

MODELO PARA EL
**FORTALECIMIENTO DE LA
VENTANILLA
LABORAL**
DE CIUDAD MUJER EN HONDURAS



PROYECTO REGIONAL DE DERECHOS HUMANOS,
DEMOCRACIA Y DERECHOS LABORALES



Este Documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los puntos de vista/opiniones de este Documento son responsabilidad de FUNPADEM y no reflejan necesariamente los de USAID o los del Gobierno de los Estados Unidos.

MODELO PARA EL
**FORTALECIMIENTO DE LA
VENTANILLA
LABORAL**
DE CIUDAD MUJER EN HONDURAS

Elaborado por:

Jorge Servellón & Donaldo Martínez.

Revisión Técnica:

Josué Murillo de PADF,
Hazel Villalobos, Gerente Técnica de FUNPADEM, Pamela Salazar, Asistente
Técnica y Mirta Maradiaga, Coordinadora de FUNPADEM en Honduras.

Diseño gráfico y diagramación:

Jeffrey Muñoz (FUNPADEM).

INTRODUCCIÓN	7
DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE LA VENTANILLA LABORAL	9
PROPUESTA DE MEJORA PARA LA VENTANILLA LABORAL DE LA SECRETARÍA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN CIUDAD MUJER	29
HERRAMIENTA “DERECHOS Y OBLIGACIONES LABORALES DE LA VENTANILLA LABORAL DE LA SECRETARIA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL”	37
MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA LABORAL DE LA SECRETARÍA DE TRABAJO EN CIUDAD MUJER DE TEGUCIGALPA: ASESORÍA EN TEMAS DE DERECHOS LABORALES DE LAS MUJERES	63
CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA VENTANILLA LABORAL EN CIUDAD MUJER	71

Un diagnóstico organizacional no es un fin por sí mismo, es uno de los pasos incluidos en los procesos de análisis requeridos para los sistemas y procesos de la evolución organizacional, lo cual es un factor clave para la supervivencia organizacional.

Debemos saber no solo “¿qué queremos?” o “¿dónde queremos llegar?”. Para saber el “cómo lograrlo” debemos contestar las siguientes interrogantes: “¿dónde y cómo estamos?”, “¿con qué contamos?”, entre otras cosas. Estas interrogantes se contestan mediante procesos de diagnóstico organizacional.

Sumado a la necesidad del establecimiento de procesos diagnósticos está la necesidad de que estos sean:

- Procesos bien enfocados, es decir, saber qué información requerimos para tomar las decisiones correctas.
- Procesos bien planificados, es decir, saber dónde encontraremos la información correcta que evidencie el diagnóstico, planificar los procesos correctos de recolección, validación y análisis de la información.
- Procesos participativos, es decir, que involucren a las personas clave en cada parte de los procesos a observar.
- Procesos constructivos, es decir, que ayuden positiva y colectivamente al análisis y mejora de los procesos y sus resultados.
- Procesos de aprendizaje, es decir, que coadyuven a la construcción colectiva y sistematización del conocimiento organizacional.

El diagnóstico organizacional de la ventanilla laboral del Módulo de Autonomía Económica de ciudad mujer parte de saberse un proceso (ventanilla laboral) dentro de un subsistema (MAE), ambos inmersos dentro del sistema de gestión de Ciudad Mujer.

En este sentido se procuró partir del diseño (o planificación) de la funcionalidad de la ventanilla laboral y el MAE, para verificar si estos elementos se cumplen o no y, posteriormente, valorar y analizar la importancia de agregar, mantener, mejorar, cambiar o eliminar partes de estos procesos.

En el caso específico de la ventanilla laboral, el diagnóstico buscó detectar qué cosas deben y se pueden mejorar con productos específicos y que generen mejoras rápidas y sostenibles (institucionalmente) y que se reflejen en el bienestar y satisfacción de las usuarias.

DIAGNÓSTICO DE
NECESIDADES
DE LA VENTANILLA
LABORAL

ANTECEDENTES

Las mujeres hondureñas representan el 51% de la población total; se considera que su participación económica ha venido en aumento, convirtiéndose en una importante fuerza de trabajo que ha incursionado en diversos niveles y rubros del sistema económico, pero también, se han acentuado las desigualdades de género en cuanto a la remuneración y las condiciones de trabajo.

El índice global de brechas de género¹, reporta que en Honduras se han disminuido las brechas de género, siendo este índice en el año 2014 de 69.35%, situándose en el grado 73 del ranking de brechas de género, mientras que en el año 2013 ocupaba el grado 82². A pesar de este avance, Honduras al igual que muchos países Latinoamericanos, enfrenta causas estructurales que generan discriminación y violencia contra las mujeres en diversos ámbitos, como el social, político, económico y laboral, entre otros.

A nivel nacional, el porcentaje de mujeres de más de 15 años sin ingresos propios es del 62,96% en 2014³ y la participación laboral de las mujeres de 15 años o más es del 45,8% frente al 83,0% de los hombres en el mismo rango de edad en 2014⁴. Solamente el 10% de las mujeres están afiliadas al Instituto Hondureño del Seguro Social⁵.

La población en edad de trabajar (PET) femenina (de 10 años o más) representa el 53.1 % de la PET total y está constituida por 3,4 millones de mujeres, mientras que la población económicamente activa (PEA) femenina representa el 38.4 % de la PEA total y la constituyen 1,4 millones de mujeres. Al revisar el porcentaje de ocupación de la PEA encontramos que, del total de población ocupada, solamente el 37.8% corresponde a mujeres. Del total de la PEA femenina ocupada, que asciende a 1,3 millones, el 44,04% de las mujeres es asalariada (21% en el sector público y el 79% en el sector privado), el 43,46% trabaja por cuenta propia y el 12,5% realiza trabajo familiar no remunerado. Las tres principales actividades a las que se dedican las mujeres, tanto en el trabajo asalariado o dependiente como en el trabajo por cuenta propia o independiente son: comercio y hostelería/restaurantes, industria manufacturera y servicios (comerciales, sociales y personales)⁶.

En Honduras el 34.55% de los hogares tienen como jefe de hogar a una mujer, donde el ingreso promedio para las mujeres es de 5,118 Lempiras, mientras que para los hombres⁷ el ingreso promedio es de 5,375 Lempiras.

En el ámbito educativo formal, las mujeres presentan mejores niveles de cobertura escolar (57%) que los hombres (55.3%)⁸, sin embargo, son los hombres los que obtienen empleos con mejor remuneración. La relación entre el ingreso laboral de las mujeres y

1 Este índice analiza la división de los recursos y las oportunidades entre hombres y mujeres en 142 países. Mide la desigualdad de género en la participación en la economía y el mundo laboral cualificado, en política, acceso a la educación y esperanza de vida.

2 Holanda-Índice Global de Brechas de Género

3 INE, Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples, EPHPM. Junio 2014

4 INE. Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples.

5 ENDESA 2011-12

6 INE. Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples. Junio 2014

7 INE. Indicadores de Género. 2013.

8 Ídem anterior

el de los hombres disminuyó, en perjuicio de las primeras, a medida que aumentaban los años de estudio, siendo un 15.0%, 15.2% y 17,5% menor entre la población con 6-9, 10-12 y 13 y más años de estudio, respectivamente. Esto sugiere que la inversión que las mujeres hacen en su educación tiene un menor retorno que para los hombres⁹.

Estas desventajas mencionadas anteriormente en el ámbito económico, se convierten en limitantes para el desarrollo de las mujeres y del país en general, por lo que se hace necesaria la intervención del estado, con medidas y acciones que se enfoquen a solventar esta problemática, impulsando procesos de empoderamiento de las mujeres, de tal forma que estas tengan oportunidades que las conduzcan al logro de su autonomía económica.

En este contexto, el modelo Ciudad Mujer (CM) es una alternativa para apoyar el empoderamiento de las mujeres, pues la provisión de servicios que ofrece en forma integrada, les brinda la oportunidad de mejorar sus condiciones de vida, la de sus familias y contribuir al desarrollo económico y social del país.

Los módulos que componen ciudad mujer son:

- 1. Módulo de Autonomía Económica (MAE):** Este módulo busca mejorar la participación laboral y la generación de ingresos laborales propios de las mujeres. Se apoyará la provisión y mejora de los servicios del MAE tales como habilidades para la vida, nivelación académica, orientación, intermediación y capacitación laboral, asesoría empresarial y servicios financieros.
- 2. Módulo de Salud Sexual y Reproductiva (MSRR):** Este módulo se propone detectar tempranamente el cáncer cérvico-uterino y de mama, así como ofrecer servicios de planificación familiar (PF) y control de embarazos para reducir la mortalidad materna y la mortalidad ocasionada por cáncer cérvico-uterino y de mama. Se apoyará la provisión y mejora de los servicios del MSRR tales como control prenatal y postnatal, asesoría preconcepcional, planificación familiar, mamografías, ultrasonografías, citologías y colposcopías.
- 3. Módulo de Atención y Protección a los Derechos de la Mujer (MAPRODEM):** Este módulo busca prevenir y atender la violencia contra la mujer. Se brinda atención de forma integral e integrada a mujeres sobrevivientes de violencia, evitando su re victimización. Se apoyará la provisión y mejora de los servicios del MAPRODEM (orientación, atención psicológica y legal, intervención policial y procuración de justicia) y del MEC (educación en derechos de las mujeres y en prevención de la VCM en las comunidades).
- 4. Módulo de Atención a las Adolescentes (MAA):** Este módulo se propone reducir los embarazos en adolescentes buscando atender sus necesidades específicas por medio de los servicios del MAA orientados al desarrollo de habilidades para la vida, de competencias socioemocionales y de planes de vida, orientación vocacional y capacitación técnica, así como de prevención de violencia por medio de iniciativas educativas que han mostrado ser buenas prácticas y servicios especializados de salud sexual y reproductiva, entre otros.

⁹ Comisión Económica para América Latina y El Caribe, CEPAL. Honduras: una aproximación a la situación de las mujeres a través del análisis de los indicadores de género. Serie Mujer y Desarrollo. Enero de 2011. Isolda Espinoza G.

5. Módulo de Educación Comunitaria (MEC): El MEC prioriza el abordaje de las normas culturales que afectan negativamente la Salud Sexual y Reproductiva, la Autonomía Económica y contribuyen a la Violencia Contra las Mujeres y que, de esta forma, obstaculizan el desarrollo integral de las adolescentes y las mujeres en general.

6. Módulo de Atención Infantil (MAI): Los niños y las niñas recibirán una atención integral en distintos aspectos que potencian su desarrollo. Independientemente del tiempo que permanezcan en el mismo, no estarán siendo “custodiados” o “guardados” sino atendidos y recibiendo algún tiempo de servicio para su beneficio, estimulación y desarrollo.

