1. Information already available from the administrative data or that we can obtain

a. We already have party names, addresses, the national ID number (CURP) of the worker (which provides age, gender, and birth state)

b. Having CURP could allow us to get reliable information about whether the worker is formal or not, and if she is formal it would allow us to get wage, employment dates, industry of the firm, size of the firm,

c. Administrative data also contains the reason for the conciliation request (e.g. firing, fringe benefits), first/second/subsequent hearing, who shows up, name of the firm's lawyer if there is one.

2. Questions we should ask

a. Why did this case not reach an agreement?

i. All or part of the summoned employers did not appear at the hearing.

ii. Someone showed up as the employer representative but did not have negotiating power to come to an agreement.

iii. Neither one of the parties had any specific proposal for an agreement.

iv. One of the parties made a specific proposal, but the other party refused this proposal completely

v. One of the parties made a specific proposal and the other party did not agree but asked for another hearing to consult and give an answer to the proposal of the other party.

vi. The conciliator made a proposal for a settlement, but at least one party said it needed more time to give an answer.

vii. Both parties made proposals, which did not agree with each other, each took the other's proposal to consult on and provide an answer.

viii.The summoned employers appeared at the hearing but denied that they had ever hired the worker.

ix.The summoned employers appeared at the hearing but denied that they had ever fired the worker.

x.The summoned employers appeared at the hearing but gave information to the effect that the firing was justified because of worker wrongdoing.

xi.The employee recognized at the hearing that the summoned parties that appeared were not his or her employers.

Other issues we might want to ask about:

a. Anger

b. Was there an explicit request to continue negotiating? Or did the conciliator suggest having a subsequent meeting?

c. Who was more clear in their proposals of solution.

d. Who was more clear in asking to continue the negotiation?

The above are the questions we would like to include in the questionnaire, but we want to do a previous exploratory exercise with some of the conciliators at the CCL CDMX, and we are thinking of asking the following, to help construct the best version of the survey we would later run.

3. Possible questions:

* If you had to conduct a survey of conciliators to understand why they are not reaching settlement agreements, what questions would you ask?
* What would you say are the characteristics of a good conciliator?
* What would you say are the characteristics of a poor conciliator?
* What quantitative measure would you propose to evaluate the quality of conciliators?
* Imagine a conciliator that has a high rate of settlements but at the cost of agreements that are not in the best interest of the parties. How would you detect this situation in real life?
* Imagine a conciliator that has a low rate of settlements but agreements that are in the best interest of the parties. How would you detect this situation in real life?
* Under what conditions should a case be rescheduled? How would you assess if a conciliator is rescheduling more or fewer cases than they should?
* Under what conditions should a case be dropped with the worker’s consent, even though the worker attended the scheduled hearing, in order for the worker to initiate a new conciliation procedure. How would you assess whether a conciliator is engaging in this practice more or less than they should?
* What do you think are the main motivations of a conciliator? (considering long-term goals in their professional career, medium-term goals over the year, and short-term goals during the hearing)
* If you wanted to increase the number of settlements, what institutional or procedural changes would you make to achieve this?
* If you wanted the settlements to be fairer (e.g., more favorable for workers), what institutional or procedural changes would you make to achieve this?
* If you wanted the parties summoned to the process to appear more frequently, what would you change to accomplish this?
* If you wanted to shorten the duration of the processes, what would you change to achieve this?
* If you wanted to use the time of the center’s staff more efficiently (e.g., not wasting time on lost cases and focusing efforts on those that are more likely to settle), what changes would you implement?
* Do you think a preparatory phase before the first conciliation hearing would be useful for improving settlements and reducing the length of the conciliation process? Why?
* What would you include in this preparatory phase?
* Do you think workers need training to better navigate the conciliation process? Do you think this would lead to more and better settlements? If yes, could you briefly describe the type of training that would be useful for workers?
* Do you think companies need training to handle the conciliation process better? Do you think this would lead to more and better settlements? If yes, could you briefly describe the type of training that would be useful for employers?
* What type of training do you most need to be able to perform your job in the best way possible?
* Do you think that lawyers who represent the firms are an obstacle to reaching a settlement, or are they instrumental in reaching it?
* Do you think “personas de confianza” who attend the hearings with workers are an obstacle to reaching a settlement, or are they instrumental in reaching it?
* What policies do you suggest to overcome obstacles that lawyers or “personas de confianza” place in the way of reaching a mutually beneficial settlement?

