



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 700/2022

Asunto: Actuación del SERLA / disconformidad / Resolución

Centro directivo: Consejería de Industria, Comercio y Empleo

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la disconformidad de su autor con la actuación del SERLA en la provincia de Valladolid.

En concreto, en el escrito que ha tenido entrada en esta Institución se señalaba que la trabajadora doña (XXX) presentó, el 27 de abril del año en curso, demanda de conciliación ante ese organismo por una reclamación de cantidad no abonada en concepto de salario contra la mercantil XXX S.L., titular del (XXX), establecimiento en el que la interesada prestaba sus servicios, sin que hasta la fecha haya recibido respuesta alguna sobre el particular.

También refería el señalado escrito que el SERLA, en sus oficinas de Valladolid, no dispone de hojas de reclamaciones a disposición del público en general lo que en opinión del autor de la queja es una "*cosa que parece inaudita*".

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a esa Consejería de Industria, Comercio y Empleo en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquella.

En atención a nuestra petición, se nos han enviado dos informes: uno suscrito por la Dirección General del SERLA y otro elaborado por esa Consejería.



En relación con la primera de las cuestiones que se recogen en la queja, es decir la no tramitación del procedimiento de conciliación-mediación individual por parte del SERLA solicitada en escrito de 27 de abril de 2002 por la Sra. (XXX) y que debería haber dado lugar a la citación y, en su caso, a la celebración de un acto de conciliación en el que deberían haber estado presentes las dos partes implicadas (ella misma y la mercantil titular del establecimiento en el que prestaba sus servicios) y los conciliadores-mediadores designados por la Fundación del Servicio Regional de Relaciones Laborales de Castilla y León, debemos poner de manifiesto el contenido del informe remitido por el SERLA, que es el siguiente:

“La Fundación del Servicio Regional de Relaciones Laborales de Castilla y León es una fundación pública de carácter tripartito, destinada a dar soporte al sistema de solución autónoma de conflictos laborales de Castilla y León, el SERLA, creado y regulado por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de Castilla y León. La norma que actualmente crea y regula el SERLA es el III Acuerdo Interprofesional sobre Procedimientos de Solución Autónoma de Conflictos Laborales de Castilla y León y Determinados Aspectos de la Negociación Colectiva en Castilla y León (III ASACL).

La plantilla de la que actualmente dispone la Fundación (ni su financiación hasta los primeros meses de este año) no se compadece con su ámbito competencial. Así, los cinco trabajadores (incluido el Director General) conforman una plantilla dimensionada para la tramitación de todos los conflictos laborales de carácter colectivo que no superan el ámbito territorial de Castilla y León, y que cuenta en este momento con los mismos efectivos que en el año 2000.

Los acuerdos que han ido regulando el SERLA han extendido su ámbito de actuación tanto en el plano colectivo, en menor medida, como en el ámbito de los conflictos laborales individuales. En la actualidad, a los conflictos colectivos ya apuntados, se une la tramitación, en exclusiva desde el mes de septiembre de 2020, de todos los conflictos individuales de la provincia de Valladolid, incluidos los de reclamación de cantidad. Para abordar este nuevo ámbito competencial (que en aquel momento no incluía los conflictos de reclamación de cantidad, que representan entre un 20 y un 30 por ciento del total), se estimó la necesidad de contratar a tres trabajadores más (dos técnicos de procedimiento y un auxiliar administrativo).

La situación descrita coloca a la Fundación en una posición de colapso funcional que nos ha obligado a adoptar decisiones drásticas y dolorosas.

