



STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



MOVER MÉXICO



**Cadenas mundiales
de suministro en AL**

**STPS capacita
vía internet**

**Necesario trabajar
en encadenamiento
productivo**



**Una nueva dirigencia
en el CLEM**

**Entrevista con Mayela Trueba,
Presidenta del CLEM**



EDITORIAL

Hacer cadenas puede ayudar a forjar algo positivo...

En este número de la revista *Mundo del Trabajo*, en la sección **De fondo**, podrá conocer el informe “La promoción del trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro en América Latina y el Caribe”, pues señala que un número creciente de trabajadores y empresas de la región participan en las **CMS**, con importantes beneficios económicos y de empleo, pero en algunos casos existe también preocupación por la calidad de los empleos y el respeto a los derechos laborales. Lo invitamos a que lo lea.

Entorno le tiene información sobre los resultados que presentó el Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores (**PROCADIST**), de la *Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)*, en qué consiste, los requisitos para ingresar a su oferta de cursos y todos los pormenores de este programa tan noble y que representa tantos beneficios para los trabajadores. No deje de consultarlo.

En **Presencia**, le hacemos saber que, por primera vez, desde su creación en 1997, una mujer está al frente del *Congreso Laboral del Estado de México (CLEM)*, que está integrado por sindicatos nacionales, centrales obreras, federaciones y confederaciones de las ramas productivas y sectores de servicios, permisionarios y órganos de representación estatal, hubo cambios en su dirigencia. Mayela Trueba concedió una entrevista exclusiva para hablar de los proyectos que tiene para su gestión.

En otro orden de ideas, queremos mostrarle como **Desde la secretaría**, se reconoce la importancia de los jóvenes, un grupo de población que representa más del 50 por ciento actualmente. Es de destacar porque son la fuerza de trabajo presente y futura para el país. De ahí la importancia de que se preparen lo mejor posible, que tengan cierto cuidado con el uso de drogas y poner a su disposición herramientas que les permitan conocer las oportunidades laborales que tienen. Esperamos que sea de su interés.

¿Consideraría que la risa puede ayudarlo a ser más productivo? Pues si su respuesta es negativa, en **Productividad**, le ofrecemos un texto que lo puede hacer cambiar de opinión, pues además de los efectos positivos que se le atribuyen, existen estudios serios que señalan que no sonreír o reír en ningún momento del día nos afecta tanto que se refleja en el desempeño de nuestra actividad laboral. Por eso le sugerimos que le eche un vistazo.

En **Visión empresarial**, le tenemos una entrevista con Federico Serrano, *Presidente del INDEX*, quien nos habló del trabajo que realizan junto con **CONCAMIN**, en la consolidación de encadenamiento productivo; también de cómo se han enlazado con la academia con un programa piloto que tienen con algunas universidades tecnológicas para preparar a los jóvenes con la vocación que demandan las empresas, para su aprovechamiento en la misma

zona en que fueron preparados. Seguramente le sorprenderá.

Es indispensable para muchos el uso de la tecnología, incluso en transacciones bancarias y comerciales, es por eso que, en **Protección al salario**, le presentamos una alerta para que se interese más en conocer cómo operan y las ventajas y riesgos que representan para los usuarios de servicios financieros. Para conocer esto, la **CONDUSEF** ha desarrollado una nueva herramienta que aporta elementos de educación financiera, para estar preparados y no ser sorprendidos. Por lo que lo invitamos a leer el artículo y a utilizar el “Micrositio de Comercio Electrónico”.

En **Derechos laborales**, le hablamos del derecho procesal laboral, para que tenga información de lo que debe hacer y adonde acudir en caso de una controversia laboral, individual o colectiva, que surge en las relaciones de trabajo y en el tema de seguridad social, que se dan entre empresas y trabajadores, que cuentan con un contrato de trabajo.

Como ya es costumbre, le recordamos que en el **CONAMPROS** contamos con un grupo de asesores que le pueden ayudar a resolver sus dudas en este y otros temas. Puede acudir a la Avenida Ricardo Flores Magón, número 44, 6° piso, en la Colonia Guerrero, en la Ciudad de México; o llamar a los teléfonos 50 01 01 07, 50 01 01 08 y 50 01 01 09; seguirnos en *Twitter* o en *Facebook*. ■

Directorio

COORDINACIÓN GENERAL
Gustavo Jáuregui Aguilar

CONSEJO EDITORIAL
† Enrique Aguilar Borrego
Miembro Fundador del
Consejo Editorial
Ramón Humberto Ojeda Silva
Presidente del Congreso del Trabajo
José Luis Mondragón Paz
Federación Revolucionaria de Empleados
y Trabajadores

COORDINACIÓN EDITORIAL
Estela Méndez García

DISEÑO EDITORIAL
Gabriel González Olivos

COLABORADORES
Rafael Diep Varela

DIGITALIZACIÓN
Celerino Pérez Escobar

ATENCIÓN AL PÚBLICO
María de la Luz Estrada Salazar

DISTRIBUCIÓN CONAMPROS
Departamento de Recursos
Materiales y Servicios Generales
Departamento de Asesoría Cultural
Av. Ricardo Flores Magón No. 44
Col. Guerrero, C.P. 06300
Tels. 5001-0101, 5001-0102
Fax: 5001-0102
mundodeltrabajo@conampros.gob.mx
www.conampros.gob.mx

La Revista Mundo del Trabajo es una publicación mensual del Comité Nacional Mixto de Protección al Salario, CONAMPROS.
Las ideas expuestas por nuestros colaboradores no corresponden necesariamente al pensamiento de la Institución.
Registro en trámite.

Índice

Editorial 1

Sucesos laborales 3

De fondo 4

Cadenas mundiales
de suministro en AL

Entorno 9

STPS capacita vía internet

Desde la Secretaría 14

Alfonso Navarrete Prida,
Secretario del Trabajo y Previsión Social...

Impulso y apoyo
a la juventud 16

Presencia 18

Una nueva dirigencia
en el CLEM

Productividad 20

Reír nos hace más
productivos

Visión empresarial 23

Necesario trabajar en
encadenamiento productivo

Derechos laborales 25

En caso de
controversias laborales

Protección al salario 29

¡Cuidado al hacer
compras por Internet!

Acontecimientos durante el mes...

La **Alianza Sindical Mexicana** cumplió **10 años** de haberse conformado, Juan Alberto Escamilla Garza, *Presidente Ejecutivo de la organización*, dijo que el objetivo es sumar esfuerzos para lograr una mayor competitividad y mejores fuentes de trabajo. Al mismo tiempo que la apuesta es por la capacitación de la fuerza laboral, que exista flexibilidad en los sistemas de trabajo, y que haya una mayor calidad y productividad, para que las empresas generen los empleos que están demandando los trabajadores... 📌

Patricia Martínez Cranss, **Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral** de la **STPS**, durante la Inauguración de la edición número 33 de la Feria Nacional de Empleo de la Ciudad de México, subrayó la responsabilidad que tiene la **STPS**, en la búsqueda de incorporar a la población del País a una actividad laboral y señaló que a través del *Servicio Nacional de Empleo* se proporcionan servicios de vinculación laboral, información y orientación, así como apoyos económicos y capacitación... 📌

César Alberto Martínez Baranda, **Director General del Instituto FONACOT**, informó que para acercar los beneficios del Crédito **FONACOT** a un mayor número de trabajadores y Centros de Trabajo, durante la presente administración el Instituto **FONACOT** ha firmado 226 convenios que le han permitido elevar la afiliación, en 59,864 empresas que se suman a las que había afiliado el organismo durante casi 40 años de existencia, alcanzando la cantidad de 289,488 Centros de Trabajo registrados al cierre de julio de 2016, con lo que ha permitido, que en tres años y medio, se otorguen créditos a tres millones 574 mil 502 trabajadores por un monto de \$45,152 millones de pesos... 📌



CONDUSEF emite una alerta por *phishing* contra **BBVA BANCOMER** en la banca por internet, la cual consiste en enviar miles de correos que aparentan ser de una institución financiera y cuyo propósito es apoderarse de datos personales de los clientes, para posteriormente cometer fraude. Hacen una invitación para contratar el servicio de banca electrónica, ingresando a un link falso, donde deben proporcionar nombre, domicilio, contraseñas, **NIP**, números de cuenta bancaria, tarjetas de crédito, o de débito. Ninguna institución financiera solicita verificación de sus datos o cuentas mediante correo electrónico... 📌

El programa que coordinan **México y Canadá** para impulsar un flujo legal y seguro de trabajadores agrícolas mexicanos al país del norte, superó ya la meta de colocación programada para 2016, al registrar 21 mil 499 trabajadores en los primeros 6 meses (431 trabajadores más respecto de 2015). Este programa inició operaciones en 1974. Ontario y Columbia Británica se colocan este año como las provincias canadienses con los números más altos de contratación de trabajadores agrícolas mexicanos, con 9 mil 510 y 5 mil 295, respectivamente. Le siguen Quebec con 5 mil 25, Alberta mil 15, Manitoba 397, Nueva Escocia 361, Isla Príncipe Eduardo 172, Saskatchewan 144 y New Brunswick con 11... 📌

La **Secretaría del Trabajo y Previsión Social** a través del Subprograma Fomento al Autoempleo, entregó maquinaria, mobiliario, equipo y herramientas de diversos tipos a un total de 49 mil 811 trabajadores en todo el país, desde diciembre de 2012, mediante 24 mil 775 acciones. En giros como: salones de belleza, carpinterías, talleres mecánicos, cocinas económicas, carnicerías, panaderías, pastelerías y reposterías, así como talleres de costura, herrerías y reparación de aparatos electrodomésticos... 📌

Las **Ferias de Empleo** que impulsa la **Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)**, a nivel nacional, en su modalidad presencial y virtual, han logrado colocar en una actividad productiva a más de 527 mil personas durante la actual Administración, con diferentes temáticas dirigidas a jóvenes, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad... 📌

La **PROFEDET** informó que durante la actual administración se han brindado 712 mil 227 servicios de asesoría, conciliación y representación jurídica, lo que derivó en la recuperación total de 8 mil 655.7 millones de pesos en beneficio de los empleados y sus familias, es decir, ganó 9 de 10 juicios que patrocinó a favor de los trabajadores... 📌





Cadenas mundiales de suministro en AL

Hay gran cantidad de buenos empleos generados por muchas de estas cadenas de suministro, pero también evidencia de problemas relacionados con malas condiciones laborales en otros casos.