DATOS DE LA CONSULTORÍA

NOMBRE DE LA CONTRATACIÓN

Elaboración de un modelo para el fortalecimiento de la Ventanilla Laboral de Ciudad Mujer en Honduras.

PROBLEMÁTICA Y JUSTIFICACIÓN

El programa Presidencial Centro Ciudad Mujer en Honduras CCM, se ha creado con la finalidad de contribuir al mejoramiento de las condiciones de las Mujeres, como uno de los grupos prioritarios de atención estatal en Honduras, a través de sus 6 módulos de atención.

Cada módulo es un espacio físico independiente que alberga a las servidoras públicas de instituciones públicas que se integrarán para brindar servicios de apoyo integrales a la mujer, según sus necesidades.

La Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (STSS), integra el módulo de autonomía económica (MAE) y actualmente busca realizar el fortalecimiento de su Ventanilla para brindar una oferta mejorada como una respuesta efectiva a las necesidades de las mujeres que buscan de su apoyo institucional.

El proceso fortalecimiento de la Ventanilla se compone de un diagnóstico de las necesidades que demanda la población meta, dotación de herramientas tecnológicas que agilicen las respuestas en el menor tiempo, procesos revisados y mejorados de su funcionamiento y de la articulación con otros servicios de CCM, con el fin de lograr una mayor afluencia de mujeres en busca del servicio con un nivel mayor de satisfacción.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es diseñar un modelo de fortalecimiento de la Ventanilla Laboral Ciudad Mujer en Honduras, el cual permita actualizar los procesos y servicios actuales que brindan según las necesidades del público, así como la optimización de la articulación interinstitucional.

RESULTADOS

- Un diagnóstico de la situación actual de la Ventanilla enfocado desde la gestión de procesos.
- Propuesta de optimización del modelo actual de la Ventanilla de servicios laborales.
- Elaboración del manual de funcionamiento del modelo optimizado que incluya la descripción de cada uno de sus procesos.
- Capacitación al personal de Ciudad Mujer y la STSS sobre el manual de funcionamiento del modelo optimizado.

- Propuesta de material informativo y divulgativo de los servicios laborales de la Ventanilla, adaptada a las características del público meta.
- Un informe de la consultoría, documentando las buenas prácticas identificadas y las lecciones aprendidas, validado de acuerdo a las revisiones del equipo técnico de FUNPADEM.

El presente diagnóstico se realizó al Módulo de Autonomía Económica (MAE), especialmente a la ventanilla laboral del mismo, con base en las formas de participación, actividades y acciones descritas en el Protocolo de Funcionamiento del MAE, con el objetivo de corroborar si, de hecho, se está cumpliendo con el mismo, identificando los puntos importantes que se deberían fortalecer con miras a mejorar el trabajo realizado por el Módulo de Autonomía Económica (MAE) de Ciudad Mujer.

OBJETIVO GENERAL DEL MAE

Fortalecer y promover la autonomía económica de las mujeres a través de su participación en el mercado laboral e iniciativas productivas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MAE

- Incrementar el porcentaje de mujeres que cuentan con ingresos laborales propios.
- Mejorar el acceso al crédito y otros servicios financieros para las mujeres.
- Aumentar la participación laboral femenina.

A continuación, se presenta el diagnóstico de la situación encontrada en el MAE, desde el punto de vista de los procesos que se realizan y los que se deberían realizar en distintas áreas de análisis, teniendo como criterio de evaluación los lineamientos contenidos en el Protocolo de Funcionamiento del MAE. Asimismo, se resalta los principales hallazgos con respecto a la temática de promoción y divulgación de derechos laborales y acceso a la Justicia Laboral. Así como la propuesta de mejoras para aumentar el impacto del MAE, con enfoque en la mejora de sus procesos.

METODOLOGÍA DE DIAGNÓSTICO

El desarrollo de las actividades del diagnóstico se implementó una metodología participativa en visitas a los procesos del MAE, método de clientes ocultas, pero, sobre todo, reuniones de trabajo a las cuales el equipo consultor llevaba instrumentos participativos de análisis que permitían al grupo analizar y hacer conclusiones e inferir sobre situaciones particulares.

1. Se realizó una reunión inicial con todo el personal del MAE y la Gerente de Ciudad Mujer, para socializar la consultoría y conocer las expectativas del personal, eso ayudó a conocer inicialmente la percepción de las funcionarias sobre el trabajo en conjunto que se realiza, como un sistema, las dificultades cotidianas y otros aspectos relevantes para la consultoría.
2. Se realizó un recorrido por todo el proceso que siguen las usuarias de Ciudad Mujer desde que llegan, cuando son remitidas al MAE, el proceso

de atención y registro y direccionamiento dentro del MAE los procesos de atención y las dificultades cotidianas específicas de las funcionarias en sus puestos de trabajo, especialmente en la Ventanilla Laboral.

3. Se realizó, posteriormente, un taller de trabajo, en el cual se utilizaron varias herramientas para analizar el estado actual de los procesos, a la luz del diseño original con el que fueron concebidos, las dificultades para lograr esos objetivos y las oportunidades de mejora en cada área de trabajo, especialmente en la Ventanilla Laboral.
4. Se implementó la técnica del “cliente oculto”. Como parte de este proceso, dos mujeres asistieron a Ciudad Mujer como usuarias, con el fin de evaluar el proceso desde el punto de vista de una usuaria. Se anexa la narración de las visitas al final de este documento.
5. Finalmente, se construyó el documento diagnóstico y se validó en una reunión con el personal del MAE y la Gerente de Ciudad Mujer.

A continuación, se presentan los resultados del proceso de diagnóstico.

PARTE 1: DIAGNÓSTICO DEL MAE

ÍTEM I: COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Según su protocolo de funcionamiento, el MAE debería funcionar como un Equipo de Atención Integral (EAI) para la promoción del empoderamiento económico, compuesto por mujeres profesionales de distintas disciplinas: economía, administración de empresas, mercadeo, derecho, trabajo social, psicología, etc.; contando con una Coordinadora del módulo y Encargada de casos (case manager) quien debe dar seguimiento a las usuarias y al proceso de referencia interna y externa para asegurar una atención continua.

La colaboración interinstitucional y multidisciplinaria del EAI incluye, además de ofrecer servicios bajo un mismo techo, también acciones conjuntas de análisis, intercambio de información, desarrollo de recursos y capacidades del personal del MAE, incluido el personal de la ventanilla laboral.

Se presenta, a continuación, un cuadro diagnóstico de las actividades referentes a la colaboración interinstitucional y multidisciplinaria, elaborado en conjunto con las funcionarias del MAE:

ACTIVIDADES QUE DEBERÍAN REALIZARSE	NUNCA	POCAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE	COMENTARIOS
Análisis de la oferta y demanda productiva y laboral enfocadas en las mujeres en los territorios de CM para poder ajustar la oferta del MAE a ese entorno.	x				Esta actividad no se realiza actualmente por falta de personal y presupuesto.
Elaboración de estrategia conjunta de alianzas con sector privado y otros actores que operan al nivel territorial para posibilitar acceso a pasantías, mentorías y servicios financieros para las usuarias del MAE.	x				Esta actividad no se realiza actualmente por falta de personal y presupuesto.
Acompañamiento para garantizar la continuidad de las mujeres dentro de los procesos de Ciudad Mujer.	x				Actualmente la persona encargada del manejo de los casos está cubriendo actividades de coordinación del MAE, por lo que no puede dar seguimiento a casos, aparte de no tener una metodología ni formatos para realizarlo.

ACTIVIDADES QUE DEBERÍAN REALIZARSE	NUNCA	POCAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE	COMENTARIOS
Desarrollo de una oferta especializada de servicios de capacitación socioemocional para adquirir habilidades para la vida, metodológicamente viables y fácilmente transferibles, centrados en la mejora de la empleabilidad de las mujeres.			x		Desde octubre de 2018 están diseñando cursos de 4 o 5 semanas que incluye habilidades para la vida, finanzas, capacitación técnica y orientación laboral.
Intercambio de información sobre agendamiento, seguimiento a referencias, datos seleccionados de la usuaria y servicios ofrecidos, con estricto apego a normas de confidencialidad.		x			No existe una metodología que propicie el flujo de comunicación que se requiere.
Análisis conjunto de casos especiales y planificación coordinada para su abordaje.		x			No existe una metodología, formatos, procedimientos o cualquier otro lineamiento para esta actividad, solo se realiza actualmente en casos aislados y específicos.
Capacitación continua especializada, intercambio de experiencias así como buenas prácticas y nuevas evidencias sobre atención integral para la empleabilidad.		x			
Planificación estratégica anual, reuniones regulares (mensual, quincenal) del MAE, así como con las instancias que forman parte del sistema de referencia interna y externa. Esto incluye actividades de monitoreo y evaluación de procesos y resultados del MAE.					No se realiza esta actividad actualmente ya que no tienen jefatura desde enero de 2019

Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar en el instrumento anterior, **se carece actualmente de una metodología práctica (procedimientos, hojas de ruta, etc.) que permita coordinar las acciones de las distintas partes del MAE.** Asimismo, no se visualizan actividades o procesos relacionados a la divulgación y promoción de derechos laborales y acceso a la justicia laboral, a pesar de que se trabaja el tema de empleabilidad.

ÍTEM II: ELEMENTOS TRANSVERSALES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

Según su protocolo de funcionamiento, el modelo de atención del MAE implica considerar elementos que deben ser transversales en el proceso de atención:

En conjunto, todo el personal del MAE autoevaluó el grado de cumplimiento de los elementos transversales en el funcionamiento del módulo, siendo 0 el grado de consecución nulo y 5 el grado de consecución total de cada uno de los elementos a continuación mencionados:

ELEMENTO TRANSVERSAL	GRADO DE CONSECUCCIÓN PERCIBIDO					
	0	1	2	3	4	5
Compromiso de las Instituciones que integran el MAE, reflejado en sus presupuestos, políticas y programas institucionales -dirigidos a mejorar la situación socio económica de las mujeres participantes.				x		
Articulación con las demás instituciones que forman parte del módulo, a fin de generar una oferta coordinada de servicios adaptados en contenidos, formatos y funcionamiento, a las necesidades y a los tiempos de vida de las mujeres beneficiarias.		x				
Vinculación sistémica y permanente del MAE con todos los módulos de Ciudad Mujer. Asimismo, esta coordinación permite garantizar en todo momento, a través de la intervención de las profesionales del MAE y de Ciudad Mujer en general, la protección del bienestar físico y emocional de las mujeres.		x				
Coordinación territorial e interinstitucional fuera de Ciudad Mujer, a fin de contar con socios y aliados externos que permiten alcanzar los objetivos y resultados esperados, considerando una activa vinculación con el Sector Privado	x					
Deber de detectar y proteger a todas las usuarias de cualquier forma de violencia (física, sexual, económica, laboral u otra) en todos los servicios derivándolas en esos casos al Módulo de atención a la Violencia contra las mujeres (MVCM), a otro servicio perteneciente del MAE o, cuando corresponda, un servicio externo a Ciudad Mujer						x

Fuente: elaboración propia.