Por una parte, mantenemos la tramitación de todos los conflictos colectivos (por ejemplo, en términos interanuales, en 2022 se han iniciado más de 170, la cifra más alta de los últimos diez años; 2021 fue el segundo con más procedimientos desde 2014) y



priorizamos los conflictos individuales que tramitamos (despido, sanción y extinción de la relación laboral del art. 50 TRET; 2.718 procedimientos en 2021). Por otra parte, en coherencia con lo dicho, «no tramitamos» las reclamaciones de derecho y cantidad (más de 1.400 en 2021). La expresión figura entre comillas porque calificamos cada una de las solicitudes, resolvemos sus incidencias y en la mayoría de los procedimientos, emitimos un certificado de no celebración (llevamos más de 1.300 emitidos desde enero de 2021). La aludida «no tramitación» genera consultas y quejas, como la que nos ocupa, que menoscaban la actuación de la entidad.

Como es obvio, la tramitación de los conflictos individuales (aún en las condiciones descritas), para los que no se cuenta con ningún trabajador adicional a los que se ocupaban de los colectivos desde el año 2000, genera notables disfunciones en el funcionamiento de la Fundación (incumplimiento de plazos, imposibilidad del ejercicio de un mayor control y de actuación proactiva en relación con los conflictos colectivos, empeoramiento en la atención al ciudadano, poca dedicación a la formación y actualización de conocimientos de conciliadores-mediadores y trabajadores). Por poner sólo un par de ejemplos, no cerramos plenamente los expedientes, lo que repercute directamente en la no elaboración y remisión, completa y en tiempo y forma, de las estadísticas a las instituciones que nos las reclaman; y algunos de los trabajadores de la Fundación del SERLA, no han disfrutado ni la mitad de sus vacaciones en los correspondientes años naturales de devengo, con el fin de minorar el colapso funcional descrito).

La Fundación también se encontraba en colapso financiero. Hasta los primeros meses de este año no hemos dispuesto de recursos para abordar los gastos ordinarios de la entidad y la contratación de dos personas decida por el Patronato en 2021. Está a punto de concluir el proceso de selección, muy probablemente las dos personas se incorporarán mañana. No debe desconocerse, a estos últimos efectos, la condición de fundación pública de la entidad.

Estas contrataciones mejorarán la situación de la plantilla, pero no ha de desconocerse que se contratará a una persona menos de las previstas por el Patronato en 2016 para abordar en torno a dos tercios de los procedimientos para los que somos competentes en este momento. Si bien, una vez se complete el periodo de incorporación (y se disfruten las vacaciones de la plantilla actual) y se implante la nueva aplicación informática (entregada en 2020...), vamos a intentar citar todos los conflictos individuales, incluidos los de reclamación de derecho y/o cantidad.

En fin, sin que sea ninguna disculpa ni consuelo, hasta hace muy pocas fechas y, al menos, desde el inicio de la pandemia, otras administraciones laborales que desarrollan directamente la conciliación-mediación en conflictos individuales (vgr.:



Comunidad de Madrid) han certificado la no celebración de absolutamente todos procedimientos, a salvo de los que hacían constar la avenencia previa de las partes”.

Por su parte, esa Consejería de Industria Comercio y Empleo nos hizo llegar un informe suscrito por el Director General de Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales que recoge los siguientes aspectos:

“El informe del SERLA explica que la mediación/conciliación de la reclamante no se ha celebrado porque el organismo carece de medios económicos suficientes para hacer frente a la totalidad de las solicitudes recibidas, habiendo decidido no entrar a conocer las que tienen su causa en reclamaciones de cantidad, como es el caso de la reclamante, responsabilizando de la insuficiencia de medios a la Junta de Castilla y León.

Al respecto, indicar que el III Acuerdo Interprofesional sobre Procedimientos de Solución Autónoma de Conflictos Laborales de Castilla y León y Determinados Aspectos de la Negociación Colectiva de Castilla y León (en adelante, III ASACL), al que hace referencia el informe, fue libremente suscrito por los agentes sociales más representativos, CECALE (actual CEOE Castilla y León), CCOO Castilla y León y UGT Castilla y León, con el ánimo de asumir las competencias en materia de resolución de conflictos laborales individuales que desempeñaban las Oficinas Territoriales de Trabajo, a través del Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (en adelante, SMAC), sin que en dicho acuerdo tuviese participación alguna la Junta de Castilla y León.