*José Manuel Salazar Xirinachs.
Director Regional de la OIT para América Latina y el Caribe,
con sede en Lima, Perú.*

La OIT señala en un informe, que un número creciente de trabajadores y empresas de América Latina y el Caribe participan en *Cadenas Mundiales de Suministro (CMS)*, con importantes beneficios económicos y de empleo, pero en algunos casos existe también preocupación por la calidad de los empleos y el respeto a los derechos laborales.

Es por eso que revisan las consecuencias económicas y también 3 dimensiones de la mejora social: el empleo, las condiciones de trabajo y las habilidades o competencias laborales.

El informe técnico lleva el nombre de “La promoción del trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro en América Latina y el Caribe”, y fue realizado en diferentes países y sectores, con el objetivo de aportar algo más, sobre el conocimiento que ya se tiene de las CMS y se puede consultar el estudio completo en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_503753.pdf.

El estudio se realizó en la *Oficina Regional para América Latina y el Caribe (ALC)*, en colaboración con el Departamento de Políticas Sectoria-

les (**SECTOR**) de la OIT, con el fin de ampliar el conocimiento y ofrecer una visión general de las cuestiones clave sobre el funcionamiento y los impactos de las CMS en América Latina y el Caribe, así como para servir de insumo en el documento de referencia de la discusión general de la Conferencia Internacional del Trabajo de 2016 (que se llevó a cabo recientemente).

Fue escrito por Gary Gereffi, *Profesor de Sociología*, Penny Bamber y Karina Fernández-Stark, *analistas de investigaciones principales del Centro de Globalización, Gobernabilidad y Competitividad (CGGC) de la Universidad de Duke*; y se enmarcó dentro de la prioridad de trabajo regional de la OIT sobre “Políticas de Desarrollo Productivo (PDP) para el crecimiento inclusivo con más y mejores empleos”.

Sitúa la expansión de las CMS en la región dentro de un marco analítico que reconoce tanto la dimensión de mejora económica, como la social, revisando los impactos sobre las empresas y los trabajadores.

Es necesario destacar que, en las últimas tres décadas, las cadenas mundiales de suministro



(CMS) se han desarrollado tanto que ahora representan gran parte del comercio mundial y vinculan a productores, proveedores y consumidores de todo el mundo. Al grado de que se estima que entre el 60 y el 80 por ciento del comercio mundial se realiza actualmente a través de ellas.

La importancia de las CMS y su impacto en la economía de todos los países han sido ampliamente reconocidos y analizados por diferentes agencias internacionales dentro de sus respectivos mandatos, incluyendo a la *Organización Mundial de Comercio (OMC)*, la *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)*, el *Banco Mundial (BM)*, la *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)* e incluso el **G20**.

Sin embargo, de todas estas organizaciones, sólo la **OIT** tiene la capacidad, debido a su estructura de gobierno y mandato, para examinar la operación, impactos e implicaciones de las CMS para el mundo del trabajo desde una perspectiva tripartita.

Justamente por este motivo, los constituyentes de la **OIT** decidieron realizar una discusión general sobre “Trabajo decente en las Cadenas Mundiales de Suministro” dentro del marco de la 105ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (**CIT**), realizada en Ginebra en junio de 2016.

El informe se basa en una revisión documental, aprovechando estudios existentes sobre las CMS, para examinar sus impactos e implicaciones en el desarrollo de las empresas

nacionales, su contribución a la transformación productiva y al cambio estructural; así como su impacto en la cantidad y calidad de empleos en la región.

Sitúa la expansión de las CMS en la región dentro de un marco analítico que reconoce tanto la dimensión de mejora económica como la social, revisando los impactos sobre las empresas y los trabajadores.

Se presta especial atención a los mecanismos para regular los términos y condiciones de interacción entre las empresas, y entre las empresas y los trabajadores de las CMS, con el objetivo de identificar la forma de alcanzar conjuntamente los objetivos de aumentar la competitividad y promover el empleo productivo y el trabajo decente. Las CMS son estructuras complejas, diversas, dinámicas y en continua evolución, con características que pueden variar según los contextos sectoriales, nacionales e institucionales, y que se adaptan a factores tales como las oportunidades de mercado, las condiciones de competencia, las capacidades tecnológicas de las empresas y las habilidades de los trabajadores.

Esta reestructuración del comercio mundial ha creado diversas oportunidades para que los países en desarrollo se integren en la economía mundial. Es, sin embargo, todo un reto mantener y mejorar las condiciones de participación de las empresas y de los trabajadores de los países en desarrollo en estas cadenas tan competitivas.

La **OIT** utiliza el término CMS para referirse a “...toda organización transfronteriza de las actividades necesarias para

producir bienes o servicios y llevarlos hasta los consumidores, sirviéndose de distintos insumos en las diversas fases de desarrollo, producción y entrega o prestación de dichos bienes y servicios.

Esta definición incluye las operaciones de *Inversión Extranjera Directa (IED)* efectuadas por las empresas multinacionales, tanto en filiales que les pertenecen en su totalidad como en empresas mixtas en las que la multinacional tiene la responsabilidad directa de la relación de trabajo. También incluye el modelo cada vez más predominante de abastecimiento internacional, en cuyo marco las obligaciones de las empresas principales se fijan en los acuerdos contractuales (o, a veces, tácitos) que suscriben con los proveedores y con las empresas subcontratadas para el suministro de bienes, insumos y servicios específicos”; y ha sido tomada del informe “El trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro” (Informe IV), elaborado para el debate general de la 105ª Sesión de la Conferencia Internacional del Trabajo, 2016. El informe está disponible en: http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/105/reports/reports-to-the-conference/WCMS_468097/lang-en/index.htm

Los textos académicos y comerciales sobre las cadenas de suministro y producción coordinadas que han aparecido a nivel mundial utilizan un conjunto de términos diferentes, además de cadenas mundiales de suministro, incluyendo cadenas globales de valor, redes globales de producción y cadenas mundiales de productos básicos. En el informe se utiliza el término CMS.



El 80 por ciento del comercio se realiza a través de la **CMS** y se registra a través de las entradas y salidas de comercio intra-empresa o entre empresas en las cadenas de valor transfronterizas de diversos grados de complejidad.

Las **CMS** en el mundo de hoy son dinámicas y continuamente exigen que las empresas participantes y su fuerza laboral, reduzcan costos, garanticen la calidad y cumplimiento de sus productos o servicios, y mejoren la productividad.

Por un lado, estas exigencias podrían estimular la transferencia de tecnología y la adopción de modalidades de producción y gestión de recursos humanos más modernas, además de mejorar la competitividad y productividad. Por otro lado, la experiencia ha demostrado que este tipo de relación comercial exige que los proveedores reduzcan costos y se vean presionados por elevar la calidad de sus productos y servicios, así como por dar respuesta en plazos de entrega cortos, mientras participan en procesos de externalización que, en algunas circunstancias, podrían tener importantes implicaciones sobre quién asume la responsabilidad en la relación laboral.

Estas circunstancias podrían afectar negativamente las condiciones de trabajo decente si las empresas y los países buscan aumentar su ventaja comparativa presionando a la reducción de costos laborales, en vez de buscar formas de inversión y estrategias orientadas a aumentar el valor añadido y a fomentar su ventaja competitiva.

Por ello es importante que los gobiernos y los formuladores de políticas a nivel nacional, regional e internacional, entiendan las condiciones necesarias para que tanto las empresas, como los trabajadores, logren resultados positivos a través de su participación en las **CMS**.

La *Organización Internacional del Trabajo (OIT)* abordó estos asuntos en el debate general sobre “el trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro” (durante la **CIT**). El objetivo de ese informe fue aportar los elementos técnicos en el tema de trabajo decente en las **CMS**, enfocándose particularmente en la región de América Latina y el Caribe (**ALC**).

En concreto, ese informe se ha basado en los estudios que ya existen y contiene un análisis que ofrece a los miembros de la **OIT** de la región, un

marco para entender cómo las empresas y los trabajadores de América Latina y el Caribe se involucran en las **CMS**.

Es por eso que el informe examina el papel que desempeñan los principales mecanismos de involucramiento (términos y condiciones), con el fin de determinar las circunstancias en las que se pueden alcanzar simultáneamente las metas para elevar la competitividad económica y la promoción del trabajo decente. Según lo dispuesto en la Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (Núm. 198) de la **OIT**, que dice: “... las dificultades que supone determinar la existencia de una relación de trabajo cuando no resultan claros los derechos y obligaciones respectivos de las partes interesadas, cuando se ha intentado encubrir la relación de trabajo, o cuando hay insuficiencias o limitaciones en la legislación, en su interpretación o en su aplicación...”.

La cuestión de la participación inclusiva y sostenible en las **CMS** cobra cada vez más relevancia para la región ya que los países de América Latina y el Caribe participan en diversas industrias que abarcan un número creciente de empresas y trabajadores.

Además de las **CMS** en los sectores tradicionales como la extracción de recursos naturales (minería, petróleo y gas) y la agricultura, los países de América Latina y el Caribe también participan en redes mundiales de producción alrededor de nuevas industrias de exportación, desde la industria aeroespacial y de dispositivos médicos, hasta servicios intensivos en conocimientos.

Este acceso a los mercados de los países desarrollados ofrece a las economías de América Latina una oportunidad para progresar en sus objetivos de desarrollo, ya que permite la creación de empleo, añadir valor a sus industrias locales y la diversificación de sus economías, cuando estas inversiones y los acuerdos de suministro se realizan a través de procesos de negociación justos que protegen los derechos de los trabajadores y garantizan el desarrollo de las empresas nacionales.

Por ejemplo, dice el informe que entre los años 2002 y 2012, a medida que la participación en las **CMS** aumentaba, el desempleo regional se redujo en 3 millones de personas (**OIT**, 2013), y varios países han implementado reformas estructurales en sus economías.



Aunque no sea posible establecer una relación causal directa entre ambas tendencias, es altamente probable que el crecimiento de las **CMS** haya jugado un papel importante en la estimulación de una parte importante de esta nueva generación de empleo.

Tomando como premisa el objetivo político de garantizar que la participación en las **CMS** genere oportunidades de trabajo decente, este estudio tiene como tema fundamental determinar: ¿qué tipos de participación en las **CMS** han generado oportunidades para aprender, crecer y elevar el valor de los productos y servicios, y, a su vez, han permitido que los trabajadores se beneficien de la creación de oportunidades de trabajo decente?

A medida que la participación de **ALC** en las **CMS** se profundiza, la pregunta de cómo hacer que el comercio que deriva de ello contribuya más a los objetivos de desarrollo sostenible es cada vez más relevante.