Si bien se manifiesta cierto grado de compromiso institucional en la asignación del personal y ciertos recursos para su gestión, se evidencia que no hay articulación institucional, no existe de forma planificada, estructurada y sistémica, y si no es planteada de una forma metodológica, que sea adoptada por las funcionarias como parte del día a día, es muy difícil que esta articulación sea lograda.

En este momento del diagnóstico se evidencia que **no existen mecanismos eficaces de seguimiento y monitoreo de los procesos y los resultados dentro del MAE.**

ÍTEM III: PERSONAL QUE APORTA CADA INSTITUCIÓN

Según su protocolo de funcionamiento, para la operación del MAE se requiere que las instituciones que lo integran pongan a disposición recurso humano especializado para la atención a las usuarias que demanden sus servicios.

A continuación, se detalla el personal que debe integrar el MAE por cada una de las instituciones:

	PUESTO	NO	EXISTIÓ	SI	OBSERVACIONES
SDE MIPYME	Coordinadora de Módulo		x		No hay desde febrero 2019
	Case Manager			x	Tiene dificultades para el puesto ya que desempeña en asesoría empresarial, coordinación y case manager
	Técnica de atención a Emprendedoras		x		Lo cubre la case manager desde febrero 2019
STSS	Orientadora laboral (Psicóloga)			x	
	Promotora de Empleo			x	
INFOP	Orientadora para atención a las usuarias			x	
BANCA SOLIDARIA	Gestora de Créditos			x	
	Atención al Cliente			x	
SEDUC	Educadora			x	Hay 2 personas, una de ellas da asesoría en educación (orientación e información), gestión institucional (quién realiza varias actividades)
SAG	Técnica Agrícola		x		Desde enero de 2018 ya no está. Estuvo de julio a diciembre de 2017. Atendía huertos y grupos de mujeres, pero lamentablemente no siguió.
BANADESA	Cajera			x	
	Auxiliar Contable		x		No tiene mucha demanda
	Seguridad	x			Existe seguridad en la entrada de Ciudad Mujer.
RNP	Técnica Registral			x	

Fuente: elaboración propia.

Como puede verse en el cuadro anterior, **una de las bajas de personal más sensible para el MAE es carecer de coordinadora desde febrero 2019**, lo que dificulta y casi imposibilita las actividades de:

- a. Planificación estratégica y operativa.
- b. Coordinación interinstitucional.
- c. Seguimiento de procesos y resultados.
- d. Reuniones de evaluación, seguimiento y mejora del trabajo del MAE.
- e. Evaluación de satisfacción de las usuarias del MAE.
- f. Otras funciones de coordinación que el MAE requiere para funcionar de forma óptima.

ÍTEM IV: SERVICIOS POR INSTITUCIÓN

INSTITUCIÓN	SERVICIOS DEL PROTOCOLO	NO EXISTE	PARCIALMENTE	SI EXISTE
SDE MIPYME	● Asistencia Técnica para la MIPYME- SSE			x
	● Investigaciones de Mercado	x		
	● Apoyo a encadenamientos productivos para			
	● Generar valor agregado	x		
STSS	● Mentoría entre pares	x		
	● Orientación Laboral			X
	● Pruebas psicométricas			X
	● Apoyo económico para la formación vocacional y empresarial	X		
	● Intermediación laboral	X		
	● Asistencia Legal	X		
INFOP	● Becas para Capacitación Especializada	X		
	● Talleres vocacionales en las comunidades			
BANCA SOLIDARIA	● Cursos para el apoyo a la empleabilidad y el emprendimiento			
	● Servicios crediticios			X
	● Planes de Negocio	X		
	● Asistencia Técnica Empresarial	X		
	● Referencias a otras instituciones bancarias	X		

SEDUC	• Alfabetización			X
	• Nivelación Académica en Educación a Básica			X
	• Educación Media			X
SAG	• Asistencia a grupos de mujeres organizadas y no organizadas	X		
	• Desarrollo de talleres sobre Género, Inclusión Social, Liderazgo, Administración Básica, Inteligencia Empresarial, Cajas Rurales	X		
	• Desarrollo de Escuelas de Capacitación Agropecuaria (ECA)	X		
	• Asistencia técnica para la implementación de Huertos Familiares	X		
BANADESA	• Créditos para la producción agrícola	X		
	• Créditos para la MIPYME	X		
	• Otros servicios bancarios	X		
RNP	• Gestión de tarjetas de identidad			X
	• Información sobre las leyes que está ejecutando el RNP	X		
	• Información y atención sobre servicios para la inscripción de niñas y niños que nacen fuera del país	X		

Fuente: elaboración propia.

SAG: Con respecto a la Secretaría de agricultura y Ganadería, SAG, no hay funcionaria de la institución en el MAE.

BANADESA: El convenio con Ciudad Mujer está vencido y no se ha ratificado.

ÍTEM V: ANÁLISIS FODA EN CONJUNTO

Con la facilitación de los funcionarios de FUNPADEM, el equipo de funcionarias del MAE realizó una autoevaluación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y amenazas actuales del módulo, con miras hacia la mejora de los procesos:

Fortalezas Identificadas Grupalmente

1. Instalaciones adecuadas, higiénicas, privadas, acogedoras, etc.
2. Una buena imagen de Ciudad Mujer en el público en general que conoce de este programa.
3. Recibieron diplomado en actualización de habilidades ejecutivas (diseñado especialmente para Ciudad Mujer e impartido por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa) durante 6 meses.
4. Buen ambiente de trabajo.
5. Seguridad en la entrada de las instalaciones.
6. Atención exclusiva a mujeres y promoción y acceso a sus derechos.

Oportunidades Identificadas Grupalmente

1. El modelo de “Ciudad Mujer” muy atractivo para cooperación.
2. Se podría gestionar (buscar) propias vacantes de empleo con un promotor propio y no depender de las vacantes que detecta la Secretaría de Trabajo, pues dan prioridad a la gente sin empleo que ellos captan.
3. Aplicar todo el proceso psicométrico y enviar ya medido a la empresa como un valor agregado, actualmente no se realiza.
4. Mejorar publicidad de Ciudad Mujer y sus servicios, principalmente MAE.
5. Crear una Unidad Coordinadora de Proyectos que permita buscar fondos para establecer mejoras sistémicas al módulo MAE y Ciudad Mujer.
6. Agregar al trabajo realizado por la Secretaría de Trabajo la labor de inspectoría laboral y cálculo de prestaciones, que tendría impacto en las mujeres que visitan el MAE.
7. Variar colores de uniformes, impactando en la motivación del personal (café es color oscuro, ligado a la tristeza y pereza), café andan diario y los viernes de color naranja.

Debilidades Identificadas Grupalmente

1. Aislamiento en el trabajo, cada funcionaria realiza sus metas y su trabajo.
2. Poca comunicación. Si hay relación, pero no tanto en el trabajo.
3. Poca conocimiento de lo que hacen las demás funcionarias.
4. No se genera impacto real al final, con generación de empleo.
5. No se lleva de la mano como un proceso a la persona que llega al MAE.
6. Se ha detectado que dentro de las experticias que como equipo de trabajo tienen en conjunto, las funcionarias del MAE carecen de algunas competencias que podrían potenciar mucho su trabajo, como por ejemplo el diseño gráfico, ofimática avanzada, manejo de redes sociales, etc.
7. Pocas reuniones de coordinación.
8. No hay recepcionista.
9. En el PRI se hace el registro y direccionamiento de las usuarias de Ciudad Mujer, algunas veces las mujeres visitantes asisten a Ciudad Mujer por otros servicios distintos al MAE (ej. Servicios de Salud), sin embargo, muchas veces cuando no hay capacidad de atención en estos otros servicios, se remite a las mujeres al MAE para que no se vayan sin recibir un servicio de la institución. De igual forma, algunas veces de otros módulos se remiten mujeres al MAE, especialmente cuando estos tienen sobredemanda de atención (ej. módulo de salud).
10. Rotación de personal, poca estabilidad laboral de las funcionarias que ya están capacitadas, se genera bastante atraso en cada rotación: 3 meses en que

genere resultados la persona nueva.

11. Falta renovar el convenio BANADESA-Crédito solidario para que se hagan las transacciones en instalaciones del MAE. (cambio de libreta y apertura de cuenta y desembolsos de CS).
12. Poco espacio para talleres.
13. No salimos de los oficios tradicionalmente para mujeres.
14. Las instituciones no apoyan todas con suministro de materiales e insumos.
15. Se centra solo en empleabilidad y no abarca, la promoción y divulgación de derechos laborales. Esto puede generar una vulnerabilización de estas mujeres, pues entran en el mercado laboral sin conocer sus derechos.

Amenazas Identificadas Grupalmente

1. Tema del empleo y empleo para mujeres es difícil en el país.
2. Perfil de las mujeres generalmente es demasiado bajo para buscar un empleo.
3. Que las instituciones envíen personas sin competencias a los puestos de trabajo.

ÍTEM VI: ANÁLISIS VENTANILLA LABORAL (STSS)

Según lo conversado con las dos profesionales que atienden la ventanilla laboral de la Secretaria de Trabajo que fueron entrevistadas por parte del equipo consultor, se logró una recopilación de información importante y dándonos cuenta que el proceso que ellas realizan comienza en la orientación a las usuarias brindándoles ayuda en apoyo a la realización de las hojas de vida, para luego buscarles en el portal de la Secretaria de Trabajo una entrevistas de trabajo para un futuro empleo, pero según las averiguaciones realizadas esos esfuerzos no han logrado ningún impacto ya que en un promedio mensual la ventanilla atiende de 50 a 60 mujeres de las cuales **ninguna** hoy en día han sido beneficiadas con un empleo por parte del programa de Cuidad Mujer, específicamente en la ventanilla laboral. Teniendo en cuenta que también no existe un monitoreo y evaluación del mismo proceso, otros servicios que brinda la ventanilla son pruebas psicométricas, teniendo una atención individualizada y colectiva hacia las usuarias.

Las dificultades que se encontraron fueron:

1. Que actualmente carecen de material de oficina, como ser impresora, fotocopiadora, papelería etc.
2. Las usuarias que visitan la ventanilla tienen un bajo nivel educativo por lo tanto ellas no pueden optar a una oportunidad de trabajo de la poca oferta laboral que la ventanilla ofrece.
3. La poca oferta laboral que ofrece la ventanilla laboral es para perfiles entre 18 a 30 años, y actualmente la demanda de mujeres que visitan la ventanilla laboral son de edades mayores a la ofertada.