La asunción de tales funciones por las organizaciones sindicales y asociaciones empresariales más representativas es legítima, pues encuentra su fundamento en los artículos 37 de la Constitución Española, 6 y 7 de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical, 63 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social, y 83 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, constituyendo un sistema de solución de conflictos que permitirá intentar la conciliación o, en su caso, mediación como requisito previo para la tramitación del oportuno procedimiento laboral.

Sin embargo, ello no supone que tales tareas deban ser financiadas por la Administración Regional, es más, la Junta estaba desempeñándolas a través del SMAC de las Oficinas Territoriales de Trabajo hasta que los agentes sociales suscribieron el acuerdo que fundó tal sistema, el ASACL, siendo ellos los únicos responsables del correcto desempeño de las funciones libremente asumidas.



En este sentido es claro el informe de la Dirección General de los Servicios Jurídicos de 9 de marzo de 2021, relativo a la obligatoriedad del sistema y a su financiación, que pone de manifiesto que, estando vigente el III ASACL, suscrito el 29 de septiembre de 2015, cuya obligatoriedad ha provocado la sustitución del intento de conciliación ante el servicio administrativo por el intento de conciliación ante el SERLA, lo cierto es que dicho acuerdo no conlleva la posibilidad de incorporar obligaciones de contenido económico para un tercero como es la Administración Autonómica, prueba de lo cual se encuentra en la misma disposición adicional quinta del III ASACL que, según la redacción resultante de la modificación introducida el 30 de enero de 2019, establece lo siguiente:

Las organizaciones firmantes de este acuerdo han incluido en el mismo, la ampliación de los procedimientos de conciliación-mediación y arbitraje a todos los conflictos individuales, que iniciarán su aplicación una vez se firme el correspondiente acuerdo tripartito con el Gobierno de Castilla y León y de acuerdo con el calendario de implantación previsto. Por ello, se dirigirán al Gobierno de Castilla y León a efectos de que, mediante la modificación del acuerdo tripartito y por el procedimiento legalmente oportuno, se adopten las medidas que posibiliten la financiación y ejecución del acuerdo a través de la Fundación del SERLA.

El acuerdo tripartito mencionado, que no es otra cosa que el acuerdo de financiación suscrito, esta vez sí, por la Junta de Castilla y León y los agentes sociales el 30 de septiembre de 2016, y que fue modificado el 5 de abril de 2019, no se encuentra vigente en la actualidad pues su vigencia terminó el 2 de octubre de 2020 sin que se haya producido prórroga alguna ni suscrito nuevo pacto sobre dicha cuestión desde ese momento.

En conclusión, la exclusiva voluntad de las partes firmantes de los ASACL no es suficiente para generar compromisos económicos para la Administración Autonómica sino que resultaría necesario, en su caso, suscribir un nuevo acuerdo de financiación, no pudiendo el Patronato de la Fundación del SERLA asumir compromisos de gasto no amparados por el correspondiente acuerdo de financiación.

Por todo lo expuesto, se estima que el incumplimiento por parte del SERLA de las obligaciones que libre y voluntariamente asumió en el III Acuerdo ASACL, del cual es reflejo la reclamación que nos ocupa, no puede ser justificado por la falta de financiación de la Junta de Castilla y León”.

En primer término debemos destacar que en ambos informes se señala que el SERLA no está llevando a cabo mediaciones relativas a conflictos individuales de reclamación de cantidad, como la que es objeto de esta queja, en la provincia de Valladolid por falta de medios materiales y personales.



A la vista de lo anterior y del contenido del escrito de queja que ha motivado la tramitación de este expediente, se consideró oportuno solicitar de esa Consejería más datos en relación con la situación que se está planteando en esa provincia.