Durante las últimas dos décadas se ha asumido implícitamente que las mejoras económicas necesariamente derivarán en logros sociales, es decir, mejorar el bienestar de los trabajadores en las cadenas.

Sin embargo, la evidencia reciente en todas partes del mundo sugiere que la mejora económica no eleva automáticamente el nivel social.

En las industrias mundiales existen diferentes fuerzas en competencia que, en ocasiones, impiden que estos dos resultados vayan de la mano. Frente a la intensa competencia, las empresas buscan maneras de satisfacer las necesidades de los clientes por productos de mayor calidad procurando mantener su flexibilidad y costos bajos.

En este contexto, las empresas proveedoras en las **CMS** pueden recurrir a estrategias laborales entre las cuales están la utilización de mano de obra temporal, la reducción de los salarios, la extensión de la jornada laboral, la subcontratación laboral y la minimización de las inversiones en materia de salud y seguridad en el trabajo.

Si bien, dichas prácticas laborales pueden adaptarse a las necesidades de los trabajadores que buscan situaciones de trabajo temporal, éstas podrían aumentar la carga social de los trabajadores que participan en estas cadenas y que pro-

bablemente preferirían tener una relación laboral a tiempo completo y formal.

El camino hacia un desarrollo inclusivo y sostenible a través de la participación en las **CMS** exige que los países encuentren un equilibrio entre los objetivos económicos y los sociales. Ello requiere políticas adecuadas, instituciones nacionales sólidas y compromiso supranacional con otros actores en el mundo.

Para fomentar las políticas que sustenten estos objetivos es necesario entender cabalmente las condiciones en las que la participación en las **CMS** puede contribuir tanto al crecimiento económico como al desarrollo social. Para ofrecer más y mejores oportunidades de trabajo, las empresas deben mantener su competitividad ofreciendo productos o servicios a un precio justo y a tiempo, que sean de calidad y cumplan con las características exigidas por el comprador.

Es necesario contar con políticas de apoyo, desde aquellas relacionadas con el comercio y la inversión hasta las que tienen que ver con la infraestructura y el desarrollo del capital humano, dentro de un marco institucional que protege y promueve los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

La experiencia de **ALC** ofrece numerosos ejemplos en una diversidad de sectores en los que los países demuestran su capacidad para mejorar tanto económica como socialmente. Este informe examina estas experiencias con el fin de identificar las lecciones aprendidas en la región, en un esfuerzo por sustentar la formulación de políticas que fomenten la participación sostenible en las **CMS**.

La segunda sección del informe es una introducción al marco analítico de las **CMS**, incluyendo los tipos de empleos disponibles en estas cadenas y los retos que enfrenta el trabajo decente, cómo se conceptualizan las ganancias económicas y sociales de esta participación, y cómo la dirección de las **CMS** da forma a estos resultados.

La tercera sección examina indicadores económicos y sociales agregados para determinar las mejoras alcanzadas, o pendientes, en la fuerza laboral de **ALC**.

La cuarta sección presenta un conjunto de casos de diferentes países en cinco sectores distintos,

prestando especial atención a las mejoras sociales a través de la creación de empleo, su calidad, los derechos laborales, el desarrollo de habilidades y las medidas políticas que las propiciaron.

Por último, el informe concluye con una discusión sobre cuestiones fundamentales de política y consideraciones sobre la gobernabilidad, importantes para gobiernos, empleadores y trabajadores.

También entre sus conclusiones, el informe encuentra que la creación de empleo es mayor en los segmentos de menor valor agregado de las **CMS**, mientras que el posicionamiento en los segmentos de mayor valor crea menos empleos, pero estos son de mayor calidad.

Es de destacar, que el informe menciona que las **CMS** se ven afectadas por las políticas de gobierno, la promoción de inversiones y los esfuerzos regulatorios, así como por las actividades de los interlocutores sociales en la articulación de los intereses y las necesidades de los empleadores y de los trabajadores en sus respectivos contextos.

En relación con las habilidades, encuentra que las etapas intensivas en trabajo de las cadenas de suministro en la agricultura y los textiles requieren menores niveles de habilidades que las etapas y procesos más complejos en industrias como la de artefactos médicos.

Las operaciones de ensamblaje en sectores de mayor valor agregado manufacturero que requieren mayores habilidades proveen mayores salarios y mejores condiciones de trabajo.

En los segmentos de menor valor agregado de las **CMS** que utilizan trabajadores menos calificados, las empresas no tienen incentivos para invertir en mejoras sociales si esto aumenta sus costos. Mientras que, en sectores de más alta tecnología, las empresas tienen más incentivos para invertir en su fuerza de trabajo para retener talento. De esta forma, las políticas apropiadas en cada caso deben tomar en cuenta las especificidades del sector o segmento.

Los estándares de calidad, los niveles de certificación y las habilidades técnicas, mejoran cuando la transformación de la economía avanza en complejidad tecnológica y de procesos. Por lo tanto, otra de las conclusiones del informe es

que la inversión en recursos humanos y competencias es una de las claves para mejorar la inserción en las **CMS**, en particular en sus dimensiones de calidad del empleo y de mejores condiciones laborales.

Al contrario, las condiciones de trabajo en las cadenas de suministro no son buenas o tienden a deteriorarse cuando, con fines de reducir costos laborales para afrontar la creciente competencia, las empresas proveedoras recurren al uso de mano de obra temporal, reducción de salarios, extensión de la jornada, subcontratación, o invierten de manera insuficiente en aspectos como salud y seguridad en el trabajo.

El informe argumenta que, bajo condiciones y marcos de política apropiados, la mejora económica y la mejora social pueden ir de la mano. Pero para este resultado es necesario mejorar la gobernanza de las cadenas de suministro y asegurarse que haya procesos de negociación justos que protegen los derechos de los trabajadores y garantizan el desarrollo de las empresas.

También encuentra que las diferencias de género son mayores en los segmentos de menor valor agregado de las **CMS** en algunos de los cuales se concentra una alta proporción del empleo femenino.

Para enfrentar los desafíos laborales y sociales que derivan de la integración de empresas en **CMS**, el informe recomienda fortalecer los mecanismos clave de las cadenas que involucren a los estados (gobernabilidad pública), a las propias empresas y organizaciones de empleadores (gobernabilidad privada) y a los actores sociales, especialmente a través de organizaciones de trabajadores y de sociedad civil).

El debate sobre la cantidad y la calidad de empleos generados por las **CMS** ha sido asumido por la **OIT**, y ya fue objeto de una discusión general sobre “Trabajo decente en las cadenas mundiales de suministros”, protagonizada por representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores de todo el mundo en la 105ª Conferencia Internacional del Trabajo. 🌐



STPS capacita vía internet

*Nunca confundas el conocimiento con la sabiduría.
El conocimiento te ayuda a ganarte la vida;
la sabiduría te ayuda a hacer una vida.*

*Sandra Carey,
Escritora Norteamericana.*

El Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores (PROCADIST), de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), capacitó a 30 mil 109 personas en el periodo enero-julio de este año, a través de 22 cursos en línea.

Estos cursos son gratuitos, y tienen el objetivo de promover el autoaprendizaje y la capacitación, con el propósito de fortalecer la empleabilidad y la productividad, entre los trabajadores, estudiantes de educación superior, recién egresados de la carrera y la población en general.

Las cifras del programa indican que entre los cursos con mayor demanda se encuentran los que tienen relación con Seguridad y Salud en el Trabajo, donde la materia con más afluencia es la de Condiciones de Seguridad-Prevención y Protección contra Incendios en los Centros de Trabajo.

Otros cursos que cuentan con una gran demanda son:

- **Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene;**
- **Equipo de protección personal, Selección, uso y manejo;**
- **Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo;**
- **Manejo y almacenamiento de materiales.**

El PROCADIST está diseñado para que tanto trabajadores como jóvenes estudiantes y público en general, se capaciten a través de internet y puedan planear su propio proceso de aprendizaje, de acuerdo a su disponibilidad de horario.



La oferta de cursos disponibles en la plataforma *procadist.stps.gob.mx*, se ubica y se divide acorde al perfil del usuario, y se clasifican en las siguientes categorías:

- ***Alineación a estándares de competencia del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).***
- ***Nuevas tecnologías.***
- ***Productividad laboral.***
- ***Seguridad y salud en el trabajo.***
- ***Formación educativa inicial.***
- ***Formación empresarial.***

Entre otros cursos están el de Manejo de procesador de textos digitales; Atención a comensales; Desarrollo de cursos de formación en línea; Diseño de materiales y herramientas de capacitación; Trabajo en equipo.

También se encuentran los de Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo; Condiciones de iluminación; Colores y señales de seguridad e higiene; Sistema para la administración del trabajo; Comunicación efectiva e innovación.

Para participar en el *Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores*, los interesados deben cumplir con los siguientes requisitos:

- ***Ser mayor de 18 años.***
- ***Contar con una cuenta personal de correo electrónico;***
- ***Número de Seguridad Social IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social);***
- ***Tener conexión a internet;***
- ***Contar con una computadora para visualizar el contenido;***
- ***Disponer de por lo menos una hora diaria a la semana.***

Para este año, el **PROCADIST** pretende extender la disponibilidad de los cursos a dispositivos móviles, como tabletas o celulares inteligentes.

También tiene cursos especialmente dirigidos a trabajadores y trabajadoras formales en activo, de acuerdo a su perfil y a sus necesidades de capacitación.

1) Trabajadores y trabajadoras en activo.

Las nuevas necesidades del mercado laboral y la aprobación de la nueva *Ley Federal del Trabajo* al inicio de la presente administración obligan a las empresas a proporcionar capacitación y adiestramiento para preparar a los y las trabajadoras de nueva contratación y a los





demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación, así como para actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades relacionados con sus perfiles ocupacionales.

Es importante que todos los trabajadores puedan contribuir a ser personas más productiva y empleables, si consideran a la capacitación y al adiestramiento como pilares fundamentales para el crecimiento dentro de su empresa.

El **PROCADIST**, con su catálogo de cursos, brinda la oportunidad de conocer y aplicar diversas temáticas en su trabajo diario.

2) Formación empresarial.

Algunas funciones asociadas al perfil ocupacional de los trabajadores requieren conocimientos específicos de ciertos temas de carácter administrativo.

El **PROCADIST** incluye dentro de su oferta algunos cursos de carácter introductorio que permiten desempeñar las funciones laborales de una mejor manera. Como es el caso del curso: Administración de la capacitación.

3) Empresas.

