



MEMORIA ANUAL 2007



FUNDACIÓ TRIBUNAL D'ARBITRATGE
I MEDIACIÓ DE LES ILLES BALEARS

CARTA DE PRESENTACIÓN MEMORIA 2007 PATRONATO DE LA FUNDACIÓN TAMIB

El Patronato de la Fundación TAMIB, conformado por Dña. Isabel Guitart Feliubadaló (Presidenta) y D. Gabriel Rosselló Homar (Vicepresidente), en representación de la Confederació d'Associacions Empresariales de Balears (CAEB); D. Ginés Díez González (Tesorero), en representación de Confederació Sindical de Comissions Obreres de les Illes Balears (CCOO); y D. Manuel Pelarda Ferrando (Secretario) en representación de la Unió de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears de la Unión General de Trabajadores (UGT), se congratulan en presentar esta memoria de actividades correspondiente al año 2007.

Caben, al menos, dos modelos de intervención bajo la base común de la mediación. Por un lado, la mediación, desde la perspectiva de la resolución de conflictos y, por otro, la mediación transformativa de las relaciones sociales. Existe la posibilidad de conjugar ambos modelos en el mismo espacio, y así se ha hecho durante el año 2007, extrayendo de ambos su riqueza, pensando en la conflictividad de manera global, examinando la interrelación entre los factores que pudieran explicar su aparición y desarrollo buscando modelos de intervención lo más integradores posible, de otra forma, el abordaje de las tensiones propias del sistema laboral se encontraría fragmentado e incompleto.

En la actividad del TAMIB, como órgano de mediación y arbitraje, confluyen no sólo los distintos agentes sociales sino también todo un conjunto de profesionales implicados en la resolución consensuada de los conflictos laborales entre empresarios y trabajadores: mediadores, árbitros, graduados sociales, abogados, personal administrativo. Todos ellos cumplen una función necesaria en la resolución del conflicto.

El sistema ideado, para que cumpla su función, debe sentirse como propio por todos los implicados en el conflicto laboral, ya que el éxito o fracaso de su resolución dependerá de todos y cada uno de los afectados por el mismo. De este modo, los datos que se ofrecen en esta Memoria deben analizarse desde las distintas posiciones en las que uno ha participado en el proceso de resolución consensuada de los distintos conflictos laborales. Ello permitirá tomar conciencia de la situación en la que nos encontramos y adoptar las distintas mediadas que puedan mejorar el sistema.



ÍNDICE

CONSTITUCIÓN Y EXPANSIÓN DEL TAMIB	5
MERCADO DE TRABAJO EN BALEARES EN EL AÑO 2007.....	7
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD GENERAL DEL TAMIB DURANTE EL AÑO 2007	9
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE MALLORCA DURANTE EL AÑO 2007	23
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE MENORCA DURANTE EL AÑO 2007.....	25
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE IBIZA-FORMENTERA DURANTE EL AÑO 2007	27
ANÁLISIS HISTÓRICO: EXPEDIENTES TRAMITADOS POR EL TAMIB: 1997-2007	29
EL TAMIB COMO SEDE DE LAS COMISIONES PARITARIAS Y PUBLICACIÓN DE CONVENIOS COLECTIVOS SECTORIALES.....	33
ORGANIZACIÓN DE CURSOS Y PARTICIPACIÓN EN FOROS.....	35
VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	37
INFORMACIÓN GENERAL.....	39
DELEGACIÓN MALLORCA.....	41
DELEGACIÓN MENORCA.....	42
DELEGACIÓN IBIZA - FORMENTERA.....	43



1. CONSTITUCIÓN Y EXPANSIÓN DEL TAMIB

Para la resolución autónoma de los conflictos laborales, sin tener que llegar a la vía judicial, el 20 de diciembre de 1995 se firmó el Acuerdo para la creación del Tribunal d'Arbitratge i Mediació de les Illes Balears (en adelante TAMIB), desarrollado por el Reglamento de 3 de marzo de 1996. Ambos instrumentos fueron suscritos, por la parte empresarial, por la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (CAEB) y, por la parte social, por la Unión de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears de la Unión General de Trabajadores (UGT) y la Confederació Sindical de Comissions Obreres de Les Illes Balears (CCOO). Tanto el Acuerdo como su Reglamento de desarrollo, contaban con la eficacia jurídica de un acuerdo interprofesional sobre materia concreta y ámbito de aplicación en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Les Illes Balears, conforme a lo establecido por el artículo 83.3 del Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores.

Las competencias materiales que el Acuerdo fundacional otorgaba al TAMIB, en un principio, se limitaban, básicamente, a los conflictos colectivos y excepcionalmente a los conflictos individuales y plurales. Así, respecto a los conflictos colectivos, el TAMIB asumió, entre otras, competencia para actuar como órgano conciliador en aquellos conflictos laborales que surgieran con ocasión de la interpretación y/o aplicación de un convenio de rama, sector o actividad, o de empresa, o la mediación y/o arbitraje en su caso, en los supuestos de huelga y cierre patronal. En cuanto a los conflictos individuales, el Reglamento del TAMIB, por exclusión, asumía competencia en aquellas materias que no supusieran la resolución de los contratos o las reclamaciones de cantidad.

Para dar soporte material al TAMIB y permitir su gestión, se constituyó el 25 de febrero de 1997, la Fundació Tribunal d'Arbitratge i Mediació de les Illes Balears, cuyo Patronato está compuesto por las organizaciones antes mencionadas (CAEB, CCOO y UGT), bajo el Protectorado de la Conselleria de Treball i Formació.

Dado que resulta imposible evitar que se produzcan conflictos entre empresas y trabajadores, resulta del todo necesario que se creen organismos adecuados para dirimir estas controversias y minimizar su impacto social y económico. Así, el TAMIB, desde su constitución, se ha configurado como un órgano extrajudicial, autónomo y paritario, destinado a dirimir las diferentes controversias laborales, individuales, colectivas o plurales, mediante la conciliación, la mediación y el arbitraje, buscando una solución a las mismas de forma gratuita, ágil, sencilla y eficaz.

El TAMIB inició su actividad el día 25 de septiembre de 1997, inaugurando su sede en Palma de Mallorca y en Menorca e Ibiza y Formentera, los meses de octubre y noviembre de 1999. Como consecuencia del aumento de la actividad que se produjo durante el año 2001, en marzo de 2002, se llevó a cabo un cambio de sede en Palma de Mallorca, lo que permitió mantener el grado de calidad en el servicio prestado al usuario. Asimismo, para dar un mejor servicio en la Isla de Menorca se produjo un cambio de sede en mayo de 2003.

El día 27 de Julio de 1999 se publicó un nuevo Acuerdo y un nuevo Reglamento de desarrollo, por los que se reformó y reorientó la actividad del TAMIB, sustituyendo el Acuerdo Fundacional de 20 de diciembre de 1995. En el nuevo Acuerdo se optó por asumir competencias en determinadas materias, básicamente respecto a reclamaciones de cantidad en conflictos individuales.

Las competencias del TAMIB se vieron ampliadas el 24 de mayo del año 2001, asumiendo competencias en materia de mediación en supuestos de extinción del contrato de trabajo y régimen disciplinario. Estas nuevas competencias se activaron territorialmente el día 1 de septiembre de 2001, para las Islas de Ibiza y Formentera y Menorca y el día 1 de enero de 2002, para la Isla de Mallorca.

Por último, y respecto a las competencias del TAMIB, el 12 de enero de 2005, se firmó por CAEB, CCOO y UGT un nuevo Acuerdo de renovación y potenciación del TAMIB, publicado en el BOIB el 3 de febrero de 2005, que permite asumir competencias plenas en materia de mediación y arbitraje en materia laboral en el ámbito de toda la Comunidad Autónoma.

En otro orden de cosas, a raíz de la promulgación de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo, dado que en su artículo 18 se establece la necesidad, respecto al trabajadores autónomos económicamente dependientes, de realizar un intento de conciliación o mediación previo a la vía judicial, el TAMIB, de conformidad con el artículo 2.1 del Acuerdo de renovación y potenciación en relación con la disposición adicional primera apartado quinto de la ley 20/2007, ha asumido la competencia para mediar en los conflictos entre dichos trabajadores autónomos y las empresas para las cuales presten servicios.

2. MERCADO DE TRABAJO EN BALEARES EN EL AÑO 2007

Este año hemos considerado oportuno introducir un breve apartado sobre mercado de trabajo, que sin duda pueda ayudar a interpretar los datos ofrecidos en la presente memoria. Así, nos centraremos principalmente sobre la negociación colectiva.

En primer si atendemos al número de trabajadores empleados en nuestra Comunidad, estos se mueven en torno a una orquilla que va de los 420 mil a los 520 mil empleados, en atención a la época del año elegida, siendo esta variación tributaria de la estacionalidad del sector servicios. Así, la media anual ronda los 470.000 empleados.

Por sectores, en el primario, la media anual se sitúa en los 9 mil, en el sector industrial, los 31 mil, en el sector servicios, los 360 mil y, por último, en el sector de la construcción, los 70 mil.

De todos los empleados de Baleares, cerca de 250 mil ver ordenada su relación de trabajo a través de convenios colectivos sectoriales, negociados en el ámbito de nuestra Comunidad. Los convenios colectivos que afectan a mayor número de trabajadores son los de hostelería, construcción y comercio.

Convenios colectivos sectoriales

Denominación	Empresas incluidas	Trabajadores Afectados
Alquiler de vehículos sin conductos	234	1.596
Bebidas refrescantes	8	452
Exhibición cinematográfica	6	450
Comercio	20.000	50.000
Consignación de buques	25	120
Construcción	8.035	54.238
Derivados de cemento	112	1.610
Despachos de abogados	800	2.000
Empleados Notarías	54	190
Establecimientos sanitarios	36	3.780
Despachos de Graduados sociales	300	600
Hostelería	8.984	98.025
Industrias de la madera	728	3.306
Industrias vinícolas	40	300
Laboratorios de protésicos dentales	70	200
Limpieza de edificios y locales	300	6.927
Marroquinería	42	125
Metal	1.886	8.000
Panaderías y pastelerías	450	2.000
Empresas organizadoras del juego de Bingo	9	256
Servicio de ayuda a domicilio	15	1.600
Trabajo en el campo	1.500	2.200
Transporte de enfermos y accidentados en ambulancia	6	500
Transporte discrecional i turístico de viajeros por carretera	70	2.758
Transporte de mercancías	1.559	3.326
Transporte regular de viajeros por carretera	21	275
	45.290	244.834



3. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD GENERAL DEL TAMIB DURANTE EL AÑO 2007

A lo largo del año 2007, la evolución de la actividad que ha experimentado el TAMIB puede considerarse excepcional, con un importante incremento respecto al año 2006. Veamos este crecimiento en cifras.

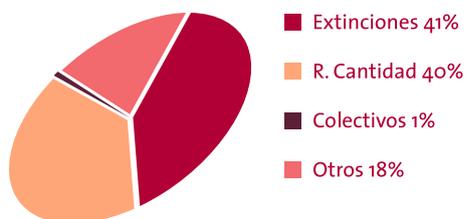
EXPEDIENTES TRAMITADOS EN BALEARES:

COMPARATIVA 2006-2007	2006	2007
Individuales	5553	6550
Colectivos	63	42
arbitrajes	1	0

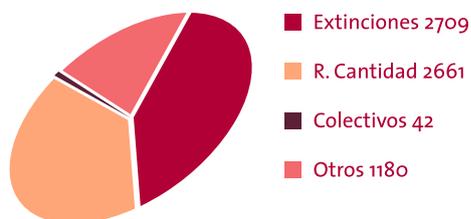
Como puede observarse, el número de expedientes abiertos sobre conflictos colectivos ha decrecido mientras que el número de expedientes iniciados sobre conflictos individuales ha sufrido un importante incremento. Así, los conflictos individuales se han incrementado en un 17,95% y los colectivos se han reducido en un 33,33%

En cuanto a la tipología de los conflictos gestionados, estos han respondido básicamente a reclamaciones por extinción de contrato y reclamaciones de cantidad.

Procedimientos gestionados en general



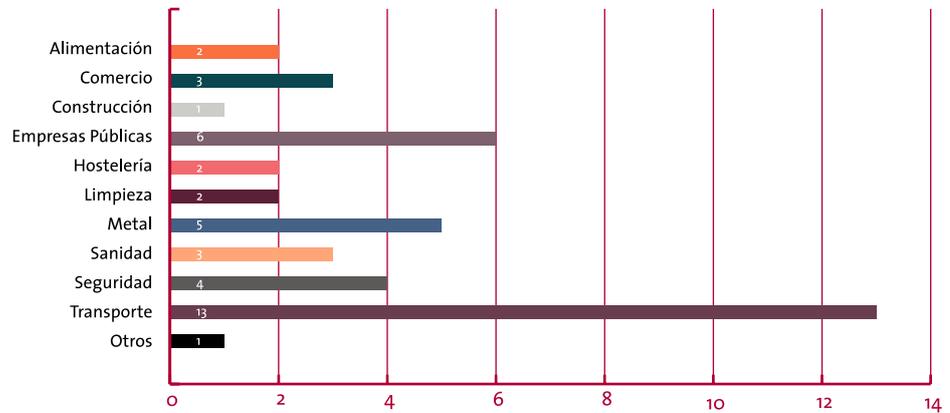
Expedientes en computo general por tipo de conflicto



El incremento más importante, respecto al año 2006, se ha producido en las reclamaciones de cantidad que han pasado de 2027 a 2661. Ello es debido, básicamente, al conflicto generado por la nueva interpretación de un artículo del convenio colectivo de empresas de seguridad, lo cual ha generado gran litigiosidad respecto a la determinación de la cuantía del precio de la hora extraordinaria y la reclamación, por ello, de diferencias salariales. En cambio, las reclamaciones por extinción de contratos se mantienen prácticamente invariables, 2638 en el año 2006 y 2709 en el año 2007.