En la nueva información que se nos ha hecho llegar, se indica textualmente, en relación con las actuaciones que en este momento está desarrollando el SERLA en la tramitación de conflictos laborales individuales en Valladolid, lo siguiente:

“Se han de celebrar ante el SERLA los actos para la solución extrajudicial de conflictos individuales en la totalidad de las materias objeto del procedimiento laboral, con la excepción de los celebrados en los casos en los que el centro de trabajo del reclamante no se encuentre en la provincia de Valladolid y se haya optado por celebrarlo ante el Servicio de Mediación Arbitraje y Conciliación de la Provincia de su domicilio, cuando éste se halle en Valladolid, al haberse declarado la Fundación del SERLA incompetente en estos casos.

En el resto de las provincias de Castilla y León, al no estar todavía implantado el SERLA, la totalidad de las actuaciones de este tipo, y en todas sus materias, se desarrollan ante el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC) de las respectivas Oficinas Territoriales de Trabajo de la Administración de Castilla y León”.

Con respecto a las diferencias en la intervención del SERLA en los conflictos laborales individuales surgidos en la provincia de Valladolid y en el resto de las provincias de la Comunidad, esa Consejería nos ha manifestado que:

“A pesar de lo indicado en la respuesta anterior, según las estadísticas aportadas por el propio organismo en cuestión, durante el año 2021, de las 1488 reclamaciones en materia de reclamación de cantidad presentadas en Valladolid, solo se celebraron 17 actos de conciliación.

Por tanto, el SERLA ha obviado casi la totalidad de los conflictos individuales en materia de reclamación de cantidad, sin que el SMAC de Valladolid pueda intervenir en ellos, ya que esta posibilidad, como se ha indicado anteriormente, se encuentra limitada a aquellas reclamaciones donde el centro de trabajo del reclamante no se encuentre en la provincia de Valladolid y este haya optado por celebrarlo ante el Servicio de Mediación Arbitraje y conciliación de la Provincia de su domicilio, cuando ésta sea Valladolid.

En el resto de las provincias de Castilla y León, en las que no está implantado el SERLA, el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación, integrado en las Oficinas Territoriales de Trabajo Provinciales, ha celebrado dentro del plazo legal todos los actos de conciliación que le corresponden. En concreto, respecto de las reclamaciones de cantidad correspondientes al año 2021, se han celebrado un total de 5.015 actos de conciliación, cifra coincidente en su totalidad con las presentadas”.



Sobre las eventuales consecuencias para los trabajadores de esta diferente actuación del SERLA en Valladolid y en las otras ocho provincias de Castilla y León, su respuesta ha sido la que se transcribe a continuación:

“En cuanto a la provincia de Valladolid se refiere, dado que no se están celebrando los actos de conciliación correspondientes a las reclamaciones de cantidad, además del hecho evidente de que sus peticiones no están siendo atendidas, la principal consecuencia es que, teniendo en cuenta que el plazo de prescripción previsto legalmente para las mismas no se ve interrumpido por la presentación de la solicitud de conciliación, los trabajadores se ven obligados acudir a la vía judicial sin haber tenido la oportunidad de evitarla mediante un acuerdo entre las partes.

En el resto de las provincias en las que no opera el SERLA, se celebran todos los actos de conciliación de los conflictos individuales que se plantean, sin que por tanto se produzcan consecuencias adversas para los trabajadores”.

Teniendo en cuenta todo lo anterior procede hacer una serie de consideraciones a esa Administración autonómica.

De lo dicho se extrae la conclusión de que la situación actual de los trabajadores cuyo centro de trabajo, como es el caso de la persona que ha presentado la queja, se encuentra ubicado en la provincia de Valladolid, no es la misma que la de quienes prestan sus servicios laborales en el resto de las provincias de nuestra Comunidad; en claro perjuicio de los primeros, debido a las dificultades o imposibilidad de que servirse de medios de resolución acordada de los conflictos de que son parte.