La oferta de adiestramiento y capacitación en el **PROCADIST** se conforma por cursos con las características siguientes:

- *De aprendizaje auto-dirigido.* Los cursos ya no cuentan con la figura de tutores, como anteriormente sucedía. Se han diseñado de forma tal que el usuario encuentre toda la información y los recursos necesarios dentro del mismo curso. Algunos cursos requerían la evaluación de actividades por un asesor externo. Esto se indicará en la forma de trabajo del curso.

- *Compatibles con dispositivos móviles.* La capacitación o el adiestramiento puede llevarse a cabo en cualquier sitio donde se tenga conexión a internet. Para ello, la **STPS** ha diseñado los cursos para que puedan visualizarse en teléfonos celulares y tabletas. En caso de ser necesario subir un archivo para evaluación, sí es necesario hacerlo desde una computadora de escritorio, todavía.

- *Basados en competencias.* Uno de los cambios más importantes en los cursos del **PROCADIST** es el enfoque por competencias. Cada uno de los cursos contribuirá a desarrollar una competencia más amplia. Las actividades de aprendizaje están orientadas a desarrollar una evidencia de aprendizaje, es decir, que se demuestre el dominio de los temas o los procedimientos que se presentaron en los cursos. Este enfoque también permitirá que las actividades sean más interactivas o que incluyan elementos multimedia (audios, videos, imágenes, animaciones, tutoriales, entre otros).

- *Diseñados para adultos.* La manera en la que aprende un niño o un adolescente es completamente diferente a la forma en la que aprenden los adultos. En este sentido, se han diseñado los cursos respetando estas individualidades. Las actividades y los ejercicios se relacionarán con los conocimientos previos y con el contexto en el que se desarrolla el trabajador.

Las constancias que se emitan tendrán una vigencia de dos años a partir de su fecha de emisión. La calificación mínima para obtener es de 80 puntos sobre 100.

4) Fundamento legal.

La *Ley Federal del Trabajo*, en su Capítulo III Bis de la productividad, formación y capacitación de los trabajadores, Artículo 153-A, señala que los “patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato, o la mayoría de sus trabajadores”.

Para contribuir con lo anterior, el **PROCADIST** contempla opciones de formación y de información que permitirán a las empresas constituir sus Comisiones Mixtas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad; diseñar e implementar sus planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad; expedición y presentación de constancias de competencias o habilidades laborales, así como conocer aquellos puntos sujetos a inspección por parte de la *Secretaría del Trabajo y Previsión Social*.



En este sentido, la capacitación en línea que se ofrezca a las empresas permitirá que su personal cuente con los elementos teóricos y prácticos para cumplir con los mandatos legales en materia de capacitación y adiestramiento. Los patrones y los sindicatos podrán proponer, según sus necesidades, al personal que reciba esta capacitación, según los periodos en los que se ofrezcan estos cursos especiales para empresas.

5) Cursos disponibles.

Los cursos que se ofrecen dentro del **PROCADIST** se dividen en seis categorías:

- *Alineación a estándares de competencia*

Los estándares de competencia del **CONOCER** describen, en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que requieren para realizar una actividad en el ámbito laboral, social, gobierno o educativo y es el referente que permite evaluar tus competencias y en su caso, obtener un certificado que lo respalde.

El **PROCADIST** ofrece cursos que permiten prepararse para acreditar los procesos de evaluación con miras a obtener un certificado de competencia laboral.

- *Formación de tutores en línea.*

El conocimiento que tienen algunos trabajadores es especial, sobre todo cuando se trata de aquellos que son dueños de los procesos, pero es importante que ese conocimiento se comparta entre otros trabajadores, para preservar la funcionalidad de las empresas y el desempeño de los trabajadores.

- *Nuevas tecnologías.*

Utilizar la computadora y navegar por internet se han vuelto dos capacidades indispensables en el mundo laboral. En este sentido, se requiere adquirir conocimientos básicos que permitan realizar las funciones operativas o administrativas que requieran emplear la computadora.

- *Diseño de materiales y herramientas de capacitación.*

De acuerdo a las necesidades de capacitación se ajustan los materiales y las herramientas de capacitación, pues algunos quehaceres laborales requieren cosas específicas.

- *Productividad laboral.*

Ser productivo y empleable implica desarrollar diferentes habilidades y asumir actitudes en pro de uno mismo, del equipo de trabajo





y de la empresa en general. En esta sección tienen los siguientes cursos:

- **Formación de consejeros/as en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad.**
- **Seguridad y salud en el trabajo.**

Conocer los riesgos y peligros a que los que están expuestos/as durante el desempeño de sus labores, así como las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo que son aplicables, ayuda a prevenir los riesgos de trabajo.

Los cursos disponibles son:

- *NOM-012-STPS-2012 Condiciones de seguridad y salud en el trabajo donde se manejan fuertes de radiación ionizante.*
- *NOM-028-STPS-2012 Sistema para la administración del trabajo –seguridad en los procesos y equipos críticos de sustancias químicas peligrosas.*
- *NOM-029-STPS-2011 Mantenimiento de instalaciones eléctricas en los centros de trabajo.*

6) Formación educativa inicial.

La STPS ha establecido un convenio de colaboración con el *Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)* que, entre otros, tiene por objetivo que los y las trabajadoras del país concluyan su educación básica (primaria y secundaria).

Algunos de los cursos que se ofrecen en el **PROCADIST** se tomarán en cuenta para acreditar los módulos optativos del *Modelo de Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT)*.

7) Estudiantes y público en general pueden mejorar las capacidades laborales.

La transición al mundo laboral formal requiere no sólo una preparación académica, sino el desarrollo y utilización de ciertas habilidades que conviertan en una persona empleable en una candidata a ocupar una vacante.

Los jóvenes que estudian en el nivel superior o los recién egresados encontrarán en el **PROCADIST** algunos cursos que pueden complementar su formación, previo a su ingreso al ámbito laboral.

De igual forma, aquellas personas que actualmente no se encuentren laborando y que deseen mejorar o actualizar sus conocimientos pueden aprovechar la oferta del **PROCADIST** y mejorar con ello su currículo.

8) Características de los cursos.

La oferta de adiestramiento y capacitación en el **PROCADIST** se conforma por cursos con las características siguientes:

- Las mismas que se marcan en el punto 3, y.
- Duración estandarizada. Los cursos se desarrollan en diez días de trabajo. Ocho de ellos serán para realizar las actividades en la plataforma o para responder las evaluaciones parciales. Los dos últimos días se utilizarán para realizar la evaluación final. Se recomienda dedicar por lo menos una hora de trabajo al día (incluyendo sábados y domingos), para la conclusión exitosa del curso.

Las constancias que se emitan tendrán una vigencia de dos años a partir de su fecha de emisión. La calificación mínima para obtener es de 80 puntos sobre 100.

Si necesita más información puede consultar la guía para inscribirse al **PROCADIST** y matricularse en los cursos, en <http://200.53.189.98/capacitacion/stps/index.php>.

Pueden participar:

- **Trabajadores o trabajadoras en activo, es decir, que están en una empresa, en un comercio o en una industria, y cuentan con número de seguridad social del IMSS.**
- **Empleados independientes, freelances, funcionarios públicos.**
- **Estudiantes o egresados.**
- **Personal de Recursos Humanos.**
- **Público en general.** 🗺



Alfonso Navarrete Prida, Secretario del Trabajo y Previsión Social..

Se reunió por separado con los embajadores en México, Roberta S. Jacobson, de Estados Unidos, y Enio Cordeiro, de Brasil, a fin de estrechar la colaboración y comunicación con cada uno de estos países en el ámbito laboral. Con ambos diplomáticos, revisó los temas de la correspondiente agenda bilateral en la materia, en el marco de un diálogo franco y abierto, encaminado a fortalecer los vínculos de México con Estados Unidos y Brasil... 📄

Asistió al décimo aniversario de la Alianza Sindical Mexicana, donde hizo un reconocimiento a este organismo sindical por apoyar la iniciativa de reforma de justicia laboral y les mencionó que se pretende lograr una Justicia Laboral más transparente, más ágil, y más accesible para los trabajadores; al mismo tiempo que fortalecer la presencia y participación del movimiento obrero en la defensa y promoción de los derechos individuales y colectivos de los trabajadores... 📄

En la Primera Sesión Extraordinaria 2016 de la CONASETRA agradeció a sus homólogos estatales por brindarle su voto de confianza al ser reelecto como *Presidente de la Conferencia Nacional de Secretarios del Trabajo (CONASETRA)*, la cual, aseguró, se ha afianzado como un espacio eficaz y productivo, no sólo de comunicación, sino de coordinación de la política pública en el ámbito laboral entre autoridades federales y estatales. Señaló también que esta Conferencia se ha caracterizado como un espacio para identificar retos, deliberar y dialogar con apertura y franqueza, posibles soluciones a los conflictos en la materia... 📄

Se refirió a la iniciativa de Reformas a los artículos 123 y 107 de la Constitución Política, así como para reformar la Ley Federal del Trabajo, y dijo que la iniciativa plantea, entre otras cosas, que el Poder Judicial se adjudique la resolución de asuntos que hasta ahora son competencia de las *Juntas de Conciliación y Arbitraje*, pues con la reforma a la Justicia Laboral cotidiana se busca establecer un esquema que privilegie la conciliación prejudicial, como una etapa obligatoria para buscar la resolución más ágil de los conflictos... 📄

Llamó a los estudiantes del país a continuar sus estudios profesionales para alcanzar su propia historia de éxito laboral, pues resaltó que culminar la educación profesional no sólo representa la posibilidad de mayores ingresos, sino la satisfacción personal de concluir con éxito una etapa muy importante de la existencia. Más del 50 por ciento de la población nacional tiene menos de 29 años de edad, sin embargo, solo un tercio de la población entre 18 y 24 años está matriculada en alguna institución de educación superior... 📄

Suscribió un convenio con los Centros de Integración Juvenil (CIJ), en busca de apoyar a jóvenes trabajadores con algún problema de adicción; pues dijo “trabajamos con instituciones serias como los CIJ y a los jóvenes que están atendidos y en rehabilitación, más la parte de prevención que se puede acercar y les auxiliamos incorporándolos al mercado laboral, capacitándolos, abriéndoles camino, dándolos de alta en un trabajo formal a cada uno”... 📄

Sostuvo un encuentro con miembros de la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado de la República donde se trataron temas relativos al sector laboral, entre ellos el de la Reforma de Justicia Cotidiana, específicamente en el ámbito del trabajo. Señaló que la iniciativa enviada tiene la vertiente de que, todo lo que sea jurisdiccional pasarlo al Poder Judicial, no crear tribunales especializados porque sería volver a entrar a lo mismo; también, es darle fuerza a la conciliación, dejarlo en un organismo descentralizado, técnicamente sólido, con expertos conciliadores que den velocidad y desregulen administrativamente cosas. Los legisladores adelantaron que estudiarán la Reforma con el resto de los integrantes de la Comisión del Trabajo de la Cámara alta... 📄





VERA
EST.