Posibles preguntas en español:

* Si tuvieras que realizar una encuesta a los conciliadores para entender por qué no están logrando acuerdos conciliatorios, ¿qué preguntas harías?
* ¿Cuáles dirías que son las características de un buen conciliador?
* ¿Cuáles dirías que son las características de un mal conciliador?
* ¿Qué medida cuantitativa propondrías para evaluar la calidad de los conciliadores?
* Imagina un conciliador que tiene una alta tasa de acuerdos, pero a costa de acuerdos que no son en el mejor interés de las partes. ¿Cómo detectarías esta situación en la vida real?
* Imagina un conciliador que tiene una baja tasa de acuerdos, pero los acuerdos son en el mejor interés de las partes. ¿Cómo detectarías esta situación en la vida real?
* ¿Bajo qué condiciones se debería reagendar una audiencia? ¿Cómo evaluarías si un conciliador está reagendado más o menos casos de lo que debería?
* ¿Bajo qué condiciones debería archivarse un caso con el consentimiento del trabajador, aunque el trabajador haya asistido a la audiencia programada, para que pueda iniciar un nuevo procedimiento de conciliación? ¿Cómo evaluarías si un conciliador está recurriendo a esta práctica más o menos de lo que debería?
* ¿Cuáles crees que son las principales motivaciones de un conciliador? (considerando objetivos a largo plazo en su carrera profesional, objetivos a mediano plazo durante el año, y objetivos a corto plazo durante la audiencia)
* Si quisieras aumentar el número de acuerdos, ¿qué cambios institucionales o procedimentales harías para lograrlo?
* Si quisieras que los acuerdos fueran más justos (por ejemplo, más favorables para los trabajadores), ¿qué cambios institucionales o procedimentales harías para lograrlo?
* Si quisieras que las partes convocadas al proceso se presentaran con mayor frecuencia, ¿qué cambiarías para lograrlo?
* Si quisieras acortar la duración de los procesos, ¿qué cambiarías para lograrlo?
* Si quisieras usar el tiempo del personal del centro más eficientemente (por ejemplo, no perder tiempo en casos perdidos y enfocar los esfuerzos en aquellos con mayor probabilidad de acuerdo), ¿qué cambios implementarías?
* ¿Crees que una fase preparatoria antes de la primera audiencia de conciliación sería útil para mejorar los acuerdos y reducir la duración del proceso de conciliación? ¿Por qué?
* ¿Qué incluirías en esta fase preparatoria?
* ¿Crees que los trabajadores necesitan capacitación para navegar mejor el proceso de conciliación? ¿Crees que esto llevaría a más y mejores acuerdos? Si es así, ¿podrías describir brevemente qué tipo de capacitación sería útil para los trabajadores?
* ¿Crees que las empresas necesitan capacitación para manejar mejor el proceso de conciliación? ¿Crees que esto llevaría a más y mejores acuerdos? Si es así, ¿podrías describir brevemente qué tipo de capacitación sería útil para los empleadores?
* ¿Qué tipo de capacitación necesitas para poder desempeñar tu trabajo de la mejor manera posible?
* ¿Crees que los abogados que representan a las empresas son un obstáculo para alcanzar un acuerdo, o son fundamentales para lograrlo? ¿Por qué?
* ¿Crees que las “personas de confianza” que asisten a las audiencias con los trabajadores son un obstáculo para alcanzar un acuerdo, o son fundamentales para lograrlo? ¿Por qué? SI son un obstaculo
* ¿Qué políticas sugerirías para superar los obstáculos que los abogados o las “personas de confianza” ponen en el camino de lograr un acuerdo mutuamente beneficioso?

Introducción de Joyce planteando:

Factores externos e internos las personas vienen con una idea distorsionada de sus expectativas.

Cuanto le cuesta al centro no tener capacitación al principio (Joyce). Ya tenemos la calculadora, así como videos de capacitación. Problema: Los trabajadores no checan los videos ni calculadoras. Los patrones también contratan terceros, que tal si el centro haría algo para que vengan los mismo de la empresa.

Respuestas Conciliador 1:

¿El conciliador pudo hacer algo para conciliar? Preguntar indagando sobre la situación particular (que es lo que quieren por que estas aquí, saber la intencion)? Conocimiento de la causa. Pudiste identificar problemas y propuesta?

Joyce: Como preguntarías eso:

En los registros ponen mal la información, ponen muchos patrones o ponen muchas personas. Los domicilios están incorrectos.

Joyce: eso le parece interesante porque las personas de confianza cobran pero no dan un valor agregado. Ejercicio de mistery shopping, te daban asesorías gratis y luego esquema diferenciado.

Que papel juega la persona de confianza? Falta de datos precisos, demasiadas personas citadas.