Entendemos que con ello se está produciendo un trato desigual a las personas que trabajan en Valladolid, que se ven privadas de la posibilidad de acudir al Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación, integrado en las Oficinas Territoriales de Trabajo como sí pueden hacer los trabajadores del resto de la Comunidad. Los trabajadores de esa provincia están obligados a acudir al SERLA para realizar las demandas de conciliación, pero de la información remitida se extrae claramente que esa fundación se encuentra en una situación financiera insostenible que no le permite contar con el personal suficiente para asumir las funciones asumidas, en perjuicio de los trabajadores que solicitan sus servicios; situación que podría aconsejar la realización de un estudio de medios y recursos de que dispone y de los resultados de la actividad que desarrolla.

Es más, si en Valladolid no se están celebrando los actos de conciliación correspondientes a las reclamaciones individuales de cantidad y en las otras ocho provincias sí, parece claro que con esta situación se está vulnerando el principio de igualdad ya que los trabajadores que prestan allí sus servicios se encuentran en peor



situación que los del resto de provincias de Castilla y León, toda vez que aquellos se ven privados de acudir a una vía de resolución extrajudicial de los conflictos individuales.

Pues bien, desde el Procurador del Común en cuantas ocasiones tenemos la oportunidad de hacerlo, reiteramos nuestro compromiso con la remoción de todos los obstáculos que impiden la igualdad de trato del individuo y de los grupos en que se integra; sobre la base de que la igualdad figura en la Constitución como un valor superior del ordenamiento jurídico (artículo 1.1). Igualdad que no solo debe ser considerada desde una perspectiva formal, en la línea de lo que dispone el artículo 14 de la Constitución, sino que también debe acoger, desde el punto de vista sustantivo, todas las manifestaciones que propicia, más específicamente, el artículo 9.2, obligando a todos los poderes públicos a promover las condiciones para que la igualdad de los individuos y de los grupos sea real y efectiva.

Por ello entendemos que desde la Administración se ha de considerar la situación que están sufriendo los mencionados trabajadores con el fin de adoptar aquellas medidas más adecuadas para evitar la vulneración del principio constitucional de igualdad, que es la situación a que, de acuerdo con la información que se nos ha facilitado, se ha llegado.

Con todo, parece oportuno recordar que la Fundación del Servicio Regional de Relaciones Laborales de Castilla y León es una fundación pública de carácter tripartito, destinada a dar soporte al sistema de solución autónoma de conflictos laborales de Castilla y León; y el SERLA se crea y regula por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de Castilla y León, conforme al III Acuerdo Interprofesional sobre Procedimientos de Solución Autónoma de Conflictos Laborales de Castilla y León y Determinados Aspectos de la Negociación Colectiva en Castilla y León (III ASACL).

Como antecedentes se ha de recordar que ya en septiembre de 1996 las representaciones de la Confederación de Organizaciones Empresariales de Castilla y León (CECALE), la Unión General de Trabajadores-Unión Regional de Castilla y León (UGT) y la Unión Regional de Comisiones Obreras de Castilla y León (CCOO) suscriben el I Acuerdo Interprofesional sobre Procedimientos de Solución Autónoma de Conflictos Laborales en Castilla y León; y un año más tarde, en junio de 1997, se firma un convenio de colaboración en materia de conciliación-mediación y arbitraje entre la Junta de Castilla y León, CECALE, CCOO y UGT, que incluye el compromiso de la Administración autonómica de aportar la dotación adecuada y suficiente para la constitución y funcionamiento de la Fundación del Servicio Regional de Relaciones Laborales de Castilla y León (SERLA), como institución de naturaleza y fines de carácter sociolaboral.