4. Se necesita una oferta laboral que ofrezca oportunidades sin límites de edad.
5. En el proceso de MAE, no está incorporado el tema de divulgación y promoción de derechos laborales. Ni tampoco funciones relativas a la inspectoría ni asesoría de derechos laborales.

En extenso análisis de la información documental de Ciudad Mujer no fue concebido la atención de casos, asesoría, orientación, consejería sobre Deberes y Derechos Laborales, consecuentemente en la práctica de la Ventanilla Laboral únicamente se atienden temas de empleabilidad y empleo.

CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Se evidencia que el módulo MAE carece de mecanismos funcionales que le permitan:

- a. **Atender el tema de derechos laborales (no se incluyó el tema en el diseño de Ciudad Mujer ni tampoco se atiende en la práctica).**
- b. Atender cada caso como una entrada a un proceso. Cada caso tiene una ruta de tratamiento distinta, pero cada caso se vuelve la unidad básica de entrada al proceso del MAE, visto como un sistema, comprendido por subprocesos. En tal sentido, cada entrada al sistema requeriría tener una salida.
- c. Generar procesos de planificación participativa y enfocada a las necesidades vigentes y locales del MAE.
- d. Coordinar las actividades de las distintas funcionarias, con el fin de maximizar los recursos y procurar la eficacia de los procesos.
- e. Dar seguimiento y monitoreo para verificar el correcto desarrollo de los procesos y evaluar constantemente sus resultados para identificar mejoras en dichos procesos.
- f. Evaluar periódicamente el desempeño de los procesos internos y la percepción de las usuarias del módulo para identificar oportunidades de mejora.

SOBRE LA VENTANILLA LABORAL:

Se requiere fortalecer, mejorar y ampliar los procesos internos de atención, ya que actualmente se carece de mecanismos que permitan ser eficaces en la búsqueda y colocación de plazas de empleo.

Se evidencia que Ciudad Mujer carece de una unidad de coordinación de proyectos que gestione recursos que permitan:

- a. Generar oportunidades de sinergia entre los distintos módulos de ciudad mujer
- b. Identificar vacíos y oportunidades de mejora de los servicios prestados
- c. Generar nuevas capacidades dentro de Ciudad Mujer que complementen y fortalezcan la eficacia de los módulos actuales.
- d. Implementar pilotajes de nuevas alternativas de intervención, innovadoras.
- e. Ampliar la capacidad y tipos de atención de Ciudad Mujer.
- f. Un sistema de gestión de la información, que permita dar seguimiento a toda la ruta de intervención de cada usuaria. Un sistema genérico que permita catalogar los servicios de cada módulo y registrar qué servicio se brindó por módulo a cada usuaria, las citas posteriores y otras cosas, con el fin de mejorar la ruta de atención a las usuarias y evitar derivaciones innecesarias.

- g. Servicio de asesoría legal y promoción de derechos laborales, que permita a las mujeres una atención integral a sus necesidades de empleabilidad.

ANEXOS: ENTREVISTAS A FUNCIONARIAS DEL MAE

Secretaría de Trabajo, Licenciada Karen Mejía:

- El proceso se encarga en la orientación, hojas de vida, entrevistas de trabajo, búsqueda de empleo, pruebas psicométricas, atención individualizada y colectiva.
- Dificultades: para realizar su trabajo no tiene impresora y fotocopidora y hay mucha falta de vacantes, cabe recalcar qué las mujeres que visitan la Secretaría de Trabajo de Ciudad Mujer vienen con un bajo nivel educativo y son algunas analfabetas.
- Le consulté cuántas mujeres la visitaban, en promedio me dijo que 50 a 60 mujeres, de las cuales ninguna ha recibido respuesta positiva de parte de la Secretaría de Trabajo de Ciudad Mujer y no existe monitoreo ni seguimiento hacia cada beneficiaria. Ella mencionó que se necesita un capital semilla.
- Las vacantes que hay son en promedio para mujeres de 18 a 30 años, y existe bastante flujo de mujeres arriba de esa edad, por lo tanto, no aplican a trabajos.

Crédito Solidario, Lourdes Andino:

- El proceso de crédito solidario se encarga de un crédito escalonado en grupos de dos o tres o más, donde verifican el negocio a través de los asesores externos las cuales envían fotografías y traen las pruebas necesarias de que el negocio existe.
- Para que una mujer obtenga el beneficio se necesita que ella se una a otra beneficiaria con negocio fijo, es decir como una especie de (aval) para garantizar que la mujer que está pidiendo el beneficio utilizará el dinero de la manera correcta y si no lo es así, la otra beneficiaria que si tiene el negocio fijo se haga responsable, si en un dado caso la beneficiaria no utiliza los recursos para los cuales fue beneficiada.
- Existe poca publicidad hacia Ciudad Mujer y Crédito Solidario.
- Una debilidad es que tienen pocas usuarias y ellas necesitan más usuarias, al mes recibe un promedio de 18 mujeres de las cuales 8 salen beneficiadas.
- Se necesita más rapidez en los desembolsos, también existe mucha falta de requisitos de parte de las beneficiarias ya que no aplican, los call center se tardan para verificar que la información esté correcta, hay muchas zonas de alto riesgos para verificar la información y también están muy lejos de la ciudad por ejemplo vienen de los municipios de Francisco Morazán y el traslado de verificación es más tardado y complicado.

BANAPROVI, Karen Flores

- Solamente se encargan de pagos de TGR, identidad, retiro de cuenta, depósito de ahorro, pago de servicios públicos, y su dificultad para funcionar mejor

sería renovar el contrato con crédito solidario.

INFOP, Erika Boquín

- El proceso una vez registrado la beneficiaria, se le da la información de las capacitaciones de modelos laborales, empresariales y cursos independientes.
- Laborales: cajero, asesor de ventas, gestor de calidad.
- Empresariales: Belleza, ciudad mujer emprende, inicia tu negocio.
- Cursos independientes: Ingles, computación básica.
- Los módulos duran 4 semanas.
- Reciben en promedio 200 mujeres.
- Las mujeres no quieren capacitaciones o cursos, sino que quieren empleo de un solo.
- Las mujeres que se forman o capacitan no utilizan la capacitación para emprender, etc.
- Las distancias para algunas mujeres son muy largas, y no terminan el curso modulo por cuestiones de que no tienen ni para el transporte.
- Muchas mujeres quieren formación los fines de semana y en Ciudad Mujer solo atienden de lunes a viernes.
- Los componentes que manejan son: Habilidades para la vida, formación técnica vocacional, formación micro empresarial y formación financiera.

ANEXO: "CLIENTE OCULTO"

Caso no.1:

Día de visita: viernes 12 de julio, 2019.

La fémina ingresa a Ciudad Mujer en horarios matutinos, donde es dirigida por una policía que se encontraba en la entrada principal, hacia la recepción que se encontraba vacía, donde permaneció por cinco minutos antes de ser atendida.

Una vez siendo atendida, una de las recepcionistas le preguntó: ¿Primera vez que visita Ciudad Mujer? Luego procedió a tomar datos básicos de la mujer; como ser: nombre, edad y número de identidad. Hecho esto, fue ingresada al sistema, donde recibió un ticket para ser atendida en el módulo de empleo, por una funcionaria quien le hizo una breve serie de preguntas como edad, dirección, nivel de estudio, carrera u oficio, si tiene hijos (aquí ella hizo énfasis), estado civil, vida sexual, uso de métodos anticonceptivos, etc. La funcionaria le explicó a la cliente, que **“este tipo de preguntas son necesarias ya que diario llegan mujeres, varias tienen hijos(as) y no pueden ser recomendadas a todas las empresas, claramente por horarios de disponibilidad y demás responsabilidades.”** (Se recomienda a Ciudad Mujer analizar el caso específico: ¿Constituye discriminación esta línea de mensaje?).

Luego ambas se dirigieron hacia La Bolsa de Empleo, donde fueron tomados los datos de la fémina, pero esta vez con un enfoque educativo, como ser estudios secundarios y su currículum vitae. En el instante fue informada, de una sola vacante como asistente administrativo en una empresa pública; y una carta de presentación fue impresa y entregada a la chica, para ir a la entrevista programada para el día siguiente, entre la empleada del módulo de empleo y recursos humanos de dicha empresa pública. También fue informada sobre talleres impartidos dentro de Ciudad Mujer, atención médica desde ginecólogos hasta dentistas; consejería (incluso para parejas), guardería.

Caso no.2:

Día de visita: jueves 11 y viernes 12 de julio, 2019.

La señorita, visito las instalaciones de Ciudad Mujer el día jueves 11 de julio, se dirigió a la recepción donde fue notificada de la ausencia de la encargada del módulo de empleo debido a problemas de salud; así que volvió el día viernes 12 de julio, donde el protocolo del caso no.1 fue repetido.

Fue atendida por una recepcionista, la cual preguntó por sus datos básicos, como nombre, edad y número de identidad. También le preguntó si era primera vez que visitaba Ciudad Mujer, a lo que esta respondió que no, pero no por motivos de interés. Luego le fue entregado un ticket de espera para la siguiente sala, donde otra serie de preguntas fue realizada, enfocadas en su estado civil, número de hijos y salud sexual. Proseguía ir a La Bolsa de Empleo, pero la mujer no contaba con su currículum vitae, así que esta no fue incorporada a La Bolsa de Empleo, sin embargo le dieron la amable opción de volver el lunes con su currículum vitae, para recibir una carta de recomendación por parte de Ciudad Mujer. Mientras, recibió una hoja informativa con los talleres y cursos impartidos dentro de Ciudad Mujer que puede tomar durante espera una respuesta positiva de empleo.

Ambas clientas quedaron muy satisfechas del trato recibido.

PROPUESTA DE
**MEJORA PARA LA
VENTANILLA LABORAL**
DE LA SECRETARÍA DE TRABAJO
Y SEGURIDAD SOCIAL EN CIUDAD MUJER

OBJETIVO ESPECÍFICO

Crear un servicio de atención de Derechos y Deberes Laborales dirigido a Mujeres, integrado en la Ventanilla Laboral de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social existente en Ciudad Mujer de Tegucigalpa, Honduras.

ESTRATEGIA

El **Proyecto Regional de Derechos Humanos, Democracia y Derechos Laborales**, financiado por el USAID y cuya ejecución es liderada por la Fundación Panamericana para el Desarrollo, (PADF por sus siglas en inglés) y FUNPADEM es socio implementador en Guatemala, El Salvador y Honduras. Específicamente, FUNPADEM apoya en la ejecución del objetivo cuatro del proyecto: fortalecimiento de los derechos laborales, acceso a la justicia laboral y condiciones de trabajo decente. Además, busca brindar información a mujeres que están por terminar su educación secundaria, a microempresarias que eventualmente formalizarán su situación y por tanto, asumen el compromiso que el Código de Trabajo establece, así como otros grupos de mujeres que se identifiquen dentro y fuera de las instalaciones de Ciudad Mujer.