En cuanto a los conflictos colectivos, de los 42 expedientes gestionados 14 correspondieron a conflictos en los que se anunció el ejercicio del derecho de huelga, es decir el 33,33% de ellos. El sector en el que se produjo un mayor número de conflictos colectivos durante el año 2007 fue el de transporte.

Expedientes colectivos por sectores afectados

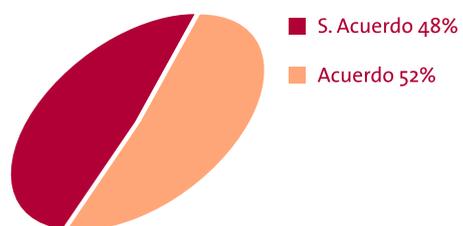


Respecto al nivel de acuerdos alcanzado sobre las mediaciones efectivamente realizadas, cabe señalar que éste se mueve entorno al 52%, respecto a los conflictos individuales, y el 43%, respecto a los conflictos colectivos, resultado que podemos calificar de óptimo. En términos generales, el nivel de inasistencia al acto de conciliación por la parte empresarial ronda el 30%.

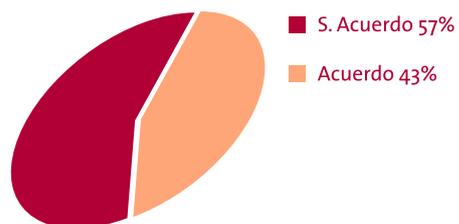
El desglose de los expedientes tramitados durante el año 2007, refleja el siguiente resultado:

	Individuales	Plural	Colectivos	Total
Acuerdo	1923	6 huelgas	13	
Sin Acuerdo	1784	492	5 huelgas	17
I.S.Efecto	1882		1	
Archivado	468	3 huelgas	11	
	6058	492	42	6592

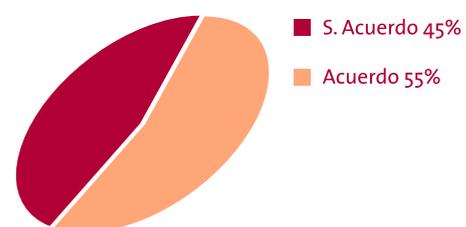
Expedientes individuales cómputo general



Expedientes colectivos cómputo general



Resultado de las convocatorias de huelga

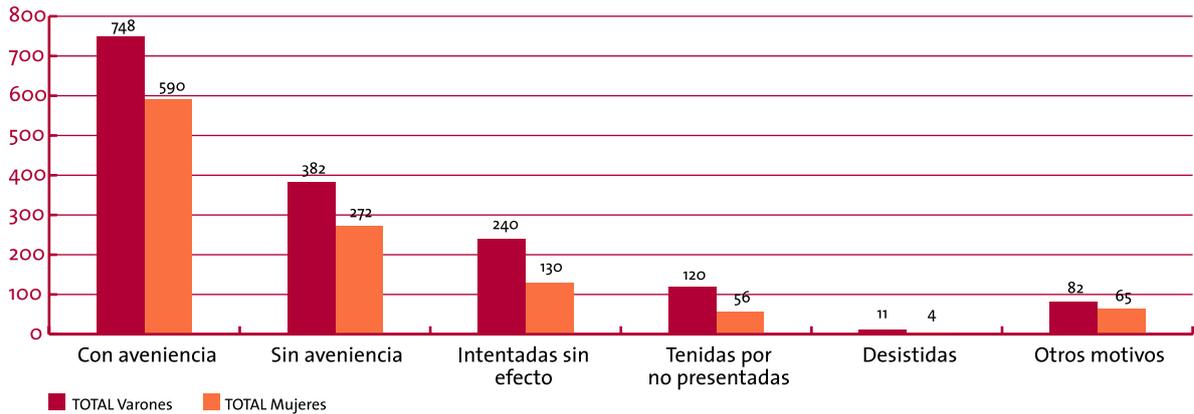




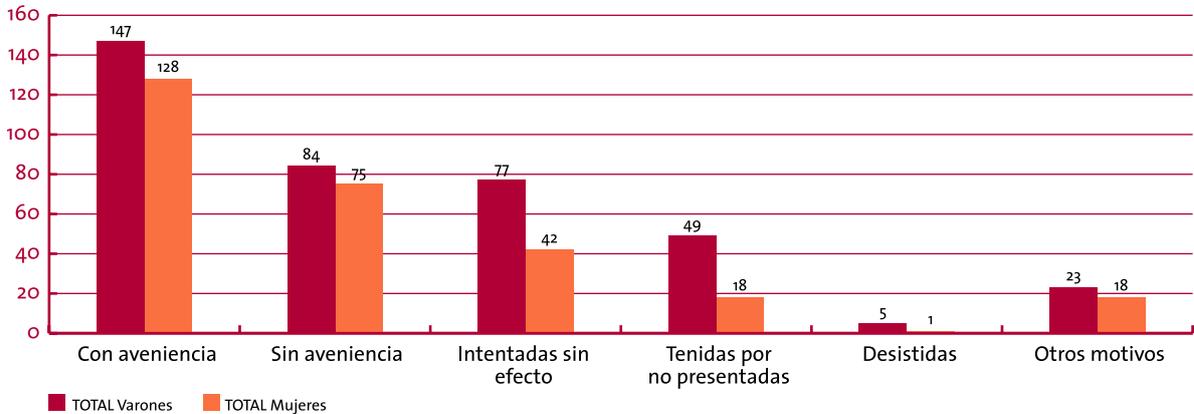
GENERAL

Por último, respecto a los despidos efectuados por tramos profesionales y por sexo y por antigüedad en la empresa y sexo, tanto en general como desglosados por islas, son los siguientes:

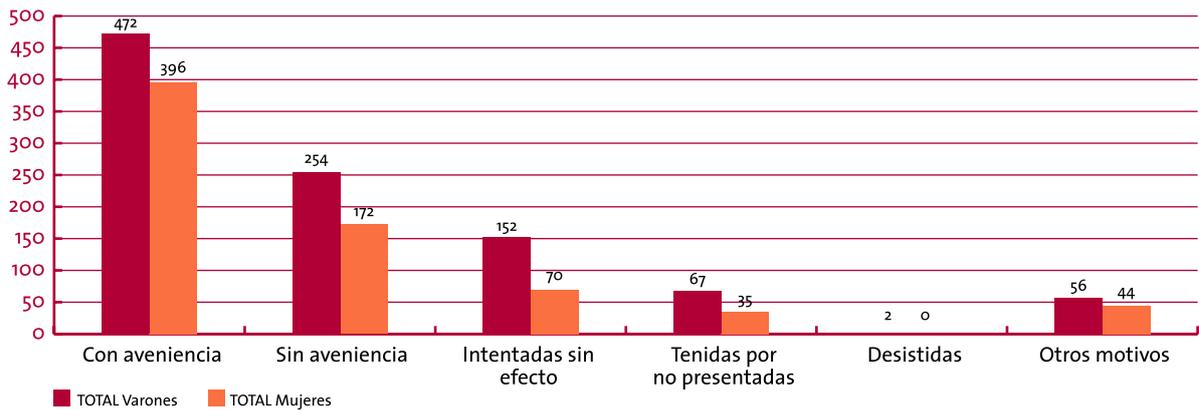
Resultado por sexo y antigüedad



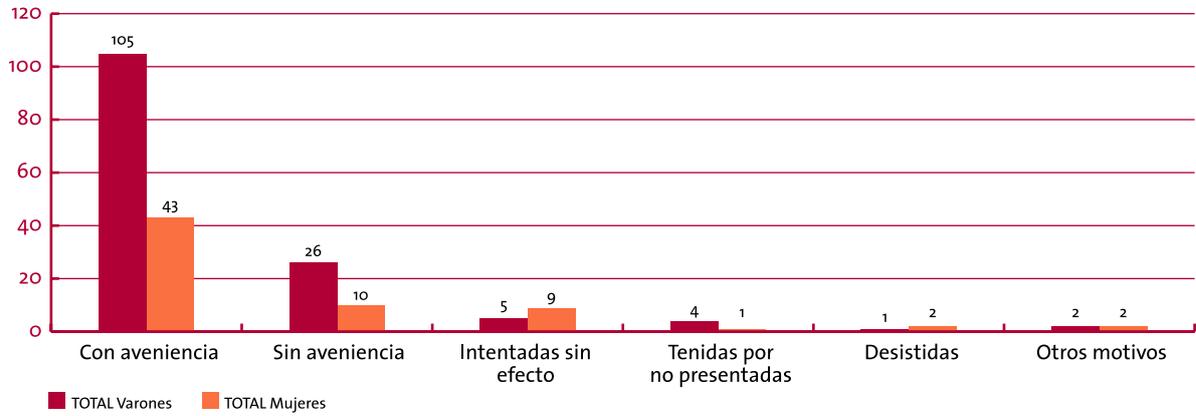
Antigüedad menor a 1 año



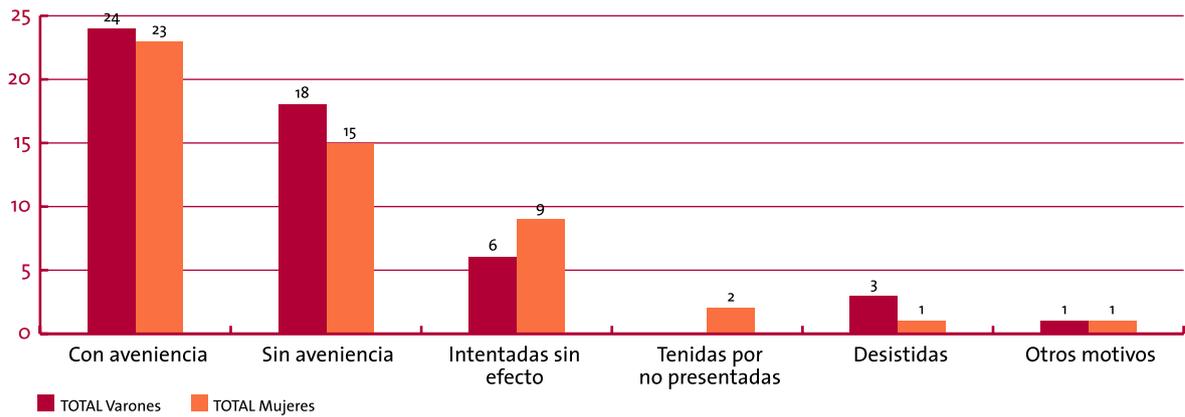
Antigüedad de 1 a 5 años



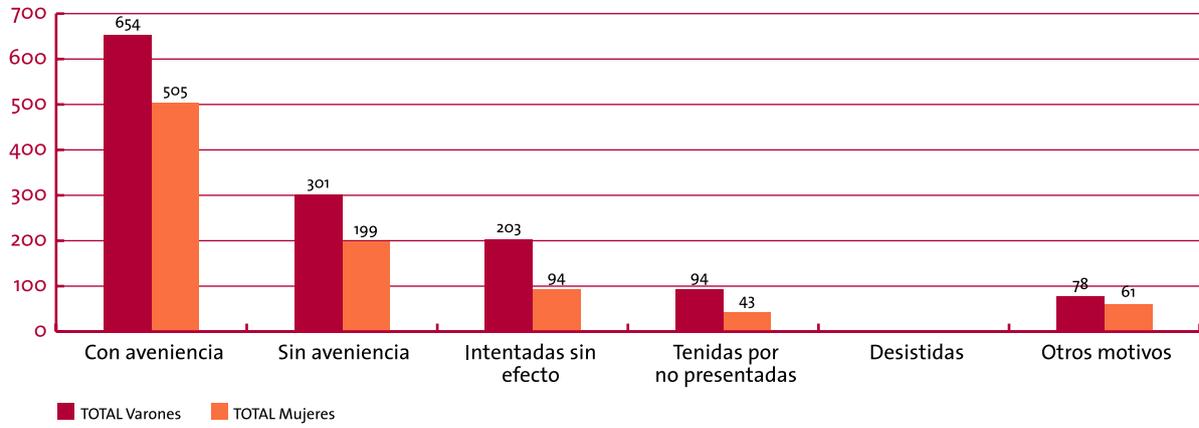
Antigüedad de 5 a 10 años



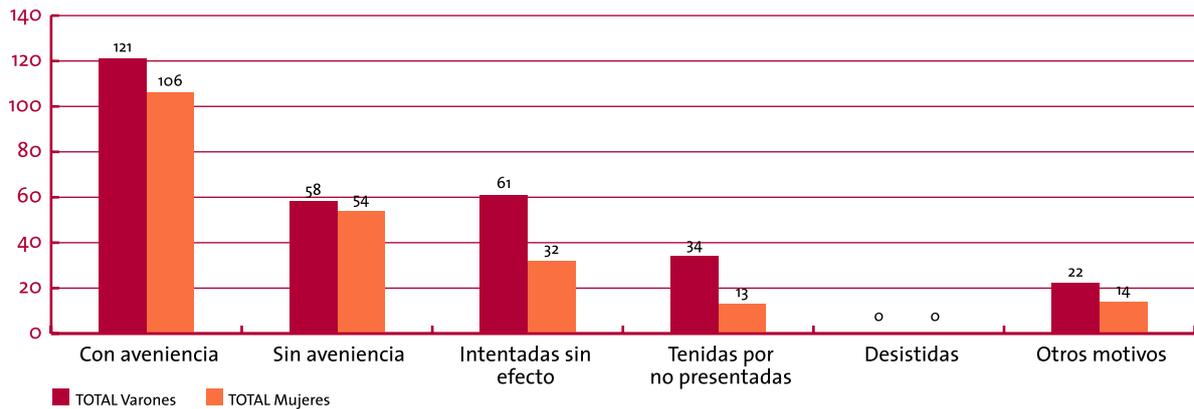
Antigüedad más de 10 años



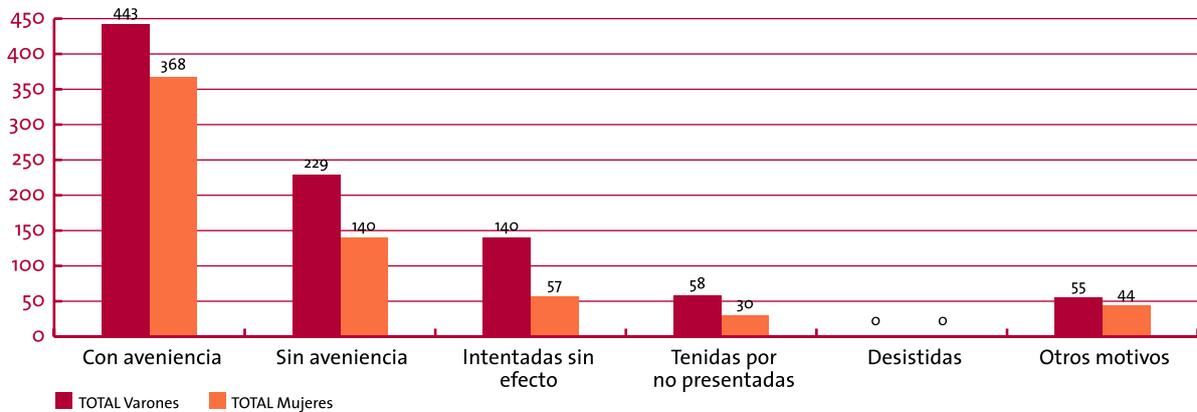
Resultado por sexo y antigüedad



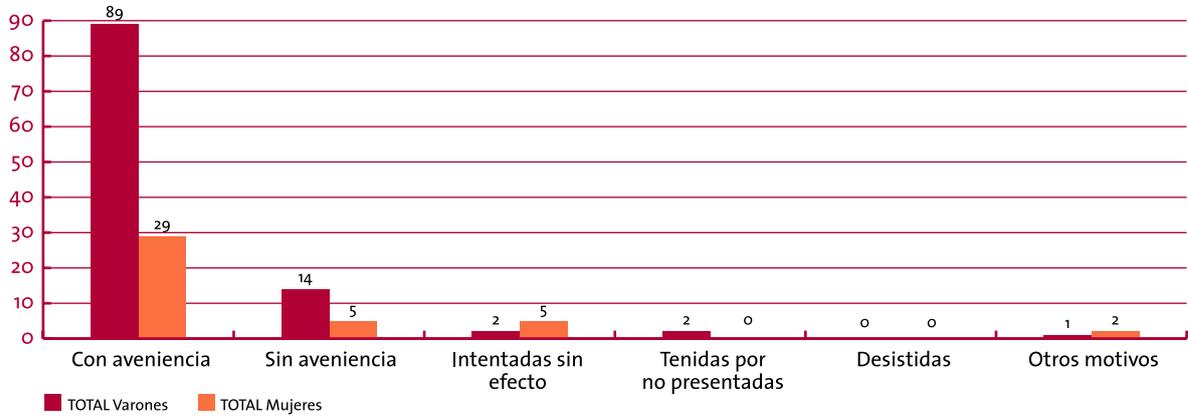
Antigüedad menor a 1 año



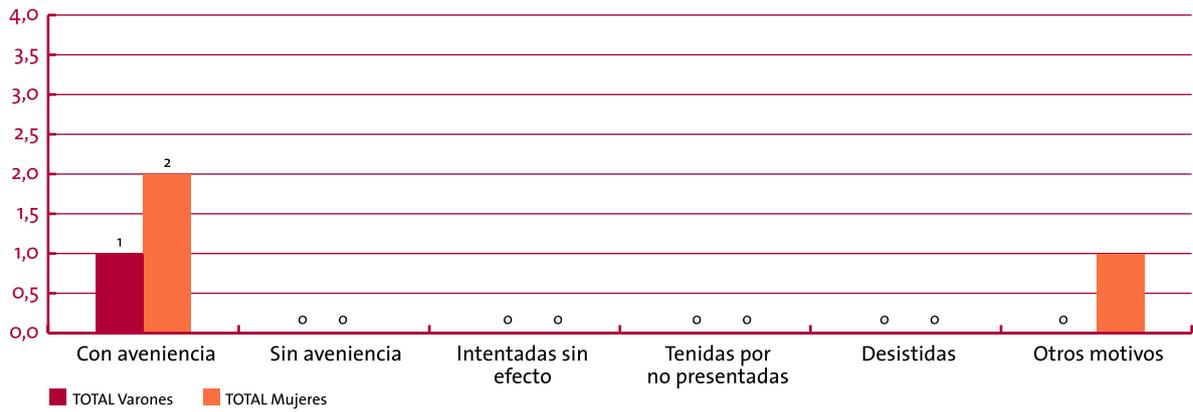
Antigüedad de 1 a 5 años



Antigüedad de 5 a 10 años

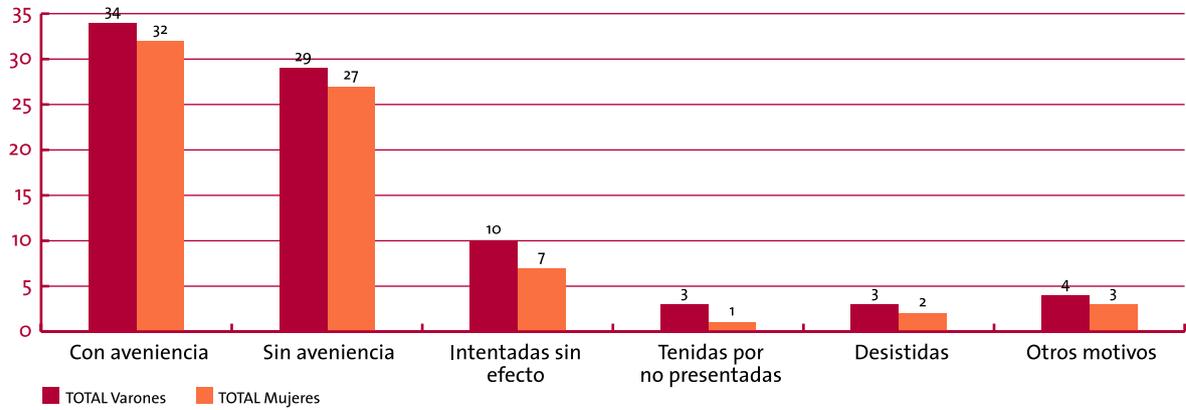


Antigüedad más de 10 años

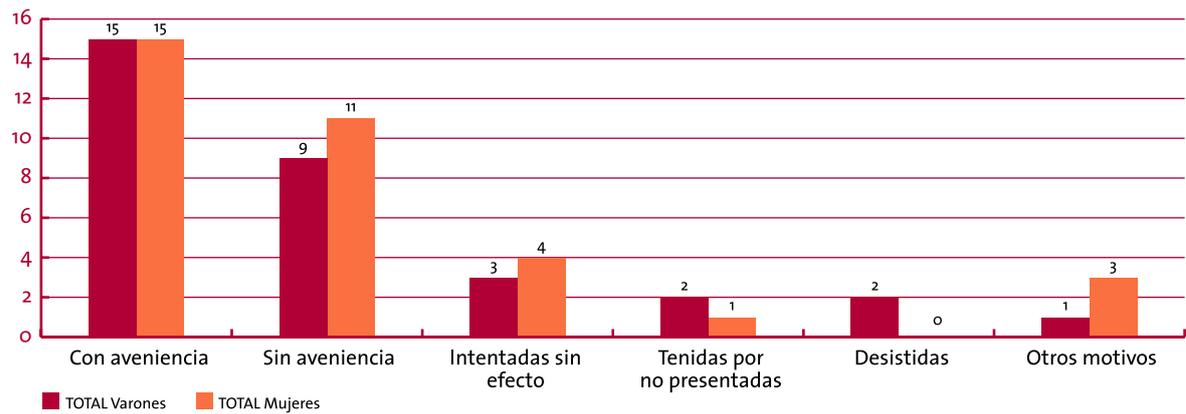


MENORCA

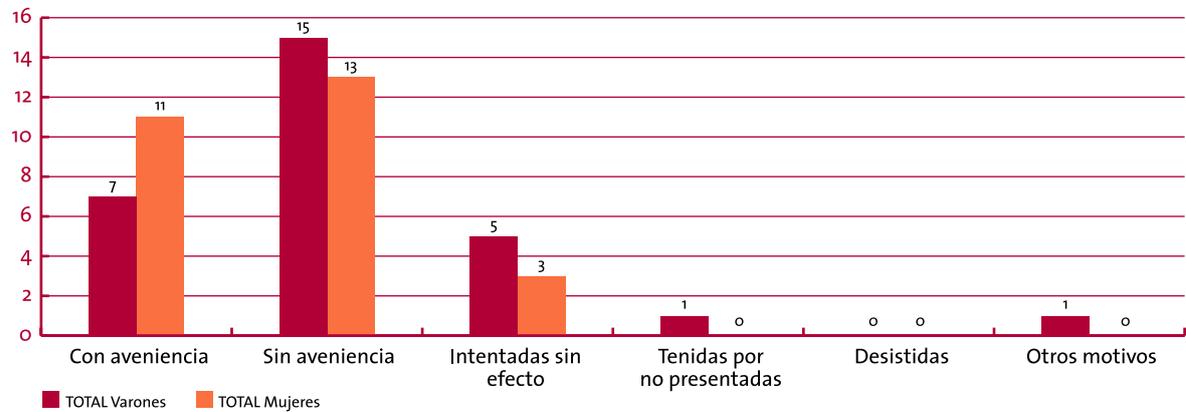