Impulso y apoyo a la juventud

Si tus acciones inspiran a otros a soñar más, aprender más, hacer más y convertirse en algo más, entonces eres un líder.

*John Quincy Adams,
ex presidente de Estados Unidos.*

Los jóvenes son un capital humano muy importante, porque representan la fuerza de trabajo presente y futura para el país, por eso es fundamental que se preparen de la mejor manera. Según datos de la *Secretaría del Trabajo y Previsión Social* más del 50 por ciento de la población del País tiene menos de 29 años de edad, sin embargo, solo un tercio de los habitantes entre 18 y 24 años está matriculada en alguna institución de educación superior.

De ahí la trascendencia de culminar su educación profesional, de mantenerse actualizados y de especializarse para desempeñar alguna actividad laboral, pues además de que representa la obtención de ingresos, puede aportarles un sinnúmero de satisfacciones.

Es importante señalar que algunos jóvenes en nuestro país estudian y trabajan a la par, lo que les proporciona también cierta disciplina, porque tienen que coordinar su tiempo y actividades, para conseguir su objetivo.

En la *Secretaría del Trabajo y Previsión Social* saben de esto y además de invitar a los jóvenes a continuar su preparación, suscribieron un convenio con los *Centros de Integración Juvenil (CIJ)*, para apoyar a los jóvenes trabajadores que tengan algún problema de adicción.

Ya que las actividades que realiza el *CIJ*, fundada en 1969, están encaminadas a la prevención, tratamiento, rehabilitación e investigación científica sobre el consumo de drogas en el País, y esto irá enfocado ahora a los centros de trabajo.

Se pretende acercar a trabajadores, sindicatos y empleadores, a espacios de atención profesional para la prevención y tratamiento de los padecimientos asociados a las adicciones.

Entre estos factores se encuentran los asociados al consumo de sustancias adictivas, como el alcohol y el tabaco, y otras más peligrosas, que significan no solo un elemento nocivo para su desarrollo, sino una importante carga social.



Esto también puede ayudar a los jóvenes que están atendidos y en rehabilitación a incorporarse al mercado laboral, al recibir capacitación; es una forma de abrirles camino.

Para esto se contará con registros: nombre y apellido, de quienes se incorporan al programa y se dan de alta en un trabajo formal.

Uno de los puntos a destacar del Convenio firmado es que, a través del *Servicio Nacional de Empleo (SNE)*, la **STPS** promoverá el otorgamiento de becas de capacitación para el trabajo, a aquellas personas atendidas en Centros de Integración Juvenil.

De la misma forma, abrirá a estos interesados otras oportunidades dentro de los subprogramas Bécate y Fomento al Autoempleo, con capacitación para nuevas habilidades y apoyo en equipo y herramientas para emprender un negocio propio.

Este Convenio contribuirá a la mejora de la salud y seguridad de los trabajadores, así como a fomentar una mayor productividad y competitividad de la economía mexicana.

De igual manera la *Secretaría del Trabajo y Previsión Social* opera una estrategia de atención que impulsa la empleabilidad de los jóvenes indígenas universitarios en las diversas entidades federativas, que consiste en la realización de jornadas de fortalecimiento a la empleabilidad, cuyo objetivo es asesorar a los estudiantes de ese sector de la población, acerca de cómo acceder a programas de autoempleo que ofrecen las diversas dependencias e instancias de los Gobiernos Federal y Estatales.

Se pretende generar espacios para ofrecer a estos jóvenes herramientas e información que facilite su inclusión a la vida productiva y laboral, pues según estimaciones de la *Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI)*, existen en el País 15.7 millones de indígenas, que representan el 13 por ciento, de los 121 millones de habitantes.

De este total, según el *Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)*, 38.3 millones son jóvenes, 50.3 por ciento mujeres y 49.7 por ciento hombres, cuya edad promedio es de 27 años.

Por eso, la **STPS** busca canalizar proyectos generados en las diversas instituciones de educa-

ción superior en los estados con mayor presencia de población indígena, con el objetivo de obtener apoyo y financiamiento de entidades públicas y privadas, así como herramientas de formación que sirvan como factores de cambio en sus comunidades de origen, a través de la generación de proyectos productivos.

Además de estas acciones, se han llevado a cabo Foros Regionales estudiantiles de inclusión laboral, en los que se fomenta el intercambio de experiencias exitosas de materialización de proyectos.

A otro grupo de jóvenes en el país, la **STPS** les provee información sobre educación financiera que incluye el hábito del ahorro, la planeación de gastos y orientación respecto de las *Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores)*.

A través del *Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET)*, la **STPS** contribuye a sensibilizarlos acerca de la necesidad de planear su retiro laboral y fomenta, al mismo tiempo, una cultura del ahorro, con el fin de anticipar una transición exitosa a la etapa de retiro laboral, para la cual se requiere de una preparación que no solo abarca educación financiera, sino educación para el autocuidado de la salud y la continuidad de la participación en actividades económicas relacionadas con el emprendimiento.

Para los jóvenes estudiantes y recién egresados, la **STPS** cuenta con el Observatorio Laboral, que es una guía sobre las tendencias del mercado de trabajo. La información que está en línea en la dirección electrónica observatoriolaboral.gob.mx, facilita a los jóvenes la vinculación entre la oferta educativa y formación laboral con las necesidades de la planta productiva del País.

El observatorio también sirve como un orientador vocacional e incluso ofrece sugerencias desde enfrentar una entrevista hasta redactar un currículum, entre otros consejos, con el fin de facilitar el ingreso de los jóvenes al mercado de trabajo. ■



Una nueva dirigencia en el CLEM

Cuando la meta es importante, los obstáculos se vuelven pequeños.

Autor desconocido.

Por Estela Méndez

Congreso Laboral del Estado de México (CLEM), que está integrado por sindicatos nacionales, centrales obreras, federaciones y confederaciones de las ramas productivas y sectores de servicios, permisionarios y órganos de representación estatal, cambió su dirigencia.

Por primera vez, desde su creación en 1997, una mujer está al frente de este organismo y por este motivo le presentamos una entrevista exclusiva con Mayela Trueba, *Presidenta del CLEM*.

¿Qué representa estar al frente del CLEM?

R. Puedo decir que es un gran reto. Tengo una gran oportunidad de hacer cosas, pues existe una estrecha relación con Francisco Javier García Bejos, *Secretario del Trabajo, del Estado de México*, y nos interesa trabajar con armonía para aportar los mejores resultados a los trabajadores en la región.



El **CLEM** se forma precisamente para hacer un frente único donde puedan converger las diferentes organizaciones, y yo siento que en el Estado de México hay mayor participación de la dirigencia sindical.

Yo sueño con una gran unidad, sueño con que cada uno de los actores que nos corresponde estar en ese gran organismo que es el *Congreso Laboral del Estado de México*, podamos hacer cosas diferentes. Yo no quisiera nada más cumplir, estar y atender los asuntos políticos; quiero ir más allá, trascender; y es para mí un orgullo que ya tengamos una sede.

Pero lo principal es mantener la unidad y dar resultados, atendiendo asuntos y que siempre este la presencia del **CLEM**. Me toca una época muy coyuntural, actualmente vemos grandes cambios a través de la iniciativa de pasar las Juntas al Poder Judicial, es un tema en el cual tenemos que ser escuchados, estar involucrados todos.

¿Cuáles son los principales proyectos a desarrollar?

R. Hacer un **CLEM** verdaderamente participativo, activo, y que todas las comisiones que lo integran funcionen en beneficio de nuestros representados, y de la sociedad en general. Sumando esfuerzos de manera formal con el gobierno del Estado de México para llegar a todas las empresas.

Nos dedicamos a ver los asuntos de la clase trabajadora y de sus familias, por eso queremos que los sindicatos vayan directamente de las empresas a la calle, a través de jornadas médico-asistenciales.

También es importante para nosotros tener presencia en los temas torales, como es ahorita el posicionamiento del sector obrero, en cuanto a la iniciativa de la reforma laboral, que envió el *Presidente de la República*, Enrique Peña Nieto; y de alguna manera hay que impulsar a los jóvenes y a las mujeres.

¿Se valora el papel que tienen los sindicatos en las empresas?

R. Muchas veces, cuando los trabajadores no están sindicalizados, vemos sus derechos diluidos; es decir, las contrataciones se llevan a cabo la mitad con prestaciones y, a veces, sin ninguna prestación, aunque realicen un trabajo similar.

Por eso es necesario volver al origen, los líderes sindicales debemos tener el contacto directo con los trabajadores para conocer de sus necesidades. No nada más sujetarme a lo que dicen tus derechos, tus obligaciones, el contrato colectivo de trabajo y el reglamento interior del trabajo; tenemos que ir más allá. No es solo decirle al trabajador “si tienes un problema laboral acude primero a mí”, porque muchos compañeros tienen la necesidad de atender diferentes temas de índole civil, familiar o penal. Si les quieren quitar a su hijo, les heredaron un terreno o cualquier otro problema, no saben a quién acudir.

Nada puede sustituir el contacto presencial, y como decía Martín Padilla (un dirigente de la **CROM** en los años 30), “no olvidemos que el líder es tan importante, porque traza la ruta, traza el camino”; No es lo mismo hablar con una multitud, que hablar con un líder.

El trabajo del líder es convencer, mediar y conciliar. A veces se confunde, pensamos que, si no hemos tenido huelgas, es que renunciamos a nuestro derecho de huelga, pero está intacto, porque lo podemos hacer valer en cualquier momento; además estamos cerca de los trabajadores y podemos conocer sus perfiles, talentos y capacidades, por lo que también somos facilitadores para colocar a las personas que puedan cubrir perfectamente un puesto que solicite el empresario.

También es importante hacer una concientización del orgullo obrero, como lo era en el **Siglo XIX**. ■



Reír nos hace más productivos

*Como dice un viejo refrán español:
La sonrisa cuesta menos que la electricidad y ¡da más luz!*

Por Rafael Diep Varela

Cuando hablamos de risa, generalmente podemos pensar en chistes, en momentos divertidos con nuestros amigos o familiares; pero muy pocas veces lo vinculamos al trabajo.