La Fundación para la Paz y la Democracia (FUNPADEM) es una organización no gubernamental, centroamericana, sin fines de lucro y no partidista, con una trayectoria de más de 30 años en la administración de proyectos de cooperación para el desarrollo tales como: seguridad, prevención de la violencia, gobernanza democrática, resolución de conflictos, justicia y cumplimiento laboral, y sostenibilidad ambiental. Siendo la divulgación y asesoría en los derechos laborales uno de los principales pilares del Programa de Justicia y Cumplimiento Laboral de FUNPADEM.

La presente Propuesta de Mejora implica la implementación de un modelo operacional en la Ventanilla Laboral que permitirá determinar, documentar, ejecutar, mantener y mejorar procesos de divulgación y asesoría de derechos laborales a las mujeres como población meta y aumentar paulatinamente su satisfacción con respecto a los servicios recibidos en la misma.

El **modelo** propuesto tiene entre muchas otras, las siguientes características que van a fortalecer el quehacer de la Secretaría de Trabajo en Ciudad Mujer de Tegucigalpa, con:

1. Un sistema de Gestión Documental.
2. Un Sistema de Gestión basado en procesos de la Ventanilla Laboral.
3. Un sistema que permitirá identificar las necesidades de las mujeres usuarias o participantes convirtiendo las “necesidades” en “satisfacción” de esas necesidades.
4. Un sistema que permitirá el seguimiento de los distintos procesos y subprocesos tanto como los productos y servicios resultantes de los mismos, mediante el uso de indicadores.

5. Un sistema que permitirá gestionar de forma pertinente los recursos humanos, logísticos y financieros con que cuenta la Ventanilla de la STSS en estrecha articulación con las oficinas sede del Ministerio de Trabajo y el resto de las Ventanillas del Módulo de Autonomía Económica (MAE), con base en la generación y análisis de información oportuna y confiable.

6. Un sistema que permitirá implementar en su todo y en sus partes el ciclo de la mejora continua: planificar, ejecutar, medir y mejorar.

7. Un sistema flexible, que permitirá expandirse o reducirse sin afectar la calidad de los procesos esenciales de la organización.

Mediante el uso de un modelo normalizado de mejora se fomenta la estandarización, se disminuye la curva de aprendizaje y se fomenta la cultura de calidad dentro del servicio para aumentar el conocimiento de los derechos y deberes laborales y el cumplimiento de la aplicación de las leyes laborales.

8. Inclusión dentro del sistema, un proceso de divulgación y asesoría de derechos laborales.

PROCESOS:

Entrada o inicio del proceso:

- a. Atender cada caso como una entrada con la cual inicia el proceso y debe tener una salida o resolución del caso.
- b. Generar procesos de planificación participativa con las demás Ventanillas que componen el MAE, enfocada en su misión, pero con accionar articulado, en busca de respuestas efectivas a la mujer atendida y con el máximo uso de los recursos existentes.
- c. Dar seguimiento y monitoreo para verificar el correcto desarrollo de los procesos y evaluar constantemente sus resultados para identificar mejoras en dichos procesos.
- d. Evaluar periódicamente el desempeño de los procesos internos de la Ventanilla y la percepción de las mujeres usuarias para identificar oportunidades de mejora.

Las mejoras serán visibles en las siguientes áreas:

- e. Formación de capital humano, fortalecimiento institucional y la consolidación de las capacidades locales.
- f. Mejoramiento en la atención de mujeres que acuden a la Ventanilla Laboral de la Secretaría de Trabajo y consecuentemente del MAE y sus resultados.
- g. Aumento de la satisfacción de las participantes que fueron atendidas y sus casos resueltos.

Evaluación y Mejora: para asegurar la sostenibilidad, se deberán realizar acciones para la revisión periódica de los procesos y los Indicadores cada 6 meses, así como el

seguimiento continuo de las acciones de mejora detectadas en las etapas anteriores.

Tipos de servicios mejorados que ofertará la Ventanilla Laboral:

1. **Servicio en Ventanilla:** atendiendo mujeres que acuden a las instalaciones de Ciudad Mujer.
2. **Servicio de Ventanilla Móvil sobre derechos laborales:** atención brindada fuera de las instalaciones de Ciudad Mujer que incluye charlas a segmentos de último año de educación secundaria, jóvenes en centros de formación profesional, grupos de microempresarias, etc.

SERVICIO EN VENTANILLA

Entrada o Inicio del proceso:

Este servicio será atendido por personal de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, que ésta designe para tal fin. Recibirá las quejas laborales o solicitudes de información en esta materia, sin más trámite o requisitos que completar una boleta electrónica para registrar los datos personales y el motivo de la consulta (datos que aparecen en la base informática o en la ficha de recepción de casos ya constituida por Ciudad Mujer).

Análisis de la información brindada por la mujer:

Las denuncias por infracciones o solicitudes de información se recibirán personalmente, o en el caso de mujeres menores de edad, por su madre u otra mujer responsable. También podrán recibirse por teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio al alcance de ambas partes, que haga posible completar el mínimo de datos que se tienen en la base informática o en la ficha de inicio. La persona de la Secretaría de Trabajo que atiende en la Ventanilla deberá ingresar en dicha boleta:

- **Datos generales:** nombre, edad, número de Tarjeta de Identidad, dirección de habitación, lugar de trabajo, motivo de visita a la Ventanilla Laboral, entre otros.
- **Motivo de Consulta:** ingresar el motivo por el que acude a la Ventanilla Laboral.
- **Infracción laboral:** en base a lo expresado por la mujer y en el caso de haberla, cuál derecho ha sido violentado (infracción laboral).
- **Asesoría brindada:** ingresar en la boleta electrónica información clave de la recomendación con base en ley y pasos a seguir, próxima cita, etc.
- **Solución del Motivo de Consulta en Ciudad Mujer:** indicar la respuesta brindada.
- **Nivel de Satisfacción de la Mujer atendida:** aplicar la encuesta breve.
- **Remisión a la oficina central de la Secretaría de Trabajo:** los casos de denuncia formal se deberán de remitir a la Inspección de Trabajo en Colonia Lomas del Guijarro, Tegucigalpa; de lo contrario, se debe atender en su totalidad dentro de la Ventanilla Laboral en Ciudad Mujer.

IMPORTANTE: para facilitarle el acceso a la información y trámites oportunos en un solo lugar a la mujer, evitando con ello gasto en transporte, tiempo y desmotivación, la

persona encargada del tema en la Ventanilla deberá contar con una red de contactos con los diferentes Departamentos/Direcciones de la Secretaría de Trabajo, a quienes acudirá vía teléfono, correo electrónico, WhatsApp o mensajes de texto para obtener pronta respuesta y así brindar una respuesta correcta y en el menor tiempo posible.

SERVICIO DE VENTANILLA MÓVIL

La persona encargada de la Ventanilla Laboral gestiona la capacitación de grupos de interés fuera de Ciudad Mujer, a las cuales capacitará en sus derechos y deberes laborales.

DESCRIPCIÓN DEL MODELO MEJORADO

RECEPCIÓN DE CONSULTAS:

El personal de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social recibirá las consultas o solicitudes que en materia de derechos laborales realicen trabajadoras, sin más trámite o requisitos que completar los datos que aparecen en la ficha (base informática). Para los propios intereses de la Ventanilla Laboral, todas las consultas, solicitudes y/o asesorías que se atiendan, deberán contabilizarse e incorporarse en la base de datos o al archivo correspondiente.

ANÁLISIS INICIAL:

Las denuncias o solicitudes podrán recibirse personalmente, por teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio que haga posible completar el mínimo de datos que se tienen en la base informática o en la ficha de recepción de la Ventanilla Laboral. Será de mucha importancia determinar en la recepción o en el desarrollo del trámite del caso aspectos clave como: el tipo de gestión en que se apoyará, el derecho que fue vulnerado, el hecho violatorio, si el caso es individual o colectivo y a qué sector laboral pertenece la persona solicitante.

DOCUMENTACIÓN Y PLAZOS:

Las personas encargadas de recibir las solicitudes deberán completar de manera obligatoria los campos que así se designen en la base de datos o en la ficha de recepción de casos, así también efectuarán el estudio correspondiente de cada hecho que conozcan, a efecto de proporcionar la asistencia en base a ley, con el objeto de reclamar o reivindicar los derechos de las personas trabajadoras solicitantes.

TIPOLOGÍA DE SERVICIOS:

En ningún caso se dejará una solicitud o denuncia sin respuesta o asesoría y éstas deberán ser transmitidas al solicitante en el menor tiempo posible. Una vez recibida una consulta y luego de la valoración correspondiente, se podrá ofrecer a las solicitantes

las actividades y servicios siguientes:

- Orientación.
- Remisión a otras dependencias de la Secretaría de Trabajo.
- Seguimiento.

El servicio a ofrecer en la Ventanilla Laboral es:

1) Orientación y Asesoría: Será la asesoría puntual, inmediata que se agota con la plática o entrevista que se tenga con la mujer solicitante, contestando las preguntas o dudas que ésta tenga sobre algún procedimiento o derecho laboral y orientándole sobre las posibilidades legales que tendría en caso de concretarse una vulneración de sus derechos laborales.

La orientación tendrá lugar cuando se trate de consultas generales o abstractas, que no constituyan una situación real de trasgresión de derechos laborales. Un ejemplo de este tipo de servicio es cuando una persona asiste a buscar asesoría para calcular sus Prestaciones o quiere que se le aclare el alcance de uno de sus derechos.

2) Seguimiento: Es cuando la mujer ha recibido información y/o asesoría e iniciado algún trámite y solicita al mismo el seguimiento de las diligencias, audiencias o trámites que se realicen en torno al caso por las otras dependencias de la Secretaría de Trabajo

3) Verificación: Cuando recibida la solicitud e información que tengan disponible las mujeres interesadas, no se logre dilucidar o especificar con precisión el tipo de violación a derecho laboral de que se trate o el estado actual de los procedimientos respectivos o el tipo de mecanismo de protección que deba recomendarse o, cuando sea necesario corroborar datos, se hará una verificación o indagación de los mismos.

ATENCIÓN A LAS SOLICITANTES:

La atención a las mujeres solicitantes podrá hacerse por cualquier mecanismo que resulte adecuado para ella. Es indispensable la entrevista en persona. Debe tenerse muy en cuenta que el trato que debe prestarse a las mujeres solicitantes se hará con el mayor respeto, atención y dedicación posibles, de modo que durante la entrevista o preguntas que se les realicen, así como durante el tiempo que dure la Orientación/Asesoría, ellas se sientan debidamente escuchadas, respetadas y atendidas.