Resultados por sexo y antigüedad



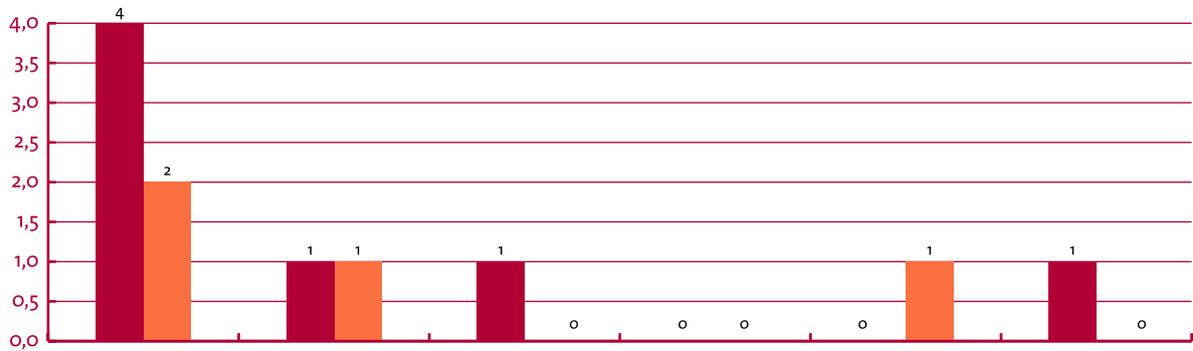
Antigüedad menor a 1 año



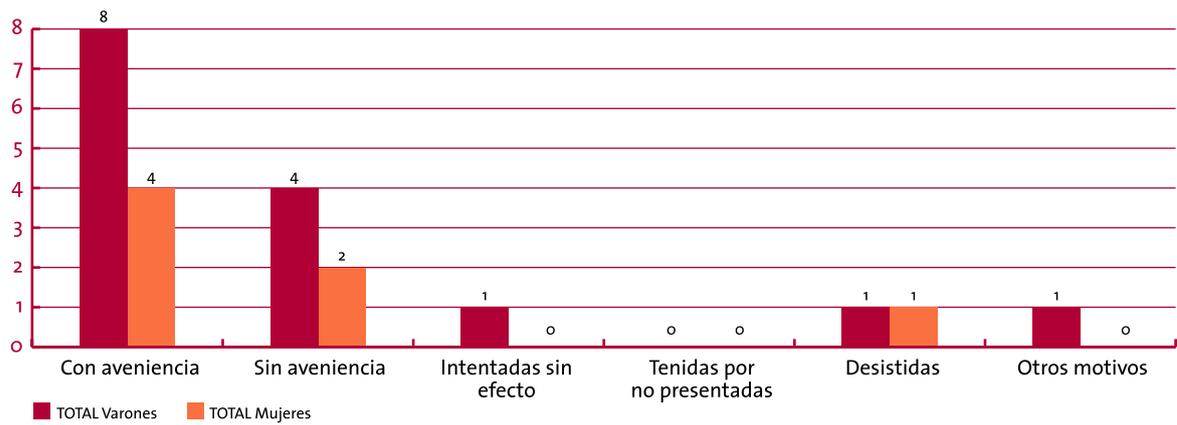
Antigüedad de 1 a 5 años



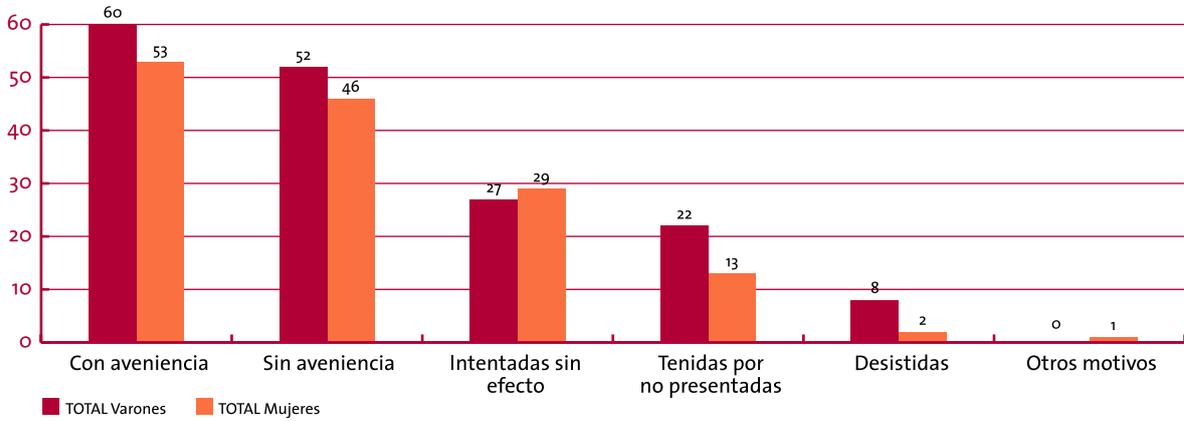
Antigüedad de 5 a 10 años



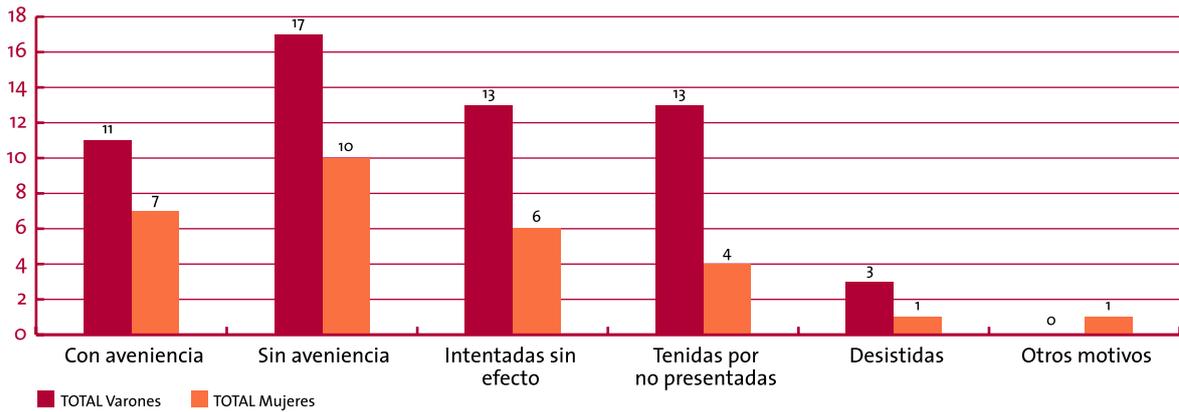
Antigüedad más de 10 años



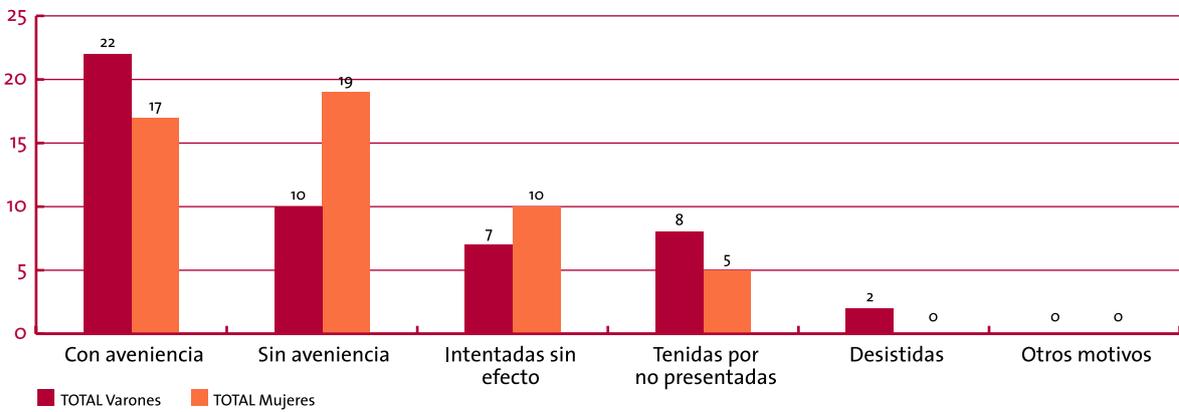
Resultados por sexo y antigüedad



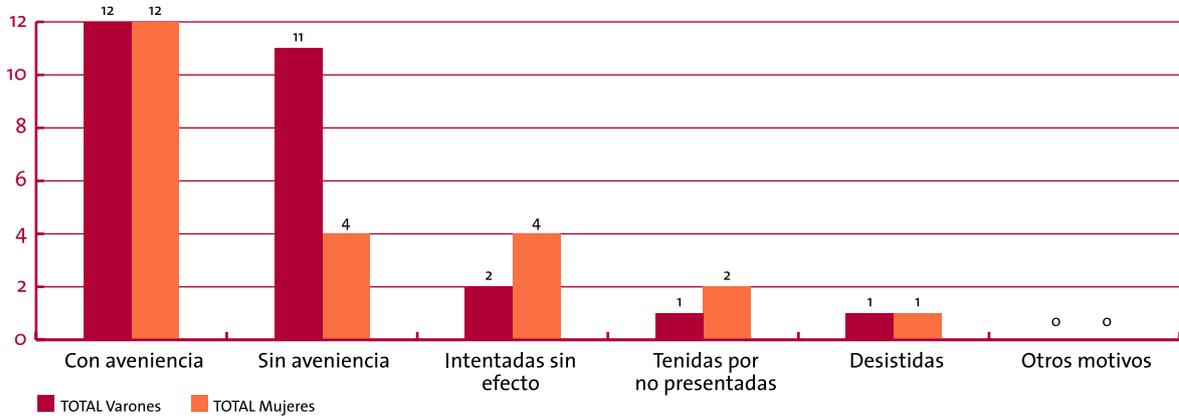
Antigüedad menor a 1 año



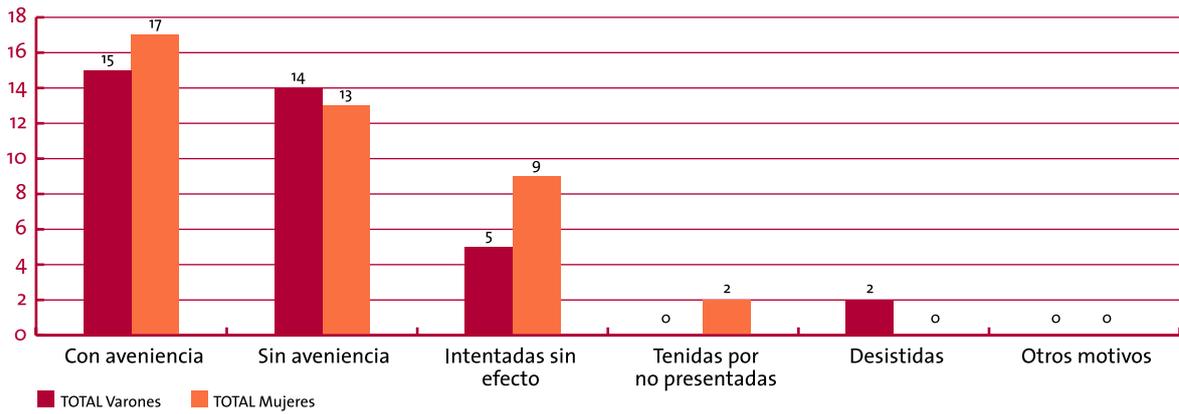
Antigüedad de 1 a 5 años



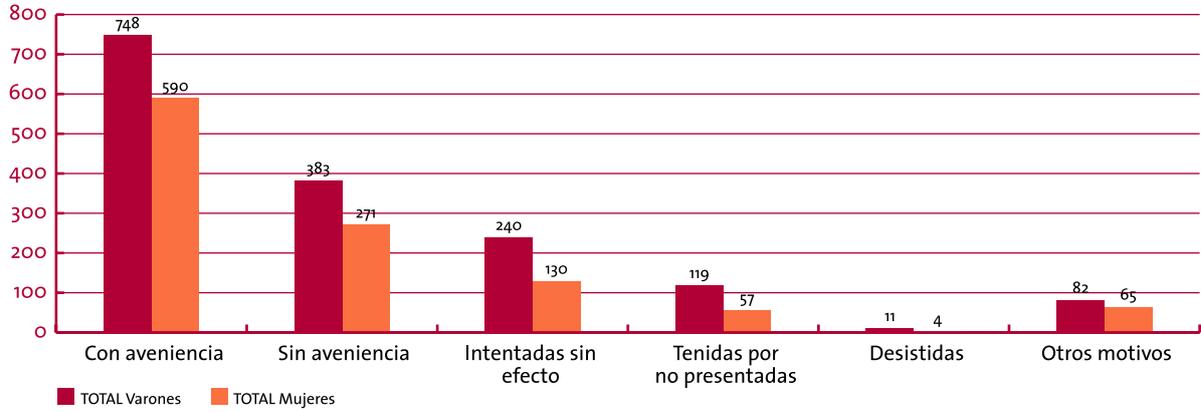
Antigüedad de 5 a 10 años



Antigüedad de más de 10 años



Por tramos profesionales encontramos los siguientes desgloses:
Resultados: tramo profesional y sexo



