 puntos sobre 30).

Los participantes serán informados de los resultados los dos juegos de roles evaluados, del test escrito y del Plan de Desarrollo Personal aproximadamente un mes después de la finalización del curso.

Los participantes que superasen todas las tareas del proceso de evaluación recibirán un Certificado de Aprovechamiento en Conciliación / Mediación de conflictos laborales. Los participantes que no hayan finalizado con éxito uno o más componentes del proceso de evaluación tendrán la oportunidad de apelar sus resultados y, si es necesario, volver a tomar las tareas que no superaron. El resultado de estos intentos será definitivo.

Por favor, tengan en cuenta que este curso no otorga una acreditación académica ni implica ningún derecho de empleo con un organismo de resolución de conflictos laborales.

Después de la finalización con éxito de este curso, del Curso en línea sobre conciliación / mediación de conflictos laborales A9713742 (o una edición anterior del mismo curso) o de una edición anterior del curso en modalidad residencial 'Conciliación / mediación

de conflictos laborales, existe la posibilidad de complementar aún más su camino de aprendizaje sobre conciliación / mediación con la Tutoría en línea sobre conciliación / mediación de conflictos laborales A9713748. La asistencia exitosa a este curso le otorgará un Certificado de Aprovechamiento. Para obtener más información sobre esta iniciativa de formación, por favor, consulte la siguiente página web: <https://www.itcilo.org/courses/tutoria-sobre-conciliacionmediacion-de-conflictos-laborales>



## OBJETIVOS

El objetivo del curso es evaluar y certificar las competencias de los que se ocupan de conciliación / mediación de conflictos laborales y así contribuir a un mayor reconocimiento de su rol y funciones.

Tenga en cuenta que este curso no otorga acreditación y no implica ningún derecho a trabajar con un organismo de resolución de conflictos laborales.

## GRUPOS DESTINATARIOS

- Profesionales que deseen ampliar sus competencias en conciliación / mediación y profundizar sus conocimientos en la materia;
- Personas que desempeñen (ahora o en un futuro) funciones de conciliación / mediación;
- Representantes de las organizaciones de empleadores o de las organizaciones sindicales;
- Personas que tengan interés en los procesos de conciliación / mediación;
- Formadores o consultores.

Por favor, tengan en cuenta que el número de participantes es limitado a 18.

## CONTENIDO

- Una introducción a la conciliación / mediación;
- La dinámica del conflicto;
- Diálogo social, convenios y recomendaciones de la OIT;
- El proceso de conciliación / mediación y sus etapas;
- Habilidades y cualidades del conciliador / mediador;
- El conciliador / mediador en la sociedad.

## IDIOMA

Todo el programa de capacitación se llevará a cabo en español. Por lo tanto, se requiere un buen dominio de este idioma.

## CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

Nota: en el marco de la política de la OIT de promoción de género, se promueven las candidaturas de mujeres.

El costo de participación es de 1,485 Euros. Esto cubre la formación, el acceso a la plataforma de aprendizaje electrónico dedicada y los recursos de la formación.

Se puede solicitar la inscripción a este curso relleno el formulario en línea que se encuentra al siguiente enlace: <https://oarf2.itcilo.org/MIF/A9713743/es>

Fecha límite para la presentación de candidaturas: **28 de marzo de 2021.**

Para más información, por favor consulte: <https://www.itcilo.org/es/courses/curso-de-certificacion-sobre-conciliacionmediacion-de-conflictos-laborales>

## RETIRO, POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS PARA LOS CURSOS ABIERTOS

Si un participante aceptado no desea o no puede más participar en la actividad, puede inscribirse directamente en otro curso o ser sustituido por otro participante. Sin embargo, debe notificar al Centro por escrito al menos 14 días antes de la fecha de inicio de la actividad. La cancelación de la participación en los cursos abiertos comporta las siguientes penalidades:

- 14 días o más antes de la fecha de inicio del curso: ninguna penalidad, reembolso del 100% de la suma pagada menos las tarifas aplicadas por el banco
- de 8 a 13 días antes de la fecha de inicio del curso: penalidad del 50%, reembolso del 50% restante, menos las tarifas aplicadas por el banco
- 7 días o menos antes de la fecha de inicio del curso: penalidad del 100% del precio del curso

## INFORMACIÓN

PARA MÁS INFORMACIÓN, POR FAVOR, PÓNGASE EN CONTACTO CON

### Centro Internacional de Formación de la OIT

Programa de Protección Social,  
Gobernanza y Tripartismo (SPGT)  
Viale Maestri del Lavoro, 10  
10127 Turín – Italia

[spgt@itcilo.org](mailto:spgt@itcilo.org)  
[www.itcilo.org](http://www.itcilo.org)

CÓDIGO DEL CURSO: A9713743

A este papel fabricado por International Paper, se le ha concedido la etiqueta ecológica de la Unión Europea N° reg. FR/011/002. 