No debe perderse de vista en ningún momento, que muchas de las mujeres que acudirán a denunciar o a solicitar los servicios a la Ventanilla, llegarán sumamente desmotivadas, enojadas y en la mayoría de los casos humilladas por sus patronos o autoridades, a raíz de las vulneraciones a sus derechos que han recibido, por lo que será necesario también que quienes atiendan estos casos tengan mucha paciencia y consideración con las solicitantes. Hay que recordar que la vulneración a los derechos laborales lleva irremediablemente aparejada la posibilidad o la concreción de no recibir un salario o ingresos económicos que permitan la subsistencia de la persona trabajadora y su familia, lo que genera irritabilidad adicional en quien sufre esta presión.

Durante la primera entrevista, se indagarán los datos generales de la mujer; sin embargo, se respetará la omisión de algunos datos si así lo requiere la persona interesa-

da, salvo que dicha información sea indispensable para el tipo de servicio que vaya a brindarse.

Hay que considerar al momento de una entrevista que, si bien es cierto que interesa para efectos prácticos completar la mayoría de datos que contiene la base informática, es más importante mantener una comunicación fluida y directa con la persona que solicita los servicios.

Será necesario también proporcionar a las trabajadoras un lugar adecuado para la entrevista o consulta, de tal manera que se garantice la confidencialidad de su relato y su propia seguridad en cada uno de los casos. Asimismo, se establecerán horarios flexibles, en la atención personal o por teléfono, de modo que las personas trabajadoras puedan solicitar apoyo en momentos que no se encuentran laborando en las empresas. Estos horarios deberán anunciarse debidamente cuando se difundan los servicios de la Ventanilla Laboral.

BASE DE DATOS:

La Ventanilla Laboral contará con una base de datos o archivo de casos que captará la información básica necesaria que debe ser almacenada para el buen funcionamiento de la misma.

OTRAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN:

Es necesario establecer que, durante la operación de la Ventanilla será necesario ajustar el modelo para satisfacer las necesidades locales y los diferentes entornos operativos.

De igual forma se implementará la estrategia denominada “Ventanilla Laboral móvil”, la cual consiste en realizar una jornada de atención una o dos veces al mes, en un lugar público previamente identificado u otro lugar con alta concentración de mujeres en edad activa para el trabajo.

Atención a las solicitantes en la sede de Ciudad Mujer o en la Ventanilla laboral móvil:

La atención a las mujeres solicitantes podrá hacerse por cualquier mecanismo que resulte adecuado para la persona trabajadora o para quien solicite los servicios de información y/o asesoría Laboral. No será indispensable la entrevista en persona, pero se procurará establecer este contacto directo. En los casos que ello no sea posible, se entrevistará a la persona interesada por otra vía (teléfono, internet, etc.).

Se tratará de obtener la mayor cantidad de información posible sobre el motivo de la Consulta, así como intentar recopilar los datos y documentos indispensables cuando la naturaleza del caso o el tipo de servicio que debe proporcionarse así lo requieran.

Debe tenerse muy en cuenta que el trato que debe prestarse a las personas que se avocan a la Ventanilla Laboral se hará con el mayor respeto, atención y dedicación posibles, de modo que durante la entrevista o preguntas que se les realicen, ellas se sientan debidamente escuchadas, respetadas y atendidas.

No debe perderse de vista en ningún momento, que muchas de las personas que

acudirán a solicitar los servicios de Orientación y Asesoría llegarán sumamente desmotivadas, enojadas y en no pocos casos humilladas por patronos o autoridades, a raíz de las vulneraciones a sus derechos que han recibido, por lo que será necesario también que quienes atiendan estos casos tengan mucha paciencia y consideración con los/as solicitantes. Hay que recordar que la vulneración a los derechos laborales lleva irremediablemente aparejada la posibilidad o la concreción de no recibir un salario o ingresos económicos que permitan la subsistencia de la trabajadora y su familia, lo que genera irritabilidad adicional en quien sufre esta presión.

Será necesario también proporcionar a las trabajadoras un lugar adecuado para la entrevista o consulta, de tal manera que se garantice la confidencialidad de su relato y su propia seguridad. Asimismo, se establecerán horarios flexibles, en la atención personal o por teléfono, de modo que las trabajadoras puedan solicitar apoyo en momentos que no se encuentran laborando en las empresas. Estos horarios deberán anunciarse debidamente cuando se difundan los servicios que proporcionará la Ventanilla Laboral.

BASE DE DATOS O ARCHIVO DE CASOS

Cada Ventanilla Laboral contará con una base de datos o archivo de casos que captará la información básica necesaria que debe ser almacenada para el buen funcionamiento.

La base indicará toda la información que le debe ser solicitada a las trabajadoras que acuden a la Ventanilla, así como los criterios para clasificar el problema que sea planteado y otros datos que sean importantes.

HERRAMIENTAS DE APOYO A LA VENTANILLA

Con el fin de incluir la divulgación y asesoría en derechos laborales en esta Ventanilla, el equipo técnico instalará el módulo electrónico de cálculo de prestaciones en el sistema informático actual de la Ventanilla y pondrá a disposición un documento sobre los Deberes y Derechos Laborales de fácil acceso a los temas de consulta. Para ambos se diseñará y se ejecutará una capacitación para el personal de Ciudad Mujer asignado a la Ventanilla.

HERRAMIENTA
**“DERECHOS Y
OBLIGACIONES
LABORALES DE LA
VENTANILLA LABORAL
DE LA SECRETARIA DE TRABAJO
Y SEGURIDAD SOCIAL”**

CONTRATOS DE TRABAJO

¿Qué es un contrato de trabajo?

El Código del Trabajo expresa que, un contrato individual de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a ejecutar una obra o a prestar sus servicios personales a otra persona natural o jurídica, bajo la continua dependencia o subordinación de este y mediante una remuneración.

¿Qué contiene el Contrato de Trabajo y cómo puede ser?

El contrato de trabajo debe contener los siguientes datos: nombres, apellidos, sexo, estado civil, número, lugar y fecha de expedición de la tarjeta de identidad de los contratantes, indicación de los servicios que se obliga a prestar, la duración del contrato o la expresión de ser por tiempo indefinido, lugar donde se prestará el servicio, jornada de trabajo, salario, nombres y apellidos de las personas que dependan económicamente de la persona trabajadora, lugar y fecha de celebración del contrato y cualquier otra estipulación sobre la relación laboral, lo anterior de conformidad al Artículo 37 del Código del Trabajo.

El contrato puede ser por tiempo indefinido, por tiempo limitado y para obra o servicios determinados, e incluso por interinato de conformidad a los artículos 46 y 108 del Código del Trabajo.

¿Pueden los contratos laborales ser verbales o escritos?

De conformidad con el Artículo 36 del Código de Trabajo, todo contrato de trabajo, así como sus modificaciones o prórrogas debe constar por escrito. El contrato solo podrá ser verbal cuando se trate de:

- a. Servicio doméstico.
- b. Trabajadores accidentales o temporales que no exceda de 60 días.
- c. Obras determinadas cuyo valor no exceda de Lps.200.00, y si se hubiese diseñado plazo para la entrega, siempre que este no sea mayor de 60 días.
- d. Labores agrícolas o ganaderas, a menos que se trate de empresas industriales o comerciales derivadas de la agricultura o de la ganadería.

No obstante, la obligación legal indicada, si un patrono no celebra contrato por escrito, los derechos y obligaciones laborales son exigibles y procede la presunción *juris tantum*, establecida en el Artículo 30 del Código del Trabajo, en relación con los Artículos 20,21,25 y 29 del mismo cuerpo legal.

¿Qué tipos de contratos de trabajo existen?

- a. Por tiempo indefinido: Cuando no tiene fecha para su terminación.
- b. Por tiempo limitado: Cuando se especifica fecha para su terminación o cuando se

ha previsto el fin de algún hecho o circunstancia, como la construcción de una obra, que forzosamente ha de poner fin a la relación de trabajo.

c. Por obra o servicios determinados: cuando se ha cumplido el trabajo asignado y la obra a realizar termina. Art. 46 Código de Trabajo.

d. Trabajo por horas.

¿Tienen la misma validez los contratos de trabajo celebrados en forma verbal?

Los contratos de trabajo celebrados en forma verbal si tienen igual valor que los contratos escritos; ya que la inexistencia del contrato es responsabilidad del patrono (Art. 30 del Código del Trabajo).

¿Qué sucede si una persona es contratada en forma verbal y el empleador o empleadora niega un derecho a determinada persona trabajadora que le ha prestado sus servicios?

La persona trabajadora debe acudir de inmediato a la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social a las oficinas de Inspección General del Trabajo o al Programa Mujer Trabajadora y solicitar los servicios de un Inspector o una Inspectora para determinar su situación y constatar por medio de éstos la existencia de la relación laboral, salario, cargo, fecha de inicio de la relación laboral, el derecho o prestación legal o extralegal no otorgado y en caso de ser necesario constatar el despido. El patrono que no celebre por escrito los contratos de trabajo u omita alguno de sus requisitos, hará presumir en caso de controversia, que las condiciones alegadas por la persona trabajadora son ciertas, sin perjuicio de prueba en contrario (Art. 30 del Código de Trabajo).

¿En qué aspectos deberán de ponerse de acuerdo al trabajador/a con el patrono, si el contrato es verbal?

Deben ponerse de acuerdo en los siguientes aspectos:

- En qué consiste la actividad y el sitio donde ha de realizarse.
- El pago y forma de remuneración, ya sea por unidad de tiempo, por obra ejecutada, por tarea, a destajo u otra cualquiera, así como los periodos que regulen su pago.
- La duración del Contrato. (Art. 40 del Código de Trabajo).

¿Qué sucede si en un contrato de trabajo por tiempo determinado se obliga al trabajador o a la trabajadora a prestar sus servicios por más de un año?

En este caso, la cláusula de trabajo es nula y no tiene validez, pero la nulidad solo se podrá declarar a petición de la persona trabajadora. Igual disposición existe para los servicios que requieran preparación técnica especial cuando el término del contrato sea mayor de cinco años (Art. 48 del Código de Trabajo).

¿Cuándo una persona trabajadora ha celebrado varios contratos y realiza la misma actividad para el mismo patrono, puede considerarse estos contratos por tiempo limitado?

No, estos contratos se consideran celebrados por tiempo indefinido. Aunque en ellos se exprese término de duración, por tanto, la persona trabajadora tiene todos los de-

rechos de los trabajadores de una empresa determinada, contratados por un tiempo indefinido, si al verse dichos contratos, subsiste la causa que le dio origen o la materia del trabajo para la prestación de servicios o la ejecución de obras iguales o análogas (Art. 47 del Código de Trabajo).