Posteriormente, en diciembre de ese año se otorga la escritura de constitución de la Fundación del Servicio Regional de Relaciones Laborales de Castilla y León como fundación sin fines lucrativos, constituida para el ejercicio de las actividades de interés general de conciliación-mediación y arbitraje, para prestar un servicio de atención a la solución de los conflictos colectivos y, en su caso, plurales o individuales en materia laboral, en beneficio de las empresas y los trabajadores, a través del Servicio Regional de Relaciones Laborales -SERLA-.

Más adelante, la Confederación de Organizaciones Empresariales de Castilla y León (CECALE), la Unión Sindical de Comisiones Obreras de Castilla y León (CCOO) y la Unión General de Trabajadores-Unión Regional de Castilla y León (UGT), firman el II y el III Acuerdo Interprofesional sobre Procedimientos de Solución Autónoma de Conflictos Laborales y determinados Aspectos de la Negociación Colectiva de Castilla y León donde introducen cuestiones que afectan al funcionamiento del SERLA.

Mediante Acuerdo del Diálogo Social, el 27 de enero de 2016, la Junta de Castilla y León, CCOO, UGT y CECALE, adquieren el compromiso de adoptar las medidas necesarias para que el SERLA conozca también de los procesos de conciliación-mediación y arbitraje de los conflictos individuales laborales, a excepción de los de reclamación de cantidad. No obstante, sólo conoce de estos en el ámbito de la provincia de Valladolid.

Con fecha 30 de enero de 2019, mediante Acuerdo del Diálogo Social, se acuerda la modificación del Acuerdo de 27 de enero de 2016, al objeto de que el SERLA conozca también de los procedimientos de conciliación-mediación y arbitraje de los conflictos individuales laborales de reclamación de cantidad.

También resulta de interés recordar dos sentencias dictadas en la misma causa que afectan a las actuaciones desarrolladas por el SERLA:

En primer lugar, la Sentencia de 12 de julio de 2018, de la Sala de lo Social, del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, que anuló los artículos 2.3, 16.1 y 25.1, del III Acuerdo Interprofesional sobre Procedimientos de Solución Autónoma de Conflictos Laborales y determinados Aspectos de la Negociación Colectiva en Castilla y León por “imponer como obligatorio el intento de conciliación previo ante el SERLA en los conflictos individuales, incluso en contra de la voluntad de las partes del conflicto, lo que supone asimismo de facto un desapoderamiento del órgano conciliatorio administrativo”. La Sentencia concluía que *“la creación del SERLA no supone la derogación ni exclusión de las competencias que en materia de conciliación, mediación y*



arbitraje corresponde a las Oficinas Territoriales de Trabajo de la Junta de Castilla y León”.

En segundo lugar, la Sentencia 729/2020, de 30 de julio, de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo. Según esta sentencia, dictada en casación de la anterior, lo que dispone el III Acuerdo interprofesional -que los trabajadores incluidos en su ámbito de aplicación deben cumplir preceptivamente el trámite pre-procesal ante la Fundación SERLA y no ante el servicio administrativo competente- no es contrario al ordenamiento jurídico. De esta forma, quedó ratificada la exclusividad del SERLA en materia de solución extrajudicial de conflictos individuales en la provincia donde se encuentra implantado, con exclusión por tanto de la posibilidad de que el Servicio de Mediación Arbitraje y Conciliación de las Oficinas Territoriales de Trabajo pueda intervenir en ellos.

La conciliación-mediación ante el SERLA, conforme a lo decidido en sede judicial en el marco de lo que era objeto de discusión, es preceptiva en los conflictos individuales que requieran el intento de conciliación previo a la vía judicial, siendo necesario agotar el trámite mediador-conciliador ante dicha fundación, allí donde esté implantada, como requisito a la presentación de una demanda judicial en este tipo de conflictos.

En lo que se refiere a los ámbitos material y territorial de actuación del SERLA, ha de recordarse que este comenzó a conocer en el año 2016 de los procedimientos de conciliación-mediación y arbitraje de conflictos individuales en la provincia de Valladolid, sin que hasta la fecha se haya producido su extensión a otras provincias de la Comunidad, y desde septiembre de 2020 en dicha provincia y en exclusiva de la totalidad de los conflictos individuales, incluidos los de reclamación de cantidad.