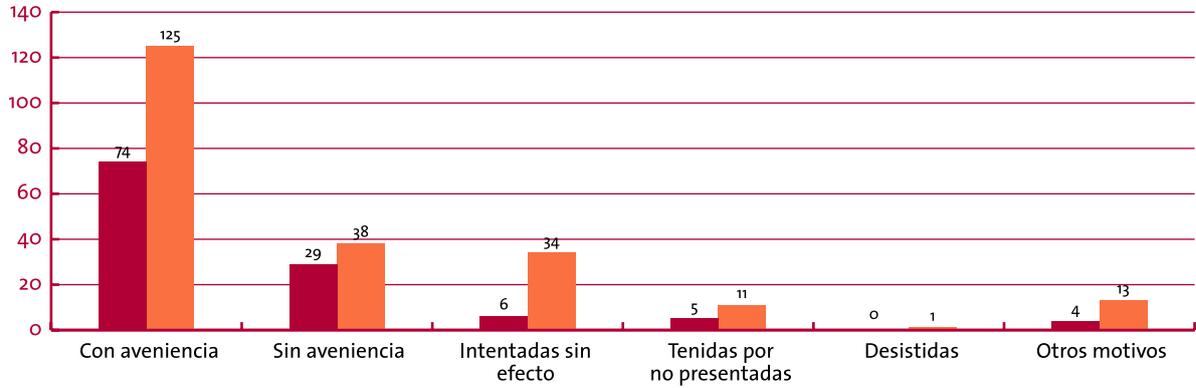
Resultados: técnicos titulados



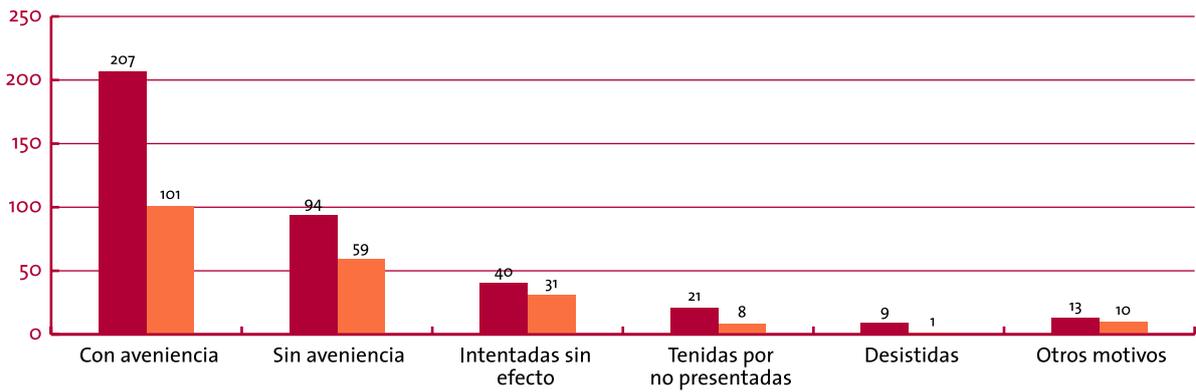
Resultados: técnicos no titulados



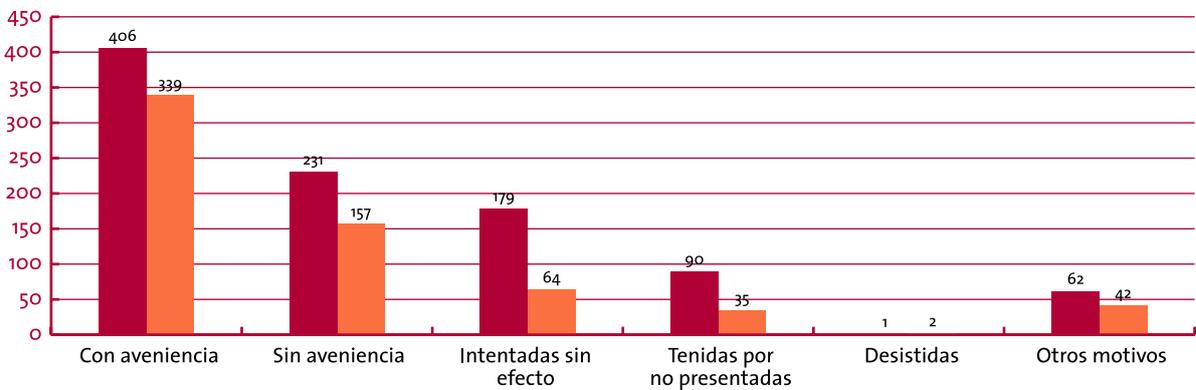
Resultados: administrativos



Resultados: especialistas



Resultados: no cualificados



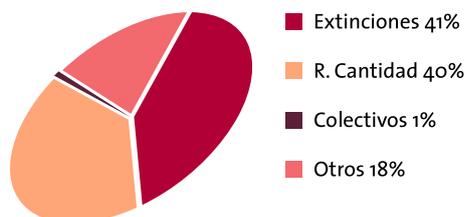
4. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE MALLORCA DURANTE EL AÑO 2007

En cuanto al número de expedientes gestionados en la Delegación de Mallorca, cabe señalar, que se ha incrementado la actividad. Así, los individuales han aumentado en un 20,91% y se ha reducido el porcentaje de colectivos en un 30,90%.

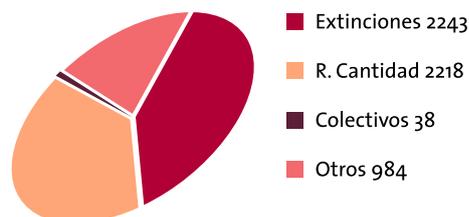
EXPEDIENTES TRAMITADOS MALLORCA AÑOS 2006-2007	2006	2007
Individuales	4503	5445
Colectivos	55	38
Arbitrajes	0	0

En cuanto a la tipología de los conflictos gestionados, estos han respondido básicamente a reclamaciones por extinción de contrato y reclamaciones de cantidad.

Tipo de procedimientos gestionados en Mallorca

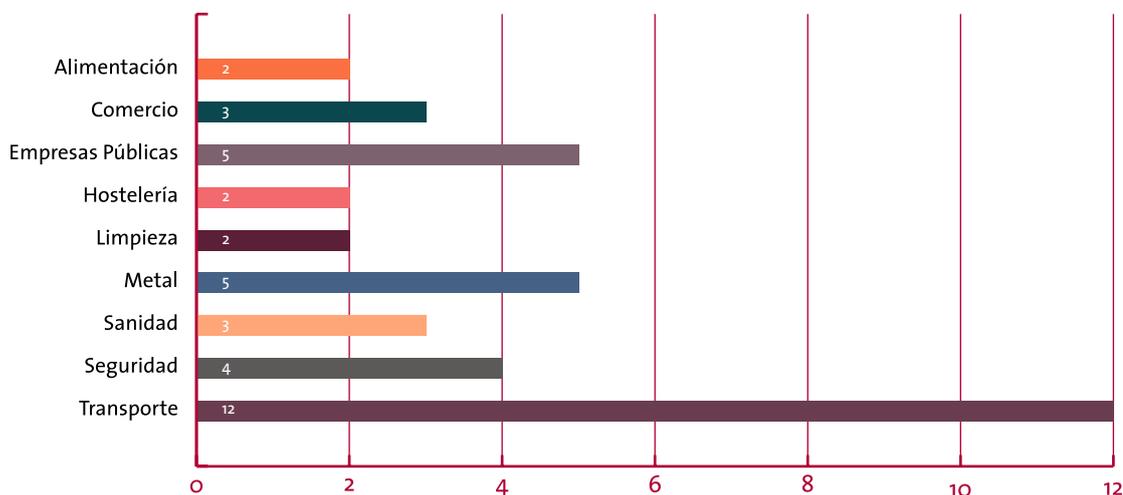


Expedientes por tipo de conflicto de Mallorca



En cuanto a los conflictos colectivos, de los 38 expedientes gestionados 13 correspondieron a conflictos en los que se anunció el ejercicio del derecho de huelga, el 34,21% de ellos.

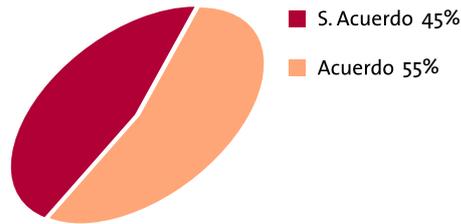
Expedientes colectivos por sectores afectados



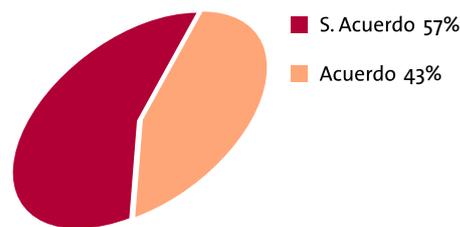
Respecto al nivel de acuerdos alcanzado sobre las mediaciones efectivamente realizadas se mueve en torno al 54,55%, en cuanto a los conflictos individuales y el 42,85% en torno a los conflictos colectivos. El nivel de inasistencia por la parte empresarial al acto de mediación ronda el 29%.

	Individuales	Plural	Colectivos	Total
Acuerdo	1671	5 huelgas	12	
Sin Acuerdo	1392	473	5 huelgas	16
I.S.Efecto	1522			0
Archivado	385	3 huelgas	10	
	4972	473	13 huelgas	38
				5483

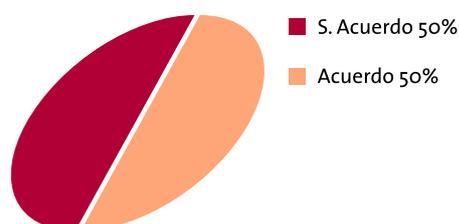
Expedientes individuales: resultados



Expedientes colectivos: resultados



Resultado de las convocatorias de huelga



5. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE MENORCA DURANTE EL AÑO 2007

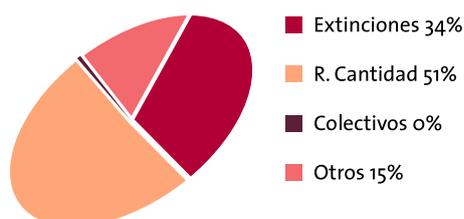
En cuanto al número de expedientes gestionados en la Delegación de Menorca, se ha producido un leve incremento respecto al año 2006.

EXPEDIENTES TRAMITADOS MENORCA AÑOS 2006-2007

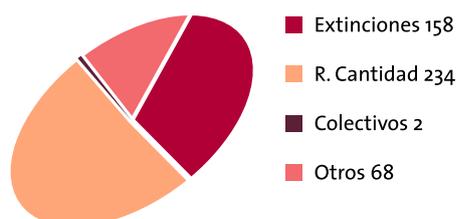
	2006	2007
Individuales	449	460
Colectivos	1	2
Arbitrajes	0	0

En cuanto a la tipología de los conflictos gestionados, estos han respondido básicamente a reclamaciones por extinción de contrato y débitos salariales.

Tipo de procedimiento gestionado en Menorca



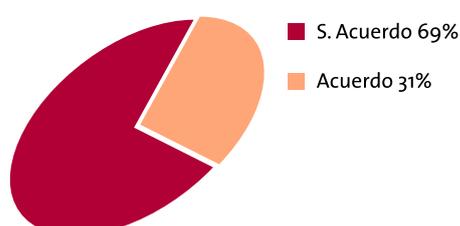
Expedientes Menorca por tipo de procedimiento



Respecto al nivel de acuerdos alcanzado sobre las mediaciones efectivamente realizadas se mueve en torno al 37%. El nivel de inasistencia empresarial al acto de mediación ronda el 30%.

	Individuales	Colectivos	Total
Acuerdo	114	0	114
Sin Acuerdo	196	1	197
I.S.Efecto	104	0	104
Archivado	46	1	47
	460	2	462

Expedientes individuales: resultado





6. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE IBIZA-FORMENTERA DURANTE EL AÑO 2007

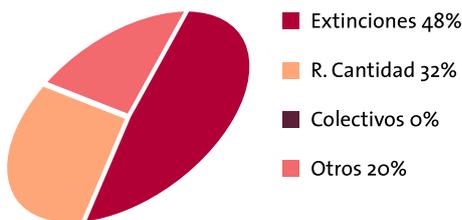
En cuanto al número de expedientes gestionados en la Delegación de Ibiza-Formentera, se ha producido un leve cambio respecto al año 2006. Los expedientes individuales se han incrementado un 7,3% y los colectivos se han reducido un 71,42%.

EXPEDIENTES TRAMITADOS

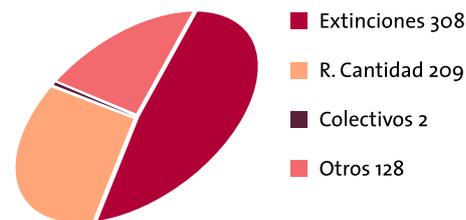
IBIZA-FORMENTERA AÑOS 2006-2007	2006	2007
Individuales	601	645
Colectivos	7	2
Arbitrajes	0	0

En cuanto a la tipología de los conflictos gestionados, estos han respondido básicamente a reclamaciones por extinción de contrato y débitos salariales.

Procedimientos gestionados en Ibiza-Formentera



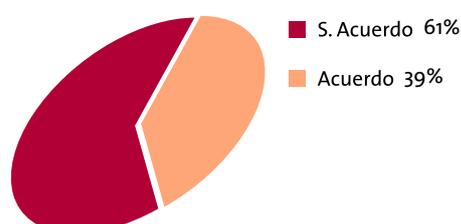
Expedientes individuales: tipo de conflicto



Respecto al nivel de acuerdos alcanzado sobre las mediaciones efectivamente realizadas se mueve en torno al 39%, en cuanto a los conflictos individuales. El nivel de inasistencia empresarial al acto de mediación ronda el 50%.

	Individuales	Colectivos	Total
Acuerdo	137	1 huelga	1
Sin Acuerdo	217		1
I.S.Efecto	255		0
Archivado	36		0
	645	2	647

Expedientes individuales: resultado

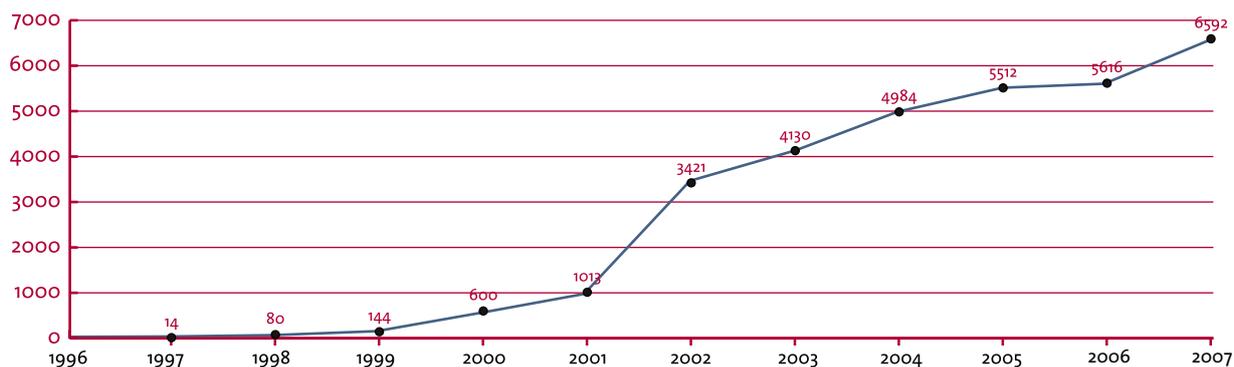




7. ANÁLISIS HISTÓRICO: EXPEDIENTES TRAMITADOS POR EL TAMIB: 1997-2007

A nivel de Baleares, el número de expedientes gestionados por el TAMIB ha experimentado un importante aumento. Ello prueba que se ha ido produciendo una asimilación de la actividad del TAMIB de forma paulatina y natural.