Es importante señalar que la risa es una respuesta biológica producida por el organismo a determinados estímulos relacionados con la alegría y la felicidad, y su forma más suave y silenciosa la llamamos sonrisa.

Algunas teorías médicas le atribuyen a la risa, efectos benéficos para la salud y el bienestar; pero pese a su efecto positivo en todas las áreas de nuestra vida, estamos condicionados socialmente a dejar estas conductas durante nuestra transición de la niñez a la adultez, y mucho más en nuestro centro de trabajo.

Sin embargo, estudios serios señalan que no sonreír o no reír en algún momento del día nos afecta tanto que se refleja en el desempeño de nuestra actividad laboral.

De acuerdo a una investigación de la *International Society for Humor Studies*, las personas que ríen en el **trabajo** son menos propensas a caer en un cuadro de estrés y su productividad es mayor.

Esa institución sugiere que la risa aleja los problemas y preocupaciones de la mente, de esta forma cambia la perspectiva que se tiene de la vida.

Además de que evita la **tensión muscular, reduce el estrés y elimina calorías**. Al sonreír se activan 400 músculos del cuerpo. Los expertos

señalan que reír 100 veces equivale a una rutina física de 10 minutos.

Según los especialistas, cuando estamos contento vemos el futuro con mayor **optimismo** y tenemos la sensación de que todo saldrá bien. De esta forma nos sentimos más motivado para concretar nuestros proyectos.

Los trabajadores que ríen y tienen **buen humor** son capaces de enfrentar desafíos en equipo, trabajar con mayor **eficiencia** y todo ello se debe a que laboran en un entorno más agradable.

Algunas empresas son tan conscientes de la importancia de reír que propician un ambiente agradable, donde puedan reír los trabajadores.

Pero si en nuestro centro de trabajo no tenemos estas condiciones, nosotros podemos crear el hábito de sonreír ante las complicaciones propias de nuestra actividad cotidiana; esto nos permitirá ver con mayor claridad la solución de los problemas en situación de crisis.

Existe un ejercicio de risoterapia especial para aplicarse en las áreas de trabajo, pues según la *International Society for Humor Studies*, las personas que practican la actividad de reír en el espacio laboral son menos propensas a caer en estrés y tienen una mejor calidad de vida.

Al igual que existen empresas que detienen su proceso productivo para brindar 10 minutos de actividad física, hay otras que lo hacen con la risa. Porque consideran que reír es una de las mejores alternativas para levantar el ánimo y aumentar el autoestima.

Reír en el trabajo es una de las tantas alternativas que existen para combatir el estrés laboral. Los trabajadores que la practican alejan las situaciones complicadas y además tienen más capacidad de cambiar su perspectiva de vida.

Reír nos proporciona diversos beneficios:

- **Mejora la salud:** Sonriendo o riendo en el trabajo con frecuencia, se alejan las enfermedades, porque la risa es una forma de exteriorizar lo agradable de cada uno; lo que puede repercu-



rir en un mejor estado de salud. Adicionalmente está comprobado que erradica las tensiones musculares.

- **Mejora la productividad laboral:** Un trabajador que ríe o sonríe es más efectivo que uno que no lo hace; tiene aspectos motivacionales que lo hacen actuar con iniciativa y disciplina.

- **Menos tensión muscular:** La risa disminuye la producción de hormonas que causan el estrés y quema calorías, debido a que al reírse se mueven unos 400 músculos del cuerpo. Según los expertos del estudio reír 100 veces equivale a una rutina de ejercicios de 10 minutos.

- **Levanta el ánimo:** La risa tiene el efecto de cambiar la perspectiva en situaciones difíciles, contrario al llanto que ayuda a crear confusión. Si a alguien le llaman la atención por algún resultado negativo, al llorar verá las cosas más difíciles, si sonríe le estará imprimiendo menos tragedia.

- **Mejora relaciones interpersonales:** En las empresas el compañero que sonríe tiene más posibilidades de crear ambientes familiares y de comunicación cercana que aquel que se muestra muy serio.

- **Elimina el miedo:** Quienes tienen más disposición de reír en el trabajo, le temen menos a los jefes muy autoritarios o a situaciones eventuales, como en las que indican que habrá una restructuración y que por lo tanto habrá recorte de personal.



Esto sucede porque los neurotransmisores llamados endorfinas se liberan cuando sonreímos. Estos neurotransmisores son activados por los movimientos de los músculos de la cara, los cuales son interpretados por el cerebro, que a su vez libera estas sustancias químicas. Las endorfinas son responsables de hacernos sentir felices, y también de ayudarnos a bajar los niveles de estrés.

Inclusive fingir la risa o una sonrisa funciona, ya que el cerebro no distingue entre lo real o lo falso e interpreta la posición de los músculos de la cara de la misma manera. Esto se conoce como la hipótesis de la retroalimentación facial. Mientras más se estimula el cerebro para liberar esta sustancia química, nos sentimos más felices y relajados.

Las endorfinas nos hacen sentir más felices y menos estresados; también actúan como analgésicos naturales del cuerpo. Para los que sufren de dolor crónico, reír y sonreír puede ser un eficaz tratamiento.

Reír expande los pulmones, estira y relaja los músculos del cuerpo y estimula la homeostasis. Esto ejercita el cuerpo y repone el oxígeno de las células.

Una buena carcajada puede ser una forma eficaz de liberar emociones; puede ayudar a liberar tensiones, especialmente las emociones que tendemos a mantener reprimidas en nuestro interior.

Todo se ve mejor después de una buena risa, porque tendremos una perspectiva más positiva. Reír y sonreír tiene implicaciones sociales positivas.

La sonrisa es una expresión atractiva con más probabilidades de atraer a la gente hacia nosotros, en lugar de repelerlos. Porque sonreír nos hace parecer más accesibles. La interacción con otras personas se hace más fácil y más agradable cuando se comparten sonrisas y risas, y estas conductas son contagiosas. Los demás también

se sentirán mejor y esto a su vez tendrá un efecto positivo en nuestro bienestar.

Una expresión feliz y positiva será más útil en la vida. Por ejemplo, durante una entrevista de trabajo: una persona sonriente y relajada indica confianza y capacidad para hacer frente a situaciones estresantes. Esto también será de beneficio en nuestras profesiones, en la construcción de relaciones saludables con nuestros compañeros y nuestros empleadores.

Hay maneras sencillas de incorporar más sonrisas en nuestras vidas:

- **Sonríe y ríe con regularidad.** Tal como mencionamos con anterioridad, el cerebro no sabe diferenciar entre una sonrisa falsa y una real. Reír más a menudo no sólo nos hará sentir mejor, sino que también nos hará más propensos a sonreír y reír de manera más espontánea.

- **Ver películas o programas de televisión divertidos.** Esta es una excelente manera de inyectar algo de humor instantáneo en nuestras vidas. Al evitar programas o películas negativas, también podemos obtener una visión más positiva y alegre sobre la vida lo cual nos brindará más oportunidades para reírnos.

- **Pasar más tiempo con amigos y familiares que nos hacen sentir bien.** Rodearnos de personas amantes de la diversión, optimistas y felices, sacará a relucir nuestro lado positivo; nos contagiaremos con su alegría y positivismo de manera inconsciente y terminaremos por imitar sus patrones de comportamiento.

- **Encontrar cosas que nos hagan sonreír.** Una vez que comenzamos, de manera consciente, a buscar todas las cosas que son divertidas y edificantes, estaremos más en sintonía con ellas y más dispuestos a participar en momentos de carcajadas espontáneas. 🎭



Necesario trabajar en encadenamiento productivo

Los encadenamientos son un medio para integrarse a la economía global y mejorar sus procesos productivos a través de tecnología, calidad y know-how gerencial.

Anónimo.

CONCAMIN continua su trabajo en la consolidación de encadenamiento productivo, para incrementar el contenido nacional y el valor agregado de las importaciones mexicanas.

Consideran que nuestro país está jugando un papel muy importante a nivel competitivo, lo que se refleja en atraer inversión y talento, y en esa medida, apuestan al fortalecimiento de la proveeduría nacional dentro de la cadena de productividad.

De la forma en que **CONCAMIN** trabaja con el **INDEX** y los resultados que desean alcanzar en torno a las nuevas generaciones, nos habló Federico Serrano, *Presidente del INDEX*.

¿Desde cuándo trabajan para consolidar el encadenamiento productivo?

R. Tenemos ya 3 años con esta estrategia, pero en nuestro país los industriales mexicanos llevan décadas trabajando. Puedo hablar de 5 generaciones (a lo largo de 50 años). La primera generación se ocupó del ensamblado en México; la segunda, de hecho en México; la tercera, de creado en México; la cuarta, coordinado desde México, y ahora estamos trabajando lo que es la manufactura avanzada, lo que es diseñado en México.

Eso va agarrado de la mano de la manufactura avanzada, en donde tenemos que localizar la inte-



gración de proveeduría nacional, de la cadena de suministros, y esto está en proceso cumpliéndose.

A través de un plan estratégico (que llamamos **B2B**), hemos hecho un amalgamamiento de fuerzas, que busca consolidar el encadenamiento productivo con el que queremos sustituir importaciones.

¿Qué contempla la estrategia B2B?

R. Contempla algunos elementos que deben tener las empresas proveedoras, como son: condición, situación financiera, capacidad, certificación, etcétera, y para que los tengan les damos seguimiento y asesoría, que reciban inversiones y créditos con facilidades financieras, y en su momento también con posibilidades de incrementar su personal e insertarlos al trabajo formal.

Una vez que se trabaja con calidad, se realizan encuentros de negocios; a nivel local, estatal, y nacional. Con el objetivo de que esas empresas se conviertan en proveedoras de empresas tractoras.

Nosotros en conjunto con **CONCAMIN** nos dimos a la tarea de establecer un encuentro nacional en conjunto, que permita fortalecer a la industria manufacturera, que hasta la fecha representa más de 2.3 millones de empleos directos, que representa el 17.5 por ciento del empleo formal, registrado dentro del **IMSS**.

Es necesario destacar que por cada empleo directo se suman 3 indirectos, y que significa esto, que los empleos indirectos son los que generan servicios de transporte, vigilancia, logística, y un largo etcétera.

¿En cuánto tiempo tendrán resultados?

R. Los resultados ya los estamos viendo en el corto plazo. Se creó un grupo de alto nivel, que se generó en el *Comité Nacional de Productividad*, y existen diferentes subgrupos.

Uno de esos subgrupos está enfocado específicamente a las exportaciones, pero en encadenamiento productivo va en todos los niveles.