Con todo, más allá de los antecedentes referidos, aun siendo importantes, lo más relevante es que los trabajadores que, como el que ha presentado la queja ante el Procurador del Común dispongan, en las mejores condiciones posibles, de un sistema de conciliación que permita dirimir los conflictos sin que necesariamente haya que acudir a la vía judicial, algo que, como se nos ha trasladado mediante informe, ahora no ocurre debido a las limitaciones con que opera el SERLA; situación que en lo referente a la garantía de principio de igualdad, ha de resolver la Administración, en cuanto llamada a remover los obstáculos que impidan la igualdad de trato del individuo y de los grupos en que se integra; lo que en el asunto que ahora nos ocupa exige la adopción por parte de la Administración de las medidas necesarias para que de forma inmediata se restablezca la posibilidad real de que los trabajadores que se están viendo privados del sistema de resolución extrajudicial de conflictos, como quien ha presentado la queja, puedan hacer uso del instrumento legal con todas las garantías, lo cual puede requerir en este momento dotar de los medios necesarios al SERLA, en cuanto que es quien lo ha venido haciendo con escasez de medios, según se nos ha informado, puestos a su disposición. Ello sin



perjuicio de que, restablecido y garantizado el servicio en los términos indicados, puedan ser objeto de estudio otras fórmulas que, siempre en el marco de la legalidad y preferiblemente concitando el acuerdo fruto de la concertación, permitan a los trabajadores servirse de los instrumentos de solución extrajudicial de conflictos en materia laboral.

En relación con la segunda de las cuestiones que se recogen en el escrito de queja, esto es la ausencia de hojas de reclamaciones en las dependencias del SERLA en la ciudad de Valladolid, debemos señalar, en la línea de lo que recoge el informe recibido de la dirección de esa fundación, que las personas que se dirigen a este organismo no tienen la consideración de consumidores o usuarios ni la Fundación del Servicio Regional de Relaciones Laborales de Castilla y León ostenta la condición de empresario o profesional, de acuerdo con lo previsto en el artículo 1 del Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones, cuyo texto literal es el siguiente:

“Se entiende por consumidor y usuario, según el artículo 2 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada”.

No obstante lo anterior, debemos hacer referencia a las manifestaciones textuales del informe citado que señala que, aunque el SERLA carece de hojas de reclamaciones, *“en la Fundación ofrecemos que se formulen reclamaciones, quejas o sugerencias por cualquier medio que nos permita acreditar que se formularon (correo electrónico, escrito presentado en nuestro registro, procedimientos previstos en la normativa administrativa autonómica aplicable, etc.)”.*

No existen, pues, en este aspecto concreto irregularidad alguna en la actuación del SERLA que pueda motivar nuestra intervención. La Fundación del Servicio Regional de Relaciones Laborales de Castilla y León no está obligada a contar en sus dependencias con hojas de reclamaciones, en el sentido estricto en que se hallan reguladas en nuestro ordenamiento jurídico, a disposición de los usuarios de dicha fundación pública.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

- Que se valore la necesidad de dotar al SERLA de la financiación necesaria que permita restituir de forma inmediata el derecho de los trabajadores de la



provincia de Valladolid que, como el que ha planteado la queja, se están viendo privados del sistema de resolución extrajudicial de conflictos.

- Que se valore la realización de un estudio de los medios y de los recursos de que dispone el SERLA, así como de los resultados de la actividad que desarrolla.

- Que restablecido y garantizado plenamente el servicio, se valore proceder al estudio de otras fórmulas que, siempre en el marco de la legalidad y preferiblemente concitando el acuerdo fruto de la concertación, permitan a los trabajadores de la provincia de Valladolid servirse de los instrumentos de solución extrajudicial de conflictos en materia laboral.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López