Evolución actividad 1997/2007



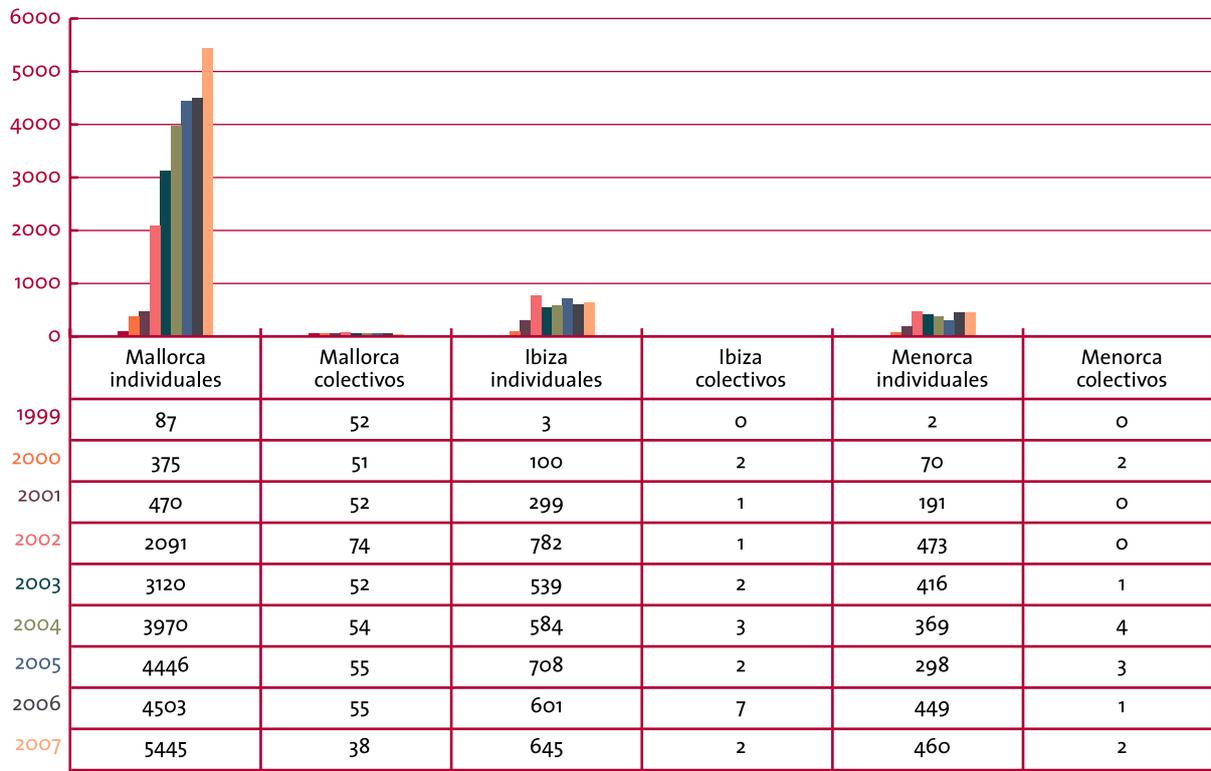
Por lo que se refiere al tipo de conflicto, cabe distinguir entre los conflictos individuales y los conflictos colectivos. El número de estos últimos, se ha mantenido estable. Hay que señalar, como veremos, que prácticamente la totalidad de estos conflictos se ha centrado en la delegación de Mallorca. En cuanto a los conflictos individuales, su número siempre ha ido en ascenso, muy moderado en el último año.

Por lo que se refiere a los conflictos por sectores económicos afectados, se ha mantenido una constante durante estos años y así, en los procedimientos de mediación destacan el sector de hostelería, seguido del sector de construcción, actividades diversas y transporte. Sin duda, ello responde a que estos sectores son los auténticos motores de la economía balear.

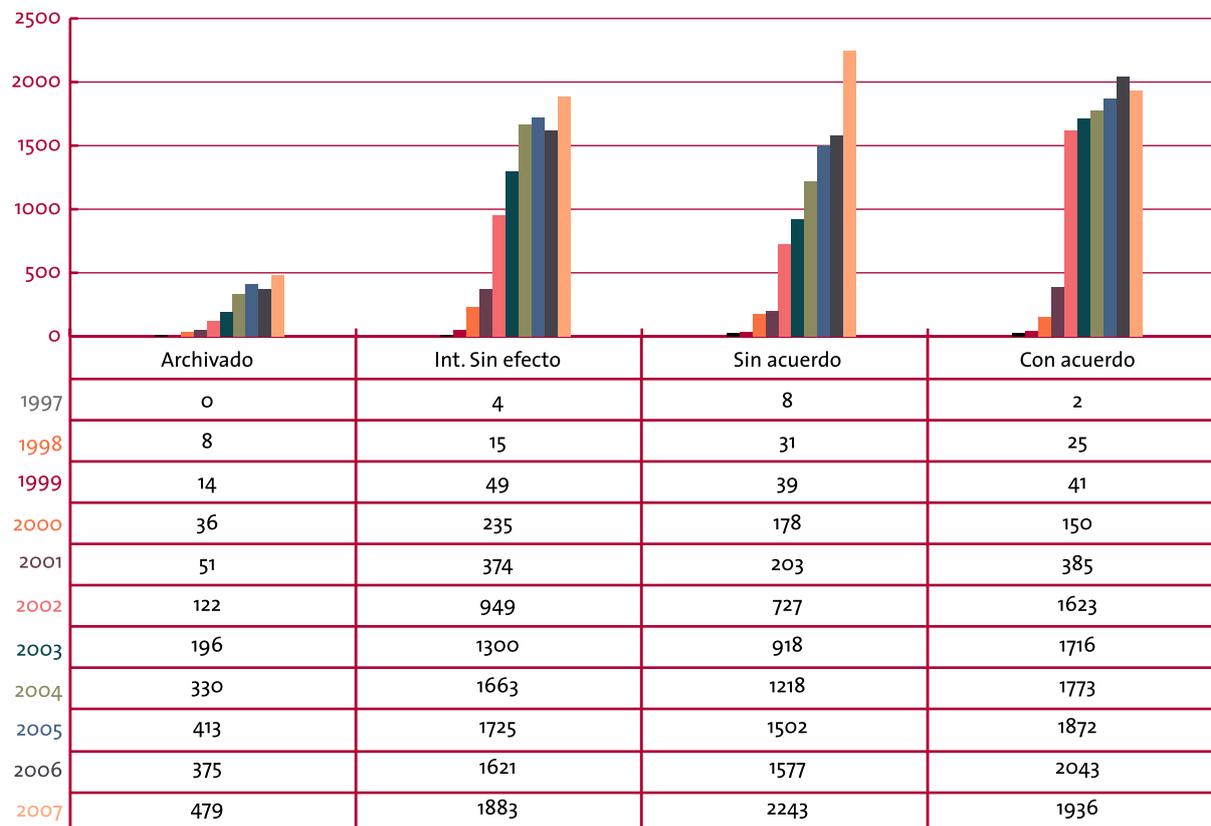
La materia con mayor número de procedimientos solicitados ha sido la referida a reclamaciones salariales y extinciones de contratos.

Si analizamos la actividad del TAMIB, en los años 1999-2007, por Islas, los resultados logrados son importantes, no sólo en cuanto al aumento de los expedientes gestionados sino en relación al nivel de acuerdos conseguido.

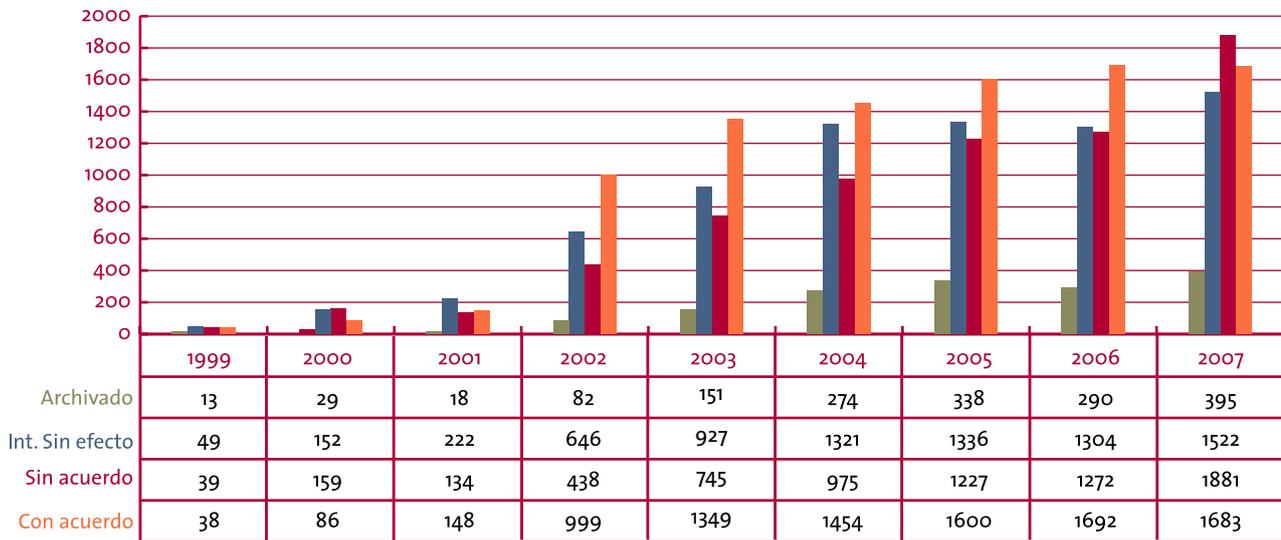
Procedimientos de mediación 1999/2007



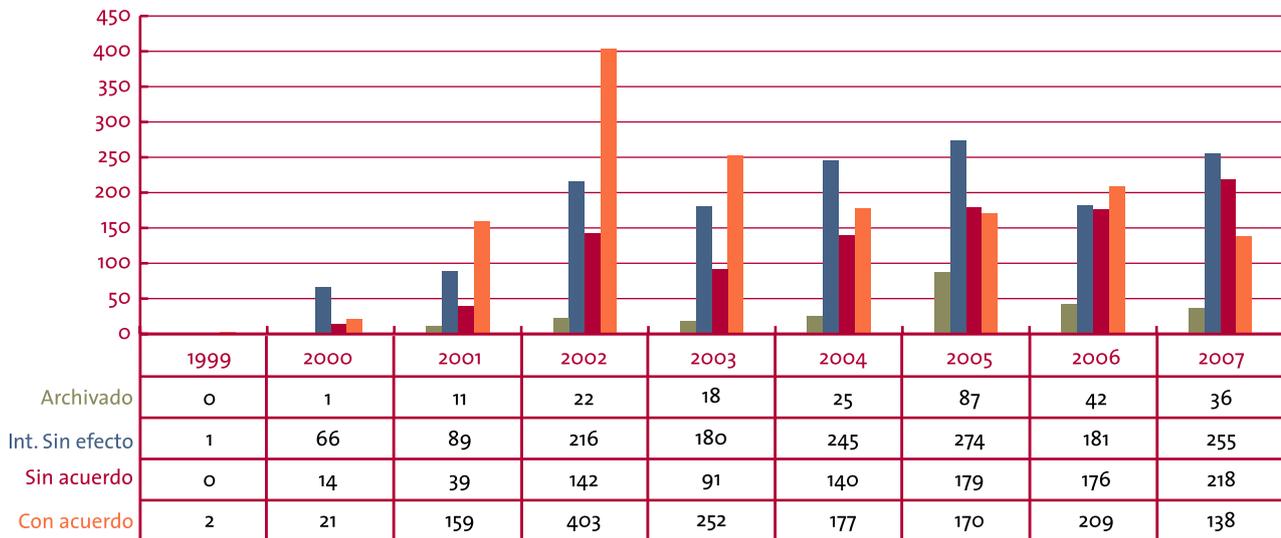
Procedimientos de mediación sin resultado 1997/2007



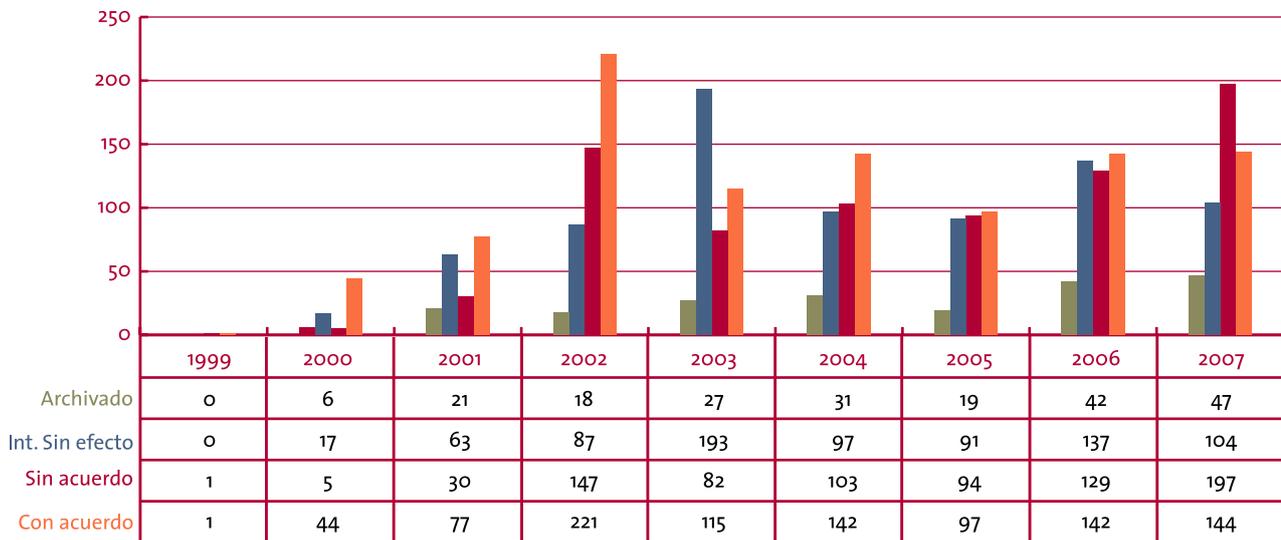
Mediaciones según el resultado Mallorca 1999/2007



Mediaciones según el resultado Ibiza 1999/2007

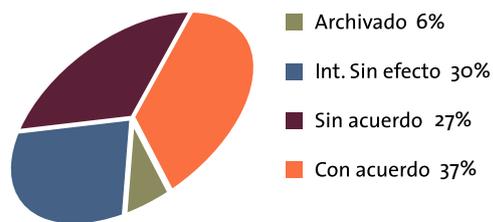


Mediaciones según el resultado Menorca 1999/2007



El siguiente gráfico muestra los resultados acumulados en el periodo comprendido entre los años 1999 y 2007

Resultados acumulados 1997/2007



8. EL TAMIB COMO SEDE DE LAS COMISIONES PARITARIAS Y PUBLICACIÓN DE CONVENIOS COLECTIVOS SECTORIALES

Siguiendo la línea trazada por la Fundación, la sede del TAMIB a lo largo de 2007 ha sido considerada como sede de cinco nuevas comisiones paritarias que se suman a las ya existente. Convenio colectivo de transporte discrecional y regular de viajeros, el convenio colectivo de ambulancias, el convenio colectivo despachos de abogados, el convenio colectivo de construcción, para darles soporte administrativo y material.