Otro tema fundamental es la vinculación industria-academia, y también hay un grupo específico en las compras de gobierno.

Estamos convencidos de que el encadenamiento no es solamente para la industria de la exportación, sino que debe encadenar a las micro, pequeñas y medianas empresas, con las trasnacionales.

Con las nuevas generaciones, lejos de ser incubadoras, estamos tratando de generar una sinergia junto con el sector educativo. Se está haciendo un mapeo de las poblaciones en los diferentes estados de toda la república. Esto significa que el norte tiene una vocación productiva; el centro, una distinta, y el sur tiene otra vocación.

Por eso, estamos tratando (junto con el sector educativo), la pertinencia de los programas, que obedecen y responden a las necesidades del sector productivo, y en esta medida, por mencionar un ejemplo, estamos haciendo programas piloto en los diferentes sectores educativos que se encuentran en la república mexicana, con diferentes sectores, como: el aeroespacial, automotriz, y eléctrico.

Estamos trabajando con las universidades tecnológicas. Hay 116 universidades tecnológicas y 60 politécnicos, en donde ya tenemos un desarrollo de la matrícula 2014- 2018, todo esto interconectado con Internet. Esto significa que la academia está produciendo jóvenes con la misma vocación que están demandando las empresas, y su aprovechamiento pueden ser total, en la misma zona.

Por ejemplo, en los estados del norte están preparando a los jóvenes en especialidades que requieren las empresas que están asentadas en esa zona. Esto lo estamos trabajando en conjunto con **CONCAMIN**, para totalizar, sobre todo el desarrollo y certificación en los diferentes sectores.

Se inició con un sector en concreto, de forma muy específica, pero esto se ha ampliado año con año, gracias a convenios de colaboración. Hemos estado trabajando para que se institucionalice, que se replique en todos y cada uno de los estados de la república. ■



En caso de controversias laborales

La Justicia es la constante y perpetua voluntad de dar a cada uno su derecho.

Justiniano.

El Derecho procesal laboral se encarga de regular y buscar solución a las controversias laborales, individuales o colectivas, que surgen en las relaciones de trabajo y en el tema de seguridad social, que se dan entre empresas y trabajadores, que cuentan con un contrato de trabajo.

Cabe señalar que los conflictos laborales también los podemos encontrar en la relación entre las instituciones públicas y los servidores públicos (sus trabajadores).

Diferentes autores señalan que los antecedentes históricos del derecho procesal en

México, se remonta a la época de la colonia, cuando se realizaron las “Leyes de Indias”, las cuales protegían al indio de América del abuso de los colonizadores, es decir, obtener una igualdad entre amo y trabajador.

Después de esto no existía nada parecido al derecho procesal, hasta 1917 con la Declaración de derechos sociales, cuando se hace un reconocimiento sobre los derechos laborales, en la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*.

De manera formal, el derecho procesal laboral se estableció en 1931 con la *Ley Federal del*



Trabajo, al instalar la *Junta de Conciliación y Arbitraje*, que en Título Catorce hace a esta ley sustantiva, adjetiva (e incluso orgánica).

El *Proceso Laboral* tiende a proteger al trabajador, pues casi toda la carga de la prueba la tiene el patrón: debe probar los recibos de salario, aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, contrato de trabajo, etc.; mientras que el trabajador únicamente tiene que probar la existencia de la relación laboral. Los Artículos 685 y 686 de la *Ley Federal del Trabajo*, mencionan que cuando la demanda del trabajador sea incompleta, en cuanto a que no comprenda todas las prestaciones, las Juntas, en el momento de admitir la demanda, subsanarán, ordenarán que se corrija cualquier irregularidad u omisión que noten en el proceso, para el efecto de regularizar el procedimiento, sin que ello implique que puedan revocar sus propias resoluciones.

Cabe señalar que la *Junta Federal de Conciliación y Arbitraje* (que es un órgano perteneciente al Estado), desarrolla su labor con la delimitación de la *Ley Federal del Trabajo*, que puntualiza las formas del proceso laboral mexicano.

Ante ella tienen la capacidad de comparecer las partes, en forma directa o por conducto de un apoderado legalmente autorizado. Según el Artículo 691 de la *Ley Federal del Trabajo*, los menores trabajadores tienen capacidad para comparecer a juicio sin necesidad de autorización alguna; pero, en caso de no estar asesorados en juicio, la Junta solicitará la intervención de la *Procuraduría de la Defensa del Trabajo* para tal efecto. Tratándose de menores de 16 años, la *Procuraduría de la Defensa del Trabajo* les designará un representante cuando no lo tengan, así como también a los presuntos beneficiarios de algún trabajador fallecido.

En el Artículo 692, se enlistan las reglas a las que debe apearse un apoderado legal, para acreditar su personalidad:

I. Cuando el compareciente actúe como apoderado de persona física, podrá hacerlo mediante poder notarial o carta poder firmada por el otorgante y ante dos testigos, sin necesidad de ser ratificada ante la Junta;

II. Los abogados patronos o asesores legales de las partes, sean o no apoderados de éstas, deberán acreditar ser abogados o licenciados en derecho con cédula profesional o personas que cuenten con carta de pasante vigente expedida por la autoridad competente para ejercer dicha profesión. Sólo





se podrá autorizar a otras personas para oír notificaciones y recibir documentos, pero éstas no podrán comparecer en las audiencias ni efectuar promoción alguna;

III. Cuando el compareciente actúe como apoderado de persona moral, podrá acreditar su personalidad mediante testimonio notarial o carta poder otorgada ante dos testigos, previa comprobación de que quien le otorga el poder está legalmente autorizado para ello; y IV. Los representantes de los sindicatos acreditarán su personalidad con la certificación que les extienda la autoridad registradora correspondiente, de haber quedado inscrita la directiva del sindicato. También podrán comparecer por conducto de apoderado legal, quien en todos los casos deberá ser abogado, licenciado en derecho o pasante.

Aunque también el Artículo 693 señala que las Juntas podrán tener por acreditada la personalidad de los representantes de los trabajadores o sindicatos, federaciones y confederaciones sin sujetarse a las reglas del artículo anterior, siempre que de los documentos exhibidos lleguen al convencimiento de que, efectivamente, se representa a la parte interesada.

En los Artículos del 698 al 706 señalan la competencia de la Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje de las Entidades Federativas, la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, la Junta Especial de la Federal de Conciliación y Arbitraje y su jurisdicción.

Es importante saber que dentro de los procesos existen los incidentes, que el Artículo 761 y 762 dicen que se tramitarán dentro del expediente principal donde se promueve, salvo los casos previstos en esta Ley; y se tramitarán como incidentes de previo y especial pronunciamiento: la nulidad; competencia; personalidad; acumulación; y excusas.

Los tribunales laborales, con el tiempo, después de cumplir plazos y seguir procedimien-

tos, dan una resolución, que según el Artículo 837 son:

I. Acuerdos: si se refieren a simples determinaciones de trámite o cuando decidan cualquier cuestión dentro del negocio;

II. Autos incidentales o resoluciones interlocutorias: cuando resuelvan dentro o fuera de juicio un incidente; y

III. Laudos: cuando decidan sobre el fondo del conflicto.

Porque la Junta dictará sus resoluciones en el acto en que concluya la diligencia respectiva o dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a aquellas en la que reciba promociones por escrito, salvo disposición en contrario de esta Ley, como lo señala el Artículo 838, y que deberán ser firmadas por los integrantes de ellas y por el secretario el día en que las voten, en los términos del artículo 620 de la *Ley Federal del Trabajo*.

Las resoluciones dictadas por los *Presidentes de las Juntas* son lo que se conoce como laudo y contendrá:

- **Lugar, fecha y Junta que lo pronuncie;**
- **Nombres y domicilios de las partes y de sus representantes;**
- **Extracto de la demanda y su contestación; réplica y contrarréplica y, en su caso, de la reconvenición y contestación a la misma, que deberá contener con claridad y concisión las peticiones de las partes y los hechos controvertidos;**
- **Enumeración de las pruebas admitidas y desahogadas y su apreciación en conciencia, señalando los hechos que deban considerarse probados;**
- **Extracto de los alegatos;**
- **Las razones legales o de equidad, la jurisprudencia y doctrina que les sirva de fundamento; y**
- **Los puntos resolutivos.**



Cabe mencionar que las resoluciones de las Juntas no admiten ningún recurso. Las Juntas no pueden revocar sus resoluciones.

En conclusión, podemos decir que el procedimiento se inicia con la presentación del escrito de demanda donde se expresarán los hechos en que funde las peticiones, pudiendo acompañarla con las pruebas que considere pertinentes para demostrar sus pretensiones; ante la Oficialía de Partes o la Unidad Receptora de la Junta competente, la cual se turna a la Junta que corresponda, incluso al Pleno o a la Junta Especial si así corresponde.

La Junta, dentro de las veinticuatro horas siguientes, contadas a partir del momento en que reciba el escrito de demanda, dictará acuerdo, en el que señalará día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, demanda y excepciones, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a haber recibido el escrito de demanda. Dicho acuerdo se notificará personalmente a las partes, con diez días de anticipación a la audiencia cuando menos, entregando al demandado copia co-tejada de la demanda y del acuerdo de recepción.

Si la Junta notara alguna irregularidad en el escrito de demanda que haya entregado el trabajador o sus beneficiarios, o que esta estuviera ejercitando acciones contradictorias o no precise el salario base de la acción, en el acuerdo le señalarán los defectos u omisiones en que haya incurrido y la prevendrá para que los subsane dentro de un término de tres días. Dicho acuerdo deberá notificarse personalmente al trabajador o sus beneficiarios.

La audiencia se iniciará con la comparecencia de las partes en la Junta, con la asistencia de abogados, asesores o apoderados (las personas con facultades para asumir una resolución); un funcionario conciliador intervendrá para celebrar pláticas entre las partes y las exhortará para que procuren llegar a un arreglo y les propondrá soluciones justas y equitativas. Si llegan a un acuerdo, se dará por terminado el conflicto mediante un laudo. Si las partes no llegan a un acuerdo, pasarán a la etapa de demanda y excepciones. ❏





¡Cuidado al hacer compras por Internet!

En el manejo de nuestro dinero, el conocimiento es la mejor herramienta.

Anónimo.

Por Rafael Diep Varela

Ha incrementado el uso de la tecnología en transacciones bancarias y de comercio, ante este hecho no podemos quedarnos al margen. Lejos de eso lo mejor que podemos hacer es conocer en qué consisten las nuevas modalidades, para estar protegidos contra cualquier eventualidad, en la que podamos quedar expuestos y perder nuestro dinero.