¿Qué es el período de prueba?

El periodo de prueba es la etapa inicial de todo contrato de trabajo (primeros 60 días laborados), en este periodo la persona trabajadora goza de todas las prestaciones a excepción del preaviso y la indemnización por despido. Debe ser estipulado por escrito, en caso contrario, los servicios se entenderán regulados por las normas generales del contrato de trabajo. En este sentido debe considerarse una serie de puntos como:

- Los primeros 60 días son una etapa inicial de prueba del contrato de trabajo, y que este tendrá carácter permanente a partir del día 61, para gozar los demás derechos inherentes a ese tipo de trabajadores. Lo anterior aplica aunque la actividad que va a realizarse sea permanente dentro de la empresa o la institución.
- Durante esos 60 días, los derechos que puede disfrutar la persona trabajadora son únicamente el salario y los beneficios de seguridad social si está inscrito en el Seguro o que los pague el patrono en caso de no estar asegurado (enfermedades profesionales, comunes, accidentes de trabajo y riesgos profesionales), en razón de no haber cobertura del Seguro Social.

En caso de terminación de la relación laboral durante el periodo de prueba, la persona trabajadora, también tendrá derecho al pago proporcional de los derechos adquiridos e irrenunciables.

PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO POR HORAS

¿En qué consiste el empleo por horas?

Consiste en la oportunidad que tienen las personas con otros empleos, que estudian o que no pueden disponer de todo el día para lograr obtener un empleo por horas, conforme a su disponibilidad y a las necesidades de empleadores, todo ello para facilitar su inserción laboral. (Art.2 de la Ley del Programa Nacional de empleo por horas)

¿Cuántas horas se puede laborar conforme a este programa?

Es un programa flexible que permite laborar por horas, por medias jornadas e incluso en jornadas completas. Cuando se labore por horas, su jornada será por un mínimo de 2 horas en el área rural y 3 horas en el área urbana; para medias jornadas será de 4 horas para jornada diurna, 3.5 horas para jornada mixta y 3 horas para jornada nocturna. (Art. 3 numeral primero de la Ley del Programa Nacional de empleo por horas y Art. 9 del reglamento de la Ley del Programa Nacional de empleo por horas).

¿A cuánto asciende el pago por hora trabajada?

En este programa, es obligatorio para la empresa pagar el salario mínimo de manera proporcional a las horas trabajadas y además, se deberá agregar una compensación adicional del 20% a dicho cálculo. Compensación que consiste en un pago anticipado del decimotercer y décimo cuarto mes de salario y vacaciones, lo que le permite a la

persona empleada, gozar de esos derechos adquiridos de manera anticipada (Art. 6 de la Ley del Programa Nacional de empleo por horas y Art. 11 del reglamento de la Ley del Programa Nacional de empleo por horas).

¿Cómo puede la empresa y la persona empleada adherirse a esta modalidad de trabajo?

La empresa debe acudir a la Dirección General de Empleo, para registrarse y que se le facilite el modelo del contrato de trabajo. (Art. 15 de la Ley del Programa Nacional de empleo por horas, Art. 14 literal a) del reglamento de la Ley del Programa Nacional de empleo por horas).

Nota: Para mayor detalle se remitirá a la persona encargada en la Ventanilla Laboral de Ciudad Mujer, de administrar la plataforma del Servicio Nacional de Empleo (SENAE).

¿Al finalizar la obra o llegar la fecha de terminación del servicio contratado, qué corresponde como derechos?

Tomando en consideración que en el cálculo del salario por hora ya se han incluido los derechos adquiridos e irrenunciables y los ha disfrutado de manera anticipada, no corresponde cantidad alguna por ningún concepto, salvo que la empresa no le haya pagado el salario o la compensación conforme a los cálculos. En este caso, podrá reclamar el ajuste y además la empresa está obligada a comunicarle con quince días de anticipación la fecha de la terminación ya pactada o el hecho de la finalización de la obra (Art. 15 de la Ley del Programa Nacional de empleo por horas).

JORNADA DE TRABAJO

¿Cuáles son los tipos de jornada de trabajo?

- Jornada Ordinaria.
- Jornada Extraordinaria o de horas extras (Art.319 y 320 Código de Trabajo).

¿Cuál es la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo efectivo?

Jornada ordinaria es la cantidad de horas durante las cuales se realiza el trabajo y se fija según lo convengan las partes, pero que, en ningún caso, podrá exceder de los límites que establece la ley. La jornada ordinaria puede ser:

- **Diurna:** Si se realiza entre las 5:00 a.m. y las 7:00 p.m. No podrá exceder de ocho (8) horas diarias, ni de cuarenta y cuatro (44) a la semana, equivalentes a cuarenta y ocho (48) de salario.
- **Nocturna:** Si se realiza entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m. No podrá exceder de seis (6) horas diarias, ni de treinta y seis (36) semanales. Se paga con un recargo del 25 % por solo el hecho de ser trabajo nocturno.
- **Mixta:** Es la que comprende tanto horas diurnas como nocturnas. No podrá exceder de siete (7) horas diarias, ni cuarenta y dos (42) a la semana. Es importante aclarar que en la jornada mixta el período nocturno no debe exceder de tres (3) horas, debe abarcar menos de tres (3) horas, caso contrario se tomará como jornada nocturna y no mixta.

JORNADA	TIEMPO
DIURNA	Desde las 5:00am hasta las 7:00pm.
NOCTURNA	Se realiza entre las 7:00pm hasta las 5:00am.
MIXTA	Periodos entre el tiempo nocturno y diurno, siempre que el período nocturno no abarque menos de 3 horas.

En el caso de las personas menores de edad, entre 14 y antes de cumplir 16 años, solo pueden laborar 4 horas diarias; y de 16 años hasta antes de cumplir 18 años, solo pueden laborar 6 horas y de manera general en ninguno de los dos casos deben laborar en jornada o trabajo nocturno.

¿Qué se entiende por jornada extraordinaria de trabajo?

La jornada extraordinaria es la que se realiza después de la jornada ordinaria pactada por las partes, o bien fuera de los límites máximos establecidos por la ley.

La Ley establece que, la jornada extraordinaria sumada a la ordinaria, no puede exceder de doce (12) horas al día. Este límite máximo únicamente puede ser excedido en casos excepcionales en los que, por siniestro ocurrido o riesgo inminente, peligran las personas, los establecimientos, las máquinas, las instalaciones, los plantíos, los productos o cosechas, y en los que, sin evidente perjuicio, no puedan sustituirse las personas trabajadoras o suspenderse las labores. La Ley no considera horas extraordinarias las que la persona trabajadora ocupe en subsanar los errores en los que ha incurrido durante la jornada ordinaria, siempre que éstos sean su responsabilidad.

Se prohíben expresamente en la Ley, las jornadas extraordinarias en los trabajos que por su propia naturaleza son peligrosos o insalubres (Art. 333 del Código del Trabajo) y de conformidad a los Artículos 134 literal a) y 179-f del Código de la Niñez y de la Adolescencia, son especialmente prohibidos dichos trabajos cuando se trata de menores de edad.

¿Cómo se paga la jornada extraordinaria?

La jornada extraordinaria de trabajo debe ser remunerada con un recargo sobre el salario de la jornada diurna, mixta, o nocturna según el caso, es decir, con un monto por encima del salario normal pactado, de la siguiente forma:

- Diurna se paga con un recargo del 25%.
- Mixta se paga con un recargo del 50%.
- Nocturna se paga con un recargo del 75%.

El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno, se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo diurno. (Arts. 320, y del 330 al 337 del Código de Trabajo).

SALARIOS

¿Qué es el salario?

El salario o sueldo es la retribución económica que el patrono debe pagar a la persona trabajadora en virtud del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente. Es salario además todo lo que recibe la persona trabajadora en dinero o en especie (alimentos y vivienda, etc.) y que sea una retribución por servicios, aunque reciba cualquier otro nombre (primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor por horas extraordinarias, valor por trabajo en días de descanso obligatorio, porcentaje sobre ventas, comisiones o participación de utilidades).

Lo que no es salario, son las sumas ocasionales que recibe la persona trabajadora como primas, bonos y gratificaciones ocasionales. Tampoco lo que recibe en dinero o especie para desempeñar sus funciones como gastos de representación, medios de transporte, ni las herramientas o elementos de trabajo. (Art. 360, 361 y 362 del Código de Trabajo y Art. 128 numerales 3, 4 y 5 de la Constitución Política de Honduras; Convenio 95 sobre la Protección del Salario OIT debidamente ratificado por el Gobierno de Honduras).

¿Qué es el Salario Mínimo?

Es la retribución económica más baja que una persona trabajadora puede percibir para satisfacer sus necesidades normales y las de su familia, en el orden material, moral y cultural. El salario mínimo es irrenunciable, por lo que no podrán pagarse salarios inferiores a los fijados según la ley, aún cuando las personas trabajadoras estén de acuerdo en percibirlos. La fijación del salario mínimo que realiza anualmente la Comisión Nacional del Salario Mínimo modifica automáticamente los contratos de trabajo. (Art. 381, 382 y 383 del Código de Trabajo; Art. 128 numeral 5 de la Constitución Política y Art. 1 de la Ley del Salario Mínimo).

¿Quién fija los salarios mínimos?

La Comisión Nacional del Salario Mínimo fija los salarios, y está conformada por representantes de los sectores de: empleadores, personas trabajadoras y Gobierno, así como otros miembros de la sociedad civil. Los procedimientos de fijación están establecidos en la Ley del Salario Mínimo.

Los salarios se fijan según las categorías ocupacionales, actividades económicas y demás clasificaciones que juzgue razonables la Comisión de Salario. Generalmente, se usa como referencia el Índice de Precios al Consumidor (IPC). (Art. 381, 382 y 383 del Código de Trabajo. Art. 128 numeral 5 de la Constitución. Art. 1 de la Ley del Salario Mínimo).

DESCANSO SEMANAL

¿Tiene derecho la persona trabajadora a un día de descanso?

Si y dicho día debe pagarse. El Código del Trabajo estipula que toda persona trabajadora que haya trabajado durante la semana seis días continuos, tiene derecho a gozar de un día de descanso remunerado (Art. 338 del Código del Trabajo).

¿Es obligatorio trabajar el día de descanso?

Únicamente se puede trabajar el día de descanso, cuando haya un acuerdo entre el patrono y la persona trabajadora, y se establece que deberá pagarse doble salario y, otorgársele otro día de descanso. No es posible trabajar el día de descanso cuando se trate de una persona trabajadora menor de 16 años (Arts. 338 y 340 del Código de Trabajo y Código de la Niñez y Adolescencia).