SECTOR

Ambulancias	Art. 10
Campo (Trabajo en el Campo)	Art. 9
Comercio de Baleares	Art. 67
Construcción	Art. 27
Despacho de Abogados	Art. 39
Hostelería de Baleares	Disp. Adicional 5ª
Limpieza de Edificios y Locales de Baleares	Disp. Adicional 1ª
Alquiler de Vehículos sin conductor	Art. 8
Servicio de Ayuda a Domicilio	Art. 3
Establecimientos Sanitarios de Hospitalización, Consulta y Asistencia	Art. 28
Marroquinería, confección de prendas de piel e industrias afines	Art. 74
Metal	Art. 28
Industrias de Panadería y Pastelería	Art. 33
Transporte Discrecional	Dis. Adicional 5ª
Transporte Regular	Art. 38

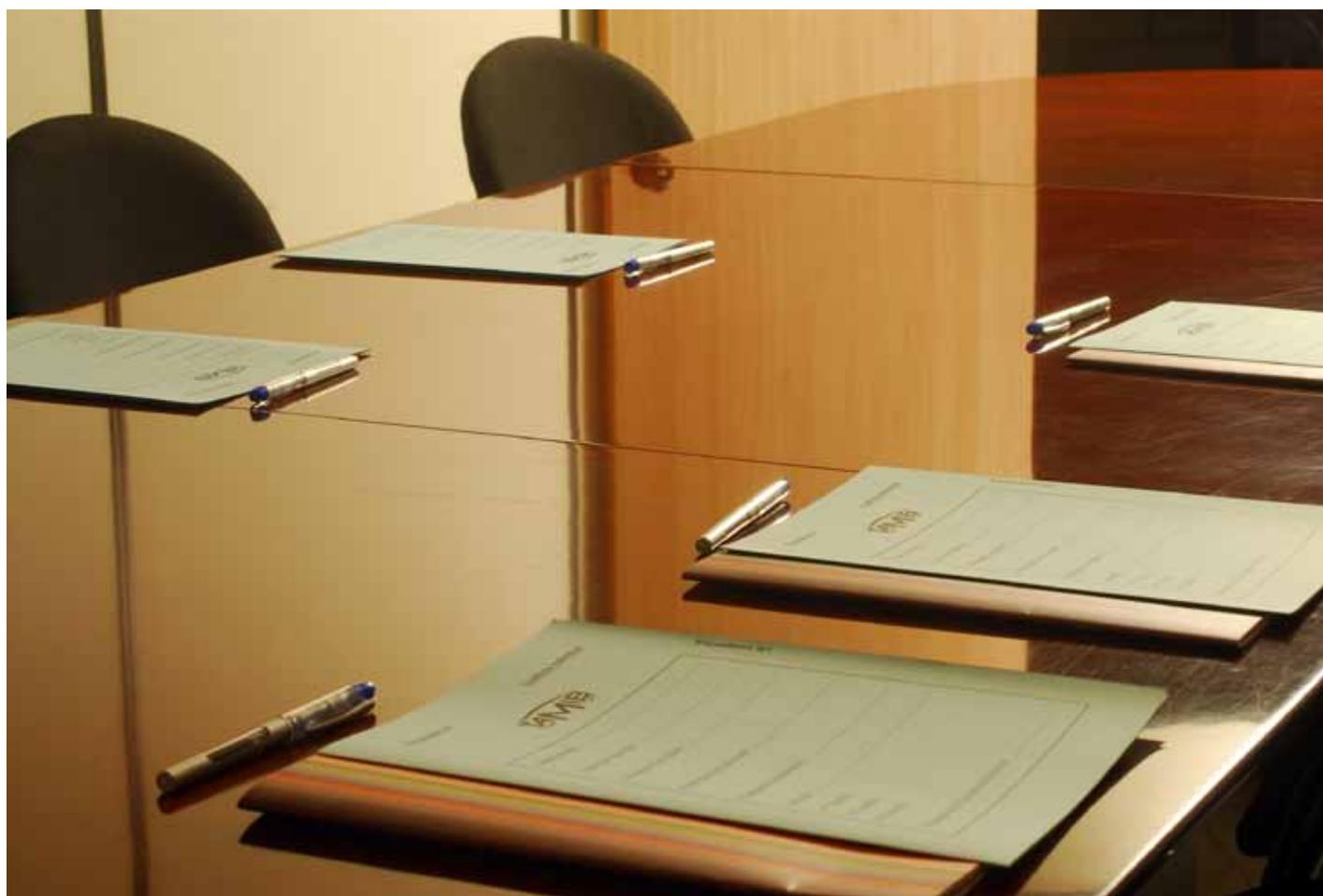
Asimismo, dentro de la misma línea de potenciación de la negociación colectiva, se ha procedido a la publicación de los convenios colectivos sectoriales de nuestra Comunidad. De este modo, se han publicado los convenios colectivos de “despachos de abogados”, “empresas y trabajadores del transporte de enfermos y accidentados en ambulancia”, “empresas organizadoras del juego del bingo”, “construcción”, “transporte discrecional y turístico de viajeros por carretera”, “transporte regular de viajeros por carretera” y “vehículos de alquiler sin conductor”.



9. ORGANIZACIÓN DE CURSOS Y PARTICIPACIÓN EN FOROS

Respecto a los mediadores, se ha realizado un curso de especialización sobre “comunicación eficaz y manejo de emociones intensas”, en las sedes de Mallorca, Menorca e Ibiza-Formentera. Asimismo, se han realizado seminarios para los usuarios del sistema sobre “gestión de equipos de trabajo”, “análisis de problemas, tomas de decisiones y gestión positiva de conflictos”, “la paradoja del conflicto: peligros y oportunidades” y “la gestión del conflicto: un enfoque práctico”.

Por otro lado el TAMIB organizó, en fecha 14 de marzo, la primera conferencia sobre resolución alternativa de conflictos a nivel internacional, donde participaron un representante de la OMED de Grecia y ACAS del Reino Unido.





10.1. INTRODUCCIÓN

Para dar cumplimiento al apartado 8.2.1 de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 y al capítulo 8 del Manual de Calidad del Tamib, durante los meses de abril y octubre de 2007 se han realizado unas encuestas de satisfacción a los usuarios del sistema de resolución autónoma de conflictos laborales, trabajadores y empresarios. Las encuestas se han cumplimentado por los usuarios una vez realizado el acto de mediación.

En las encuestas, que se han cumplimentado, se ha pulsado el grado de satisfacción sobre dos áreas. Por un lado, respecto de la mediación, se ha analizado la competencia de los mediadores, si su actuación ha ayudado a las partes a resolver el conflicto, atención y trato recibido durante la mediación e interés mostrado por el cuerpo de mediadores en relación al conflicto laboral planteado. Por otro lado, respecto a la gestión, se ha solicitado la opinión de los usuarios respecto a las instalaciones, competencia del personal de gestión, rapidez en el tiempo de gestión del expediente, claridad sobre la información prestada, comunicación entre el organismo y los usuarios y la atención y trato recibido por el personal administrativo.

Respecto al grado de satisfacción el usuario debía optar por cuatro posibilidades: muy insatisfecho, equivalente a 0 puntos, insatisfecho, equivalente a 33 puntos, satisfecho, equivalente a 66 puntos y, por último, muy satisfecho, equivalente a 99 puntos.

10.2.- VALORACIÓN GLOBAL Y POR ÍTEMS

Con carácter general, del análisis realizado, el índice de satisfacción global del usuario respecto del sistema de resolución de conflictos ofrecido por el TAMIB alcanzan 83 puntos, por lo que podemos afirmar que el usuario del TAMIB está satisfecho o muy satisfecho respecto del funcionamiento del organismo. Por islas, en la sede de Mallorca se alcanzan 83 puntos, en la sede de Menorca se alcanzan 82 puntos y en la sede de Ibiza-Formentera se alcanzan 85 puntos.

Grado de Satisfacción Global Anual



Respecto a la mediación hay que señalar que el índice de satisfacción anual se sitúa en 80 puntos, lo cual se puede considerar un buen resultado.

Acerca de la mediación. Grado de Satisfacción Anual



Respecto a la gestión, los resultados son muy satisfactorios, ya que se han alcanzado de media los 86 puntos.

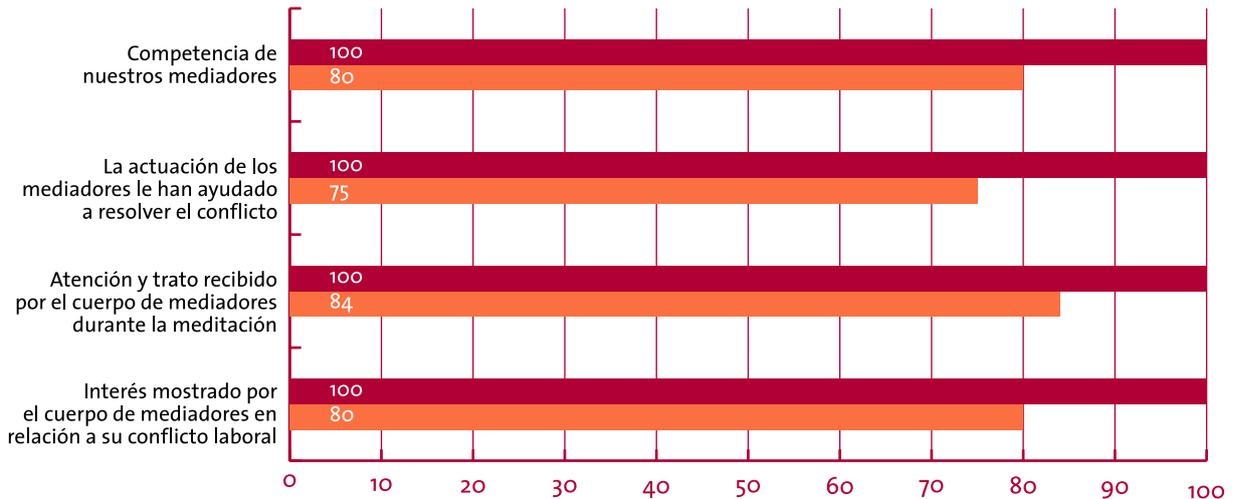
Acerca de la gestión. Grado de Satisfacción Anual



INFORMACIÓN GENERAL

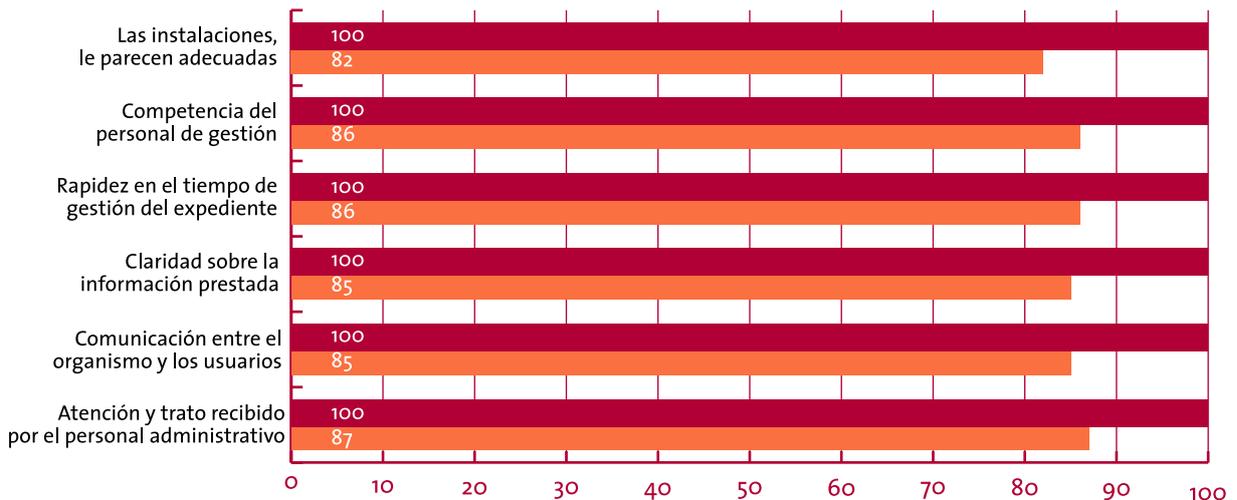
En cuanto a los ítems relacionados con la mediación, cabe destacar que se han visto incrementados prácticamente todos, plasmando la cada vez mayor intervención de la labor de los mediadores en relación al conflicto.