Con base en esto, la **CONDUSEF** desarrolla frecuentemente nuevas herramientas que nos

aporten elementos de educación financiera, para que estemos preparados y no nos sorprendan.

Es por eso que, ante el incremento del uso del internet como un nuevo canal de ventas, así como el uso creciente de las tarjetas de crédito y débito para este fin, la *Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)*, con la colaboración del Banco de México, puso en operación el “Micrositio de Comercio Electrónico”, cuyo objetivo es in-

formar a los usuarios cómo realizar compras de forma segura, mejorar el conocimiento en el uso de medios de pago en línea, así como proveer de información útil y de estadísticas.

Debemos considerar que, en 2014, existían alrededor de 2.9 billones de internautas en el mundo y se estima que en 2016 son más de 5 billones.

De este número de internautas, en 2015 se registraron 65 millones de usuarios (59 por ciento de la población total), utilizan la banca electrónica o hacen compras por internet (se estima que el 75 por ciento, es decir entre 7 y 8, de cada 10, han realizado cuando menos una compra de comercio electrónico).

Las estadísticas de comercio electrónico que maneja la **AMIPCI** (Asociación Mexicana de Internet, A. C.), marcan que:

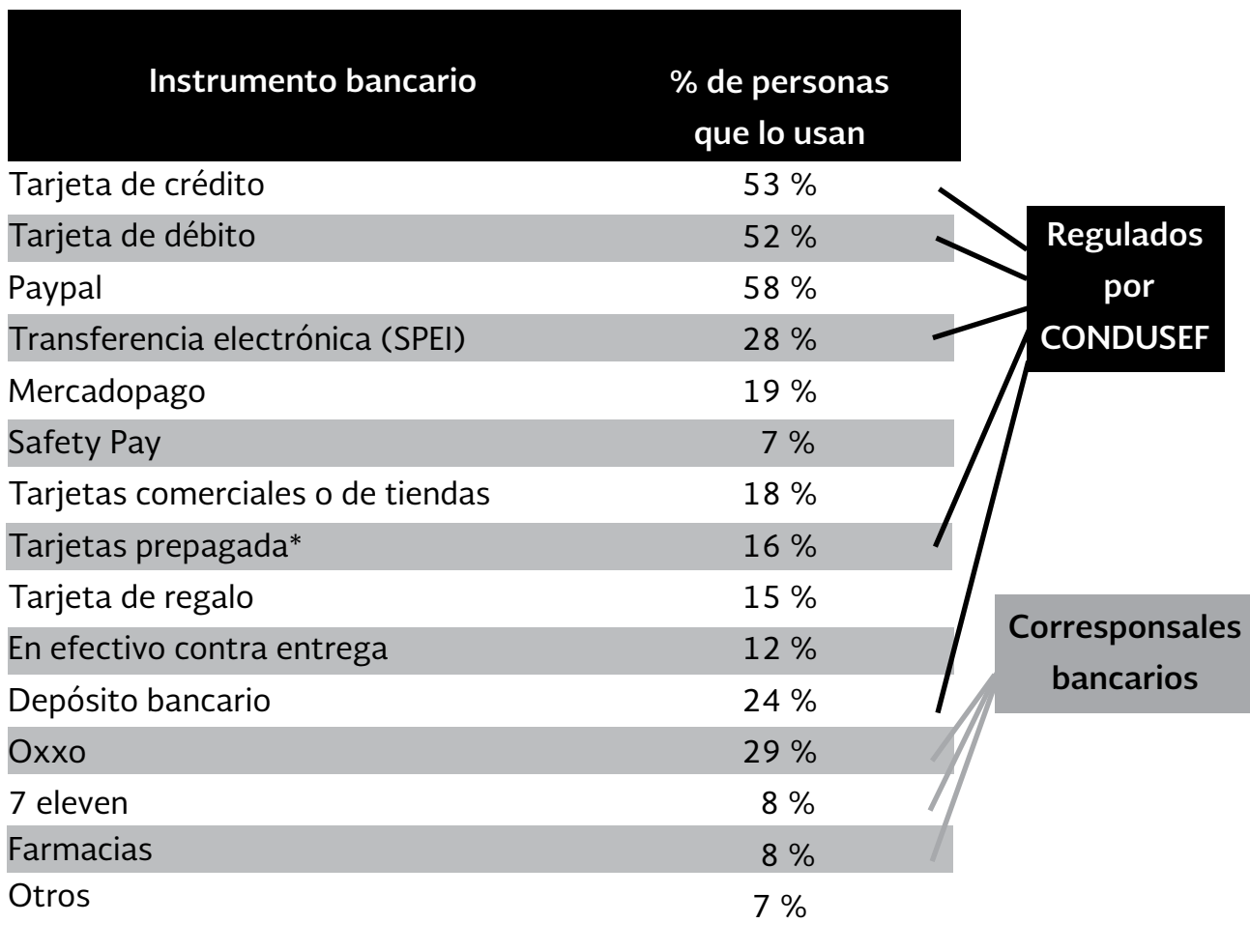
- El 60 por ciento compraron fuera de México, y
- El 40 por ciento dentro de nuestro país.

Las formas de pago

Al realizar una compra en comercio electrónico, se identifican dos modalidades:

- Depósito físico. En un banco o en el propio comercio (22 por ciento).
- A través de internet (el 78 por ciento).

En la segunda modalidad se encuentran pagos con:





Los establecimientos que ofrecen comercio electrónico.

En esta era de la tecnología tal vez nos parezca increíble saber que 7 de cada 10 comercios encuestados por **CONDUSEF**, cuentan con herramientas de seguridad y medidas de control (ya sea propias o de proveedores externos), los cuales, buscando incrementar la seguridad han implementado mecanismos de protección como:

- **3D Secure, solicita información adicional para aprobar el pago con tarjetas de crédito o débito (a través de preguntas para confirmar nuestra identidad, con tarjetas visa o mastercard).**
- **Validación en línea, a través de mayor información para asegurar la transacción.**
- **Comprobante de domicilio, como verificación de quién realiza la compra (identificación IFE).**
- **Confirmación móvil, se realiza mandando un mensaje de texto al celular del comprador con alguna clave para ingresar en su compra.**

Sin embargo, es de destacar que el 30 por ciento de los comercios **NO ofrecen ninguna protección** al momento de realizar y pagar las compras en línea.

Como podemos ver solo tenemos protección por procedimiento de los bancos; pero **CONDUSEF** señala que de forma adicional los comercios deberían tener un mecanismo de protección para asegurar que realmente quien va a pagar con una tarjeta es su usuario (no es robada o clonada).

CONDUSEF menciona que los establecimientos que ofrecen comercio electrónico deben tener en su página web el **texto completo y claro de las condiciones y términos de la transacción**, tales como:

- **Restricciones, limitaciones o condiciones de la compra.**
- **Instrucciones de uso y alertas de seguridad.**
- **Costos totales (impuestos cobrados y otros**

costos asociados).

- **Mecanismos de pago fáciles y seguros.**
- **Confirmación de compra, con la posibilidad de cancelar la transacción antes de concluir la compra.**
- **Servicios de posventa.**
- **Políticas de cancelación, devolución, cambio, terminación y/o reembolso.**
- **Plazos de entrega o cumplimiento del servicio.**
- **Garantías disponibles.**

Estos elementos no han sido un factor determinante para impedir que el comercio electrónico crezca, y muestra de ello es que, en 2015, se registraron alrededor de 2,260 millones de operaciones con Tarjetas de Crédito y Débito por un monto de 1.4 billones de pesos.

Es importante señalar que el año pasado se generaron 60.3 millones de solicitudes de compra en comercio electrónico por un monto de 84,219 millones de pesos, de las cuales se autorizaron 38 millones de compras por un monto de 52,026 millones de pesos.

Según cifras del Banco de México:

- 7 de cada 10 solicitudes de compra se autorizan en tarjeta de crédito.
- 5 de cada 10, en tarjetas de débito.

Aun así, aumentó de forma importante el número de reclamaciones por cargos no reconocidos o indebidos, al registrarse un total de cerca de 5 millones y medio. De las cuales casi 679 mil corresponden a reclamaciones por compras no reconocidas en comercio electrónico.

La **CONDUSEF** señala que 3 bancos concentran el 70 por ciento de las reclamaciones (Santander, Banamex y Bancomer), y representa el 76 por ciento de las compras autorizadas (28.7 millones de operaciones).

Aunque también destacan los incrementos de *Bancoppel*, *Bansi* y *Monex*.



De las reclamaciones hechas durante el periodo de enero a diciembre de 2011 a 2015, en comercio electrónico-internet, la respuesta de los bancos fue que 9 de cada 10 se resolvieron a favor del usuario. Lo que derivó en un quebranto para el banco y los comercios.

Así se bonificaron 704 millones de pesos, que equivalen al 81 por ciento del monto reclamado, con un tiempo de respuesta de 19 días hábiles.

Como podemos ver, es un problema que en algunas ocasiones, se asocia al robo de identidad, pérdida o extravío de las tarjetas y otros factores.

La **CONDUSEF** nos aconseja tener mucho cuidado con nuestros documentos y tarjetas, utilizar el Micrositio “Comercio electrónico. La compra y venta de bienes y servicios a través de internet”, que desarrollaron junto con el Banco de México, para:

- **Informar a los usuarios qué es y cómo realizar compras en comercio electrónico de forma segura,**
- **Mejorar el conocimiento en el uso de medios de pago en línea, particularmente para pagos con tarjetas,**
- **Proveer de información útil y de estadísticas para los usuarios y los comercios electrónicos para que puedan identificar el servicio que proporciona su banco o emisor de su tarjeta, a través de este canal, y**
- **En qué casos o situaciones CONDUSEF puede apoyarnos en nuestras operaciones en comercio electrónico.**

En el micrositio podemos encontrar las secciones:

- **¿Cómo puede ayudarte CONDUSEF?**
- **Tipos de pago**
- **Medidas de seguridad**
- **Lo que debes saber**
- **Estadísticas**
- **Preguntas frecuentes**



Es necesario recordar que las tarjetas de crédito ligadas a tiendas departamentales y las llamadas tarjetas de regalo, están ligadas a **PROFECO**, la **CONDUSEF** solo atiende las reclamaciones y observaciones de las tarjetas bancarias o ligadas a alguna institución financiera.

Para consultar el micrositio podemos ingresar a la página www.condusef.gob.mx, y si queremos presentar una queja o despejar alguna duda, también podemos marcar a los teléfonos 53 40 09 99 y 01 800 999 80 80. ☒