¿Debe pagarse el día de descanso que no se trabaja?

Si debe pagarse. La Ley del Séptimo Día reconoce que, las personas trabajadoras poseen el derecho al pago del día de descanso, el cual será remunerado según el salario promedio diario devengado en los seis días anteriores, o en el mes anterior cuando el salario sea pagado por unidad de tiempo mensual (Art. 339 último párrafo del Código del Trabajo y Decreto # 112 Ley del Séptimo Día y Décimo tercer mes en concepto de Aguinaldo).

¿Cómo se paga el día de descanso que si se trabaja?

Cuando la persona trabajadora acepte laborar en su día de descanso, el empleador o empleadora deberá remunerárselo en forma doble y compensar el día de descanso con otro día libre (compensatorio). El empleador o empleadora están obligados a mostrar en un lugar accesible para las personas trabajadoras y con doce horas de anticipación, una lista de las personas trabajadoras que no podrán disponer del descanso, señalando también el día y horas compensatorios (Art. 340 y 343 del Código del Trabajo).

DÍAS FERIADOS O FIESTAS NACIONALES

¿Cuáles son los días feriados o de fiesta nacional con goce de salario para las personas trabajadoras?

En Honduras, se reconocen como feriados o fiestas nacionales los siguientes días:

FECHA	CELEBRACIÓN O FESTIVIDAD
01 DE ENERO	Año Nuevo
14 DE ABRIL	Día de las Américas (Panamericanismo)
01 DE MAYO	Día internacional del Trabajo
15 DE SETIEMBRE	Día de Independencia
03 DE OCTUBRE	Nacimiento de Francisco Morazán
12 DE OCTUBRE	Día del Descubrimiento de América
21 DE OCTUBRE	Día de las Fuerzas Armadas
25 DE DICIEMBRE	Navidad
JUEVES, VIERNES Y SÁBADO SANTOS	Semana Santa

Según lo dispuesto por el Art. 340 del Código de Trabajo, los días 14 de abril; 3, 12 y 21 de octubre, son feriados con suspensión de labores y con remuneración doble si son trabajados (Decreto 162-99/9 de noviembre de 1999).

Cuando el feriado o fiesta nacional coincide con el día de descanso habitual de la persona trabajadora, el día feriado se pierde, es decir, se paga con el valor del salario de un día, independientemente que el pago del salario sea semanal quincenal o por mes, sin perjuicio de lo que establezca el contrato colectivo si existiere (Art. 339 del Código del Trabajo y 3 del Decreto 50-2003 de fecha 8 de abril del 2003).

¿Cómo deben pagarse los días feriados que no se trabajan?

Las personas empleadoras están obligadas a suspender el trabajo y a pagar el salario de ese día como si se hubiere realizado, con el salario promedio diario de la semana anterior al día feriado. Cuando la persona trabajadora no hubiere trabajado esa semana, se le pagará el día feriado con base al salario de un día de trabajo de 8 horas. Cuando el salario se paga por quincena o por mes, se incluye en forma implícita el pago de los días feriados o de fiesta nacional (Art. 338 y 339 del Código del Trabajo. Decreto Legislativo 116-60 del 8 de febrero de 1960).

¿Cómo deben pagarse los días feriados que se trabajan?

Cuando sea necesario que se trabaje en día feriado, el patrono deberá contar con el consentimiento de la persona trabajadora, y pagarle en forma doble. Si se trabaja en día feriado y el mismo cae domingo o en el día destinado al descanso de la persona trabajadora, ésta conservará el derecho de gozar de ese descanso en cualquier otro día. Además, tendrá derecho a que se le remunere ese día con el doble del salario diario que normalmente percibe (Art. 338, 339, 340 y 344 del Código del Trabajo).

VACACIONES

¿Cuándo adquiere la persona trabajadora su derecho a vacaciones pagadas?

La persona trabajadora adquiere el derecho a vacaciones anuales remuneradas después de cada año de trabajo al servicio de un mismo patrono, aunque su contrato no le exija trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana. El período de las vacaciones que las personas trabajadoras tienen derecho a disfrutar varía dependiendo del tiempo que éstos tengan de laborar para el empleador, y se rige por las siguientes reglas:

- Después de 1 año de servicio continuo, 10 días laborales consecutivos.
- Después de 2 años de servicio continuo, 12 días laborables consecutivos.
- Después de 3 años de servicios continuos, 15 días laborales consecutivos.
- Después de 4 años o más de servicios continuos, 20 días laborables consecutivos.

Si la empresa ha celebrado con las personas trabajadoras un contrato colectivo de condiciones de trabajo y si el mismo contempla alguna disposición más favorable al respecto, eso es lo que aplica (Art. 345, 351, 353 359 del Código de Trabajo y Art. 128 inciso 8 de la Constitución).

¿Puede una persona trabajadora compensar sus vacaciones por dinero o especie?

La Ley prohíbe expresamente la compensación de las vacaciones en dinero y solo la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, en casos especiales, autoriza dicho pago.

La persona trabajadora que hubiere adquirido derecho a vacaciones y que antes de disfrutar de éstas cese en su trabajo por cualquier causa, recibirá el importe correspondiente en dinero.

Cuando el contrato de trabajo termina antes del tiempo que da derecho a vacaciones, por causa imputable al patrono, la persona trabajadora tendrá derecho a que se le pague la parte proporcional de la cantidad que debía habersele pagado por vacaciones, en relación al tiempo trabajado.

Además, no está permitida por Ley la acumulación de las vacaciones. Por excepción, se permite una sola vez para las personas que se desempeñan en labores técnicas de dirección, de confianza u otras análogas, en las cuales se dificulte su reemplazo. En este caso, las vacaciones pueden acumularse hasta por dos años (Art. 345, 349 y 350 del Código del Trabajo).

LICENCIAS

¿En cuáles casos tiene la persona trabajadora derecho a gozar licencias con goce de salario?

El Código del Trabajo en el Artículo 95 inciso 5 señala que, entre las obligaciones del empleador o empleadora, la de conceder licencias a la persona trabajadora de máximo 2 días en cada mes calendario, y en ningún caso más de 15 días en el mismo año dentro de los siguientes casos:

- Para cumplir con las obligaciones de carácter público impuestas por la ley.
- En caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada.
- Para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización sindical y para asistir al entierro de sus compañeros o compañeras de trabajo, siempre que avise con el debido tiempo al patrono o su representante y garantizando el funcionamiento de la empresa.

¿A qué tiene derecho la persona trabajadora que es víctima de una enfermedad no profesional ni causada por un accidente de trabajo?

El Código del Trabajo establece que la persona trabajadora que es víctima de una enfermedad no profesional ni causada por accidente de trabajo, tiene derecho a la correspondiente suspensión de su contrato de trabajo hasta por un período de (6) meses si no está afiliada al IHSS y hasta por (1) año si está afiliada.

El patrono está obligado a dar licencias a la persona trabajadora que sufre una enfermedad no profesional, hasta su total restablecimiento siempre que se produzca dentro del plazo señalado y deberá cancelarle un subsidio de acuerdo con el tiempo laborado, esto de acuerdo a la siguiente rúbrica:

- De 3 meses a menos de 6 meses, le pagará medio salario durante 1 mes.
- De 6 a menos de 9 meses, le pagará medio salario por 2 meses.
- De 9 meses a menos de 5 años, le pagará medio salario por 3 meses.
- Más de 5 años laborados, le pagará 30 días de salario por cada año trabajado.

(Art.104 del Código del Trabajo. Decreto 96 del 13 de mayo de 1961, Art. 70, reformado del Reglamento de la Ley del Seguro Social).

¿En cuáles casos tiene la persona trabajadora derecho a gozar licencias sin goce de salario?

Las personas trabajadoras tienen derecho hasta dos años de permiso sin goce de salario en los siguientes casos:

- Para el desempeño de cargos públicos de elección popular.
- Cuando un trabajador o trabajadora ejerza cargos de dirección sindical. Las licencias durarán por el tiempo que permanezca en sus funciones y esta licencia es solicitada por la organización sindical respectiva.

Además, se otorgan las licencias que el Reglamento Interno de Trabajo o el convenio colectivo correspondiente establezcan (Art. 95 numeral 5 del Código del Trabajo).

AGUINALDO

¿En qué consiste el decimotercer mes en concepto de aguinaldo, y cuándo se paga?

El aguinaldo es un beneficio económico anual al que tiene derecho toda persona trabajadora por virtud de la ley. Es equivalente o consiste en un mes de salario, el cual se computa desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año en curso en ese momento.

No debe deducirse de él ninguna carga social y no se establece un pago mínimo, se paga de conformidad al salario pactado y se calcula con base en el promedio de los sueldos ordinarios devengados por la persona trabajadora durante los doce meses del año calendario; ni se toman en cuenta los salarios extraordinarios.

Para los trabajadores y trabajadoras por unidad de obra (pieza, tarea, precio alzado, o destajo), el pago de aguinaldo se hace con base en treinta días, calculados sobre el promedio de los salarios del periodo de que se trate. (Art.8, 9 y 12 de la Ley del Séptimo Día y Decimotercer mes en concepto de Aguinaldo, Decreto 179-97 del 16 de octubre de 1997 y Decreto 112 de 28 de octubre de 1982).

¿Cómo debe pagarse el aguinaldo en la pequeña y mediana empresa (PYME)?

En la industria, artesanía, agricultura y ganadería en pequeña y mediana escala, se paga con base en el promedio de salarios mínimos percibidos durante el tiempo trabajado (Art. 12 del Decreto # 112 Ley del Séptimo Día y Decimotercer mes en concepto de Aguinaldo).

¿Existe algún plazo para el pago del Aguinaldo?

El aguinaldo debe pagarse en el mes de diciembre de cada año; sin embargo, las partes pueden pactar la entrega en fecha diferente (Art. 11 del Decreto 112 de 28 de octubre de 1982, que contiene la ley del 7º día y 13º en concepto de Aguinaldo).

DÉCIMO CUARTO MES

¿En qué consiste el decimocuarto mes de salario en concepto de compensación social?

Todas las personas trabajadoras permanentes tienen derecho al pago del décimo cuarto mes de salario en el mes de junio de cada año (aunque las partes pueden pactar su pago en otra fecha diferente). De este pago no se rebajan cargas sociales, se paga el 100% del salario a la persona trabajadora que ha cumplido el año completo de trabajo en el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de junio del período siguiente. Se paga de conformidad al salario pactado y se calcula con base en el promedio de los sueldos ordinarios devengados por el trabajador o la trabajadora durante los doce meses del año calendario, y no se toman en cuenta los salarios extraordinarios.

Para los efectos del pago del 14º mes, se considera continuo el trabajo de las personas trabajadoras que