Notificaciones de 26 días. Las primeras audiencias son posteriores a los 25 días por lo que me dejan muy poquitos días. Lo problemático puede ser la notificación o la confirmación de la solicitud. Confirmaciones tardías, le archivaron y le generaron un nuevo registro.

Problemas de registro en línea, les hacemos que acudan al centro para ver que sea el trabajador y no sea otra persona. Coyotaje avance todo por escrito o todo por linea- creo.

Viene el representante de la empresa pero sin poder o sin nada. No trae la documentación.

**Viene la solicitud con errores.**

Personas de confianza: pareciera como si no viene nadie, son anonimas. Joyce: eso se va a meter. Pueden multarlos.

Abogados de las empresas (externos): no conoce al trabajador. Las empresas solo se comunican con los trabajadores a través de los abogados externos, fabricadores de demandas.

**Cuando ven que viene alguien de la empresa, piensa que va a exitir conciliación o no?**

Primera conciliadora dice que si es mejor que vengan personas de la empresa. Segunda conciliadora no coincide, no siempre es tan beneficioso, *es ese el de recursos humanos el que lo saco a patadas. Tercer conciliador, no es bueno que venga el de recurso humanos, es quien creó el problema.* Defensa de la primera: si lo traes y haces un cocus puede ser mejor.

Joyce les dice el incentivo del abogado de la empresa no es alargar el caso. Capacitación de las empresas dice Joyce.

* Conocimineto del problema
* Conocimiento personal de la persona
* Incentivos

Ustedes preguntarína quien hizo las propuestas

Respuestas Conciliador 2:

Cualidades de un buen conciliador:

Saber escuchar, no los dejan hablar. A veces buscan ser escuchados. Capacidades suaves, interpersonales. Ser empáticos y darles confianza. Escucha activa. Pero a veces no hay tiempo, **escucha focalizada.**

Características malas la imposición, la prepotencia no ayuda (joyce te tienes que dar a respetar sin ser preopotente). En contra, **ser porpositivo.**

QUIEN HIZO LAS PROPUESTAS, QUIEN INTERVINO, COMO INTERVINO CADA QUIEN.

Luego comentaron un poco sobre si eneseñar o no las cantidades no renunciables. Prima de antigüedad (a los quince años o no, usos y costumbres)

Respuestas Conciliador 3 respecto a medidas cuantitativas:

Mas allá de un porcentaje de conciliación:

Eliminar ratificaciones de las cuantificaciones

Cuantos convenios fueron beneficiosos, porcentaje de lo que se había pedido. Un convenio bajo pero convenio o convenio alto pero muy pocos. NO SE LES HACE BENEFICIOSO ESTE MEDIDOR. Estuvieron muy desacuerdo. CAMBIAN LOS NUMEROS, LOS ABOGADOS, TRABAJDORES RECURRENTES, CAMBIAN LOS NUMEROS.

Que los usuarios califiquen.

Reagendar: 🡪

Cuando reagendo -> cuando únicamente viene el trabajador, cuando no tiene información el trabajador, cuando la empresa recaba datos en la primera audiencia. LUEGO USAR LA SEGUNDO.

Primera audiencia, decimos información y una propuesta, segunda una contra propuesta, tercera es inútil. La tercera audiencia a veces es inútil.

Solo me voy a tercera audiencia si las estan cerca las propuestas.

**Motivaciones:**

Esta labor es que te guste.

Reconocimiento de las partes.

Las personas que les pagan te intentan dar alguno de regreso.

Enfocada a los trabajadores.

Desgaste emocional entre audiencias.

(Mandarles una liga de la nueva calculadora.)

**Cambios institucionales para mas acuerdos:**

Termino de las notificaciones

La línea de registro, que no confirmen en los tres días, y que se ponga atención en las **incompetencia.**

Pasar de habiles a naturales les ayuda´ria? Dicen que si.

Que les dieran poder impositivo, no obligarlos pero que tengan un poco mas de criterio. Tu carácter de autoridad.

**Si quisieras que los acuerdos fueran más justos?**

**Archivados falsos? Cual sería el criterio de cuando si es una buena decisión archivar falsamente?**

Elementos reales para ser notificado. Entonces si vale la pena hacer un falso archivado. Elementos certeros de que se va a poder notificar. (yo me tardo más en una no exitosa, por lo que los archivados no me gustan cerrar la puerta)

ESTOS FENOMENOS SE DAN POR LA PARTE DE REGISTROS, ERRORES EN LOS REGISTROS, PROVOCAN LOS FALSOS ARCHIVADOS.

**Fase preparatorio: con información que sepan el domicilio, el nombre.**