Acerca de la mediación.



En cuanto a la gestión, el grado de satisfacción es alto, por lo que debemos seguir en la misma línea.

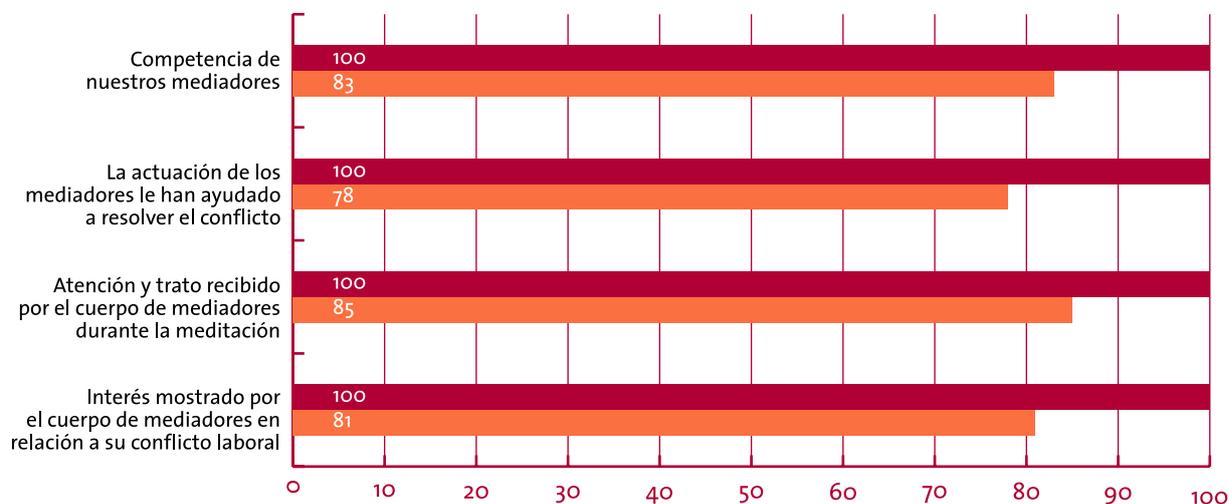
Acerca de la gestión.



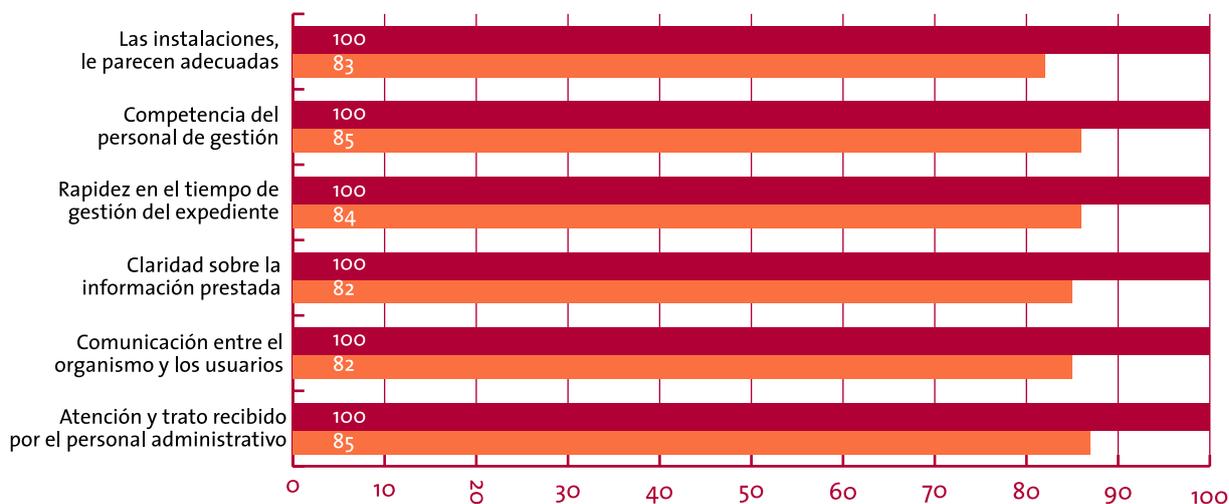
Respecto a las tres delegaciones se pueden hacer las mismas apreciaciones realizadas con carácter general.



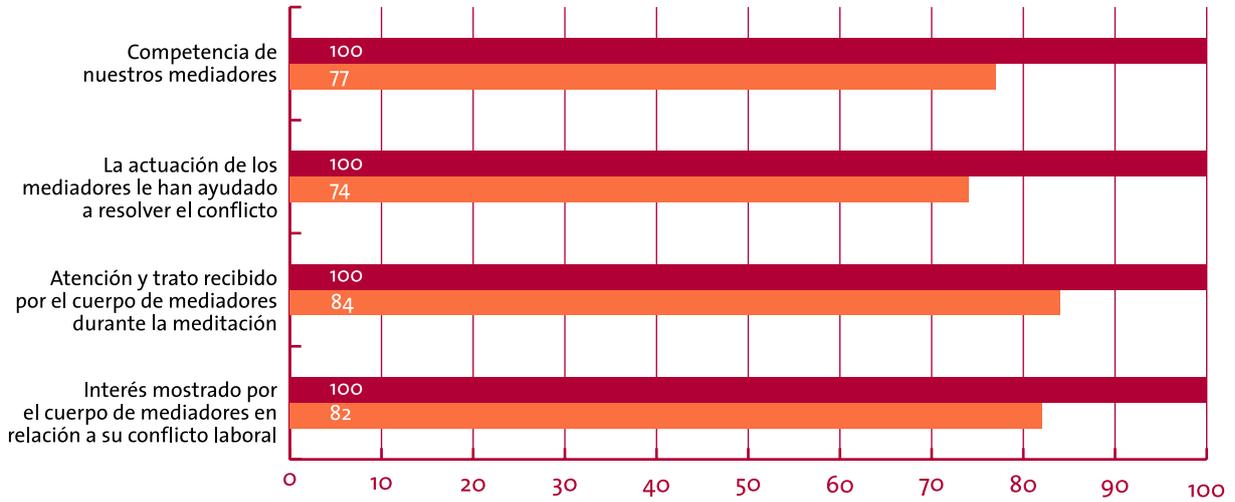
Acerca de la mediación.



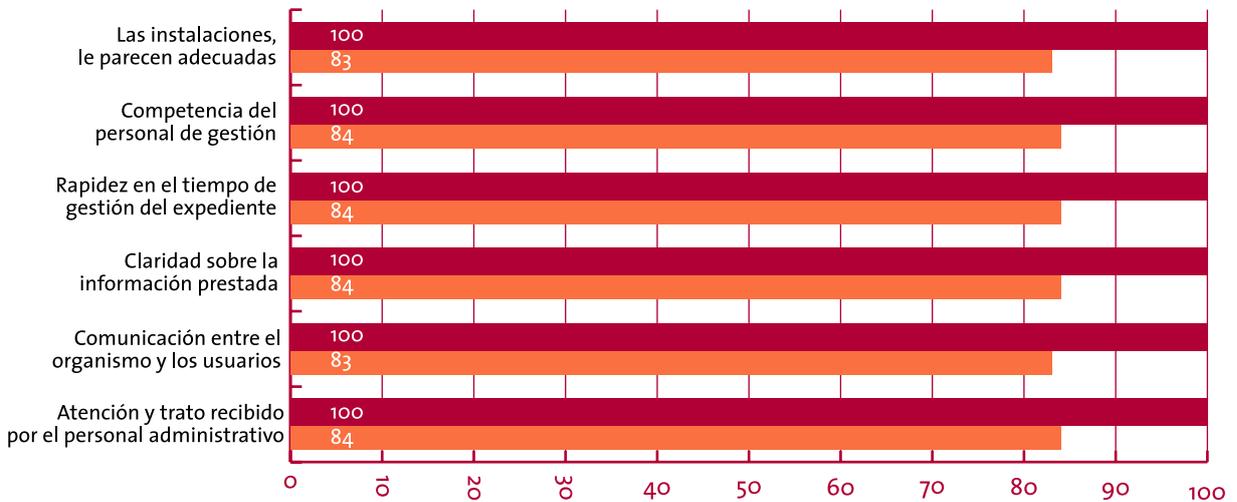
Acerca de la gestión.



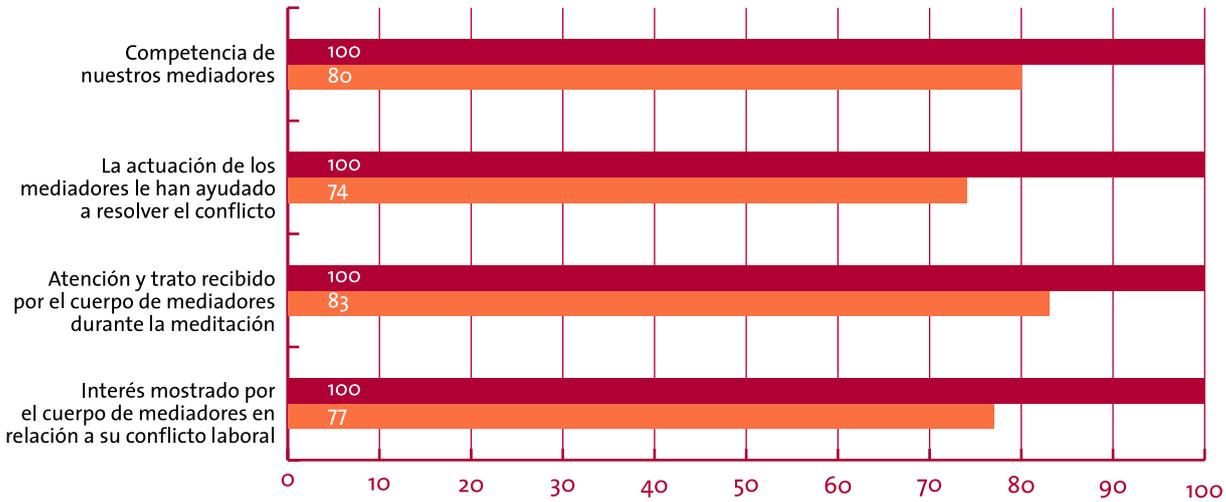
Acerca de la mediación.



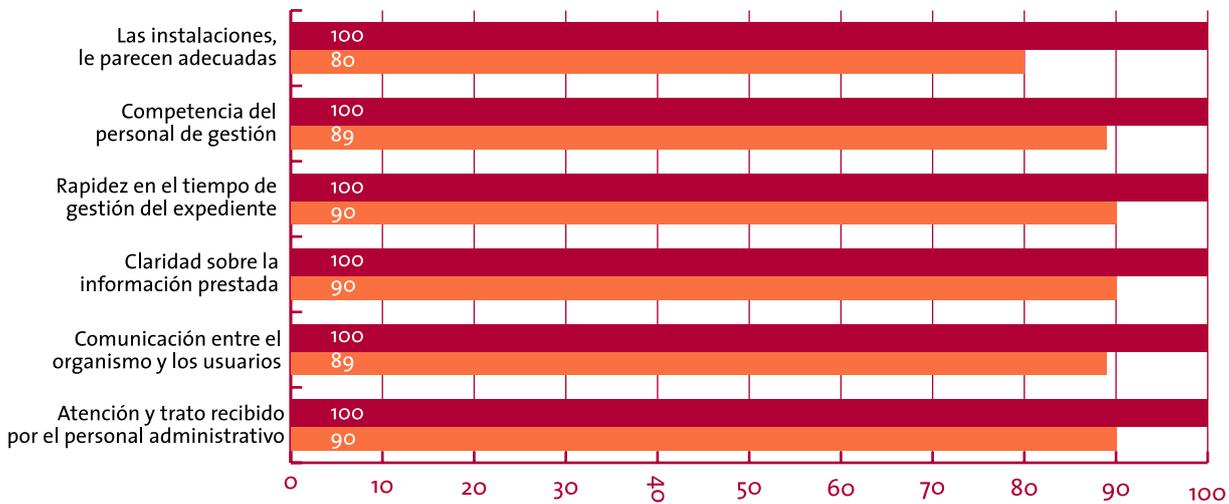
Acerca de la gestión.



Acerca de la mediación.



Acerca de la gestión.





FUNDACIÓ TRIBUNAL D'ARBITRATGE
I MEDIACIÓ DE LES ILLES BALEARS

Avinguda Comte de Sallent, 11
2^a Planta · 07003 · Palma
Tel. 971 76 35 45 · Fax 971 76 35 46

Baleares, 2 - 1^o E
07800 · Eivissa
Tel. 971 39 82 71 · Fax 971 39 82 00

Artrutx, 10 B - 1^o - 1^a (POIMA) 07714 · Maó
Tel. 971 35 65 54 · Fax 971 35 65 25

www.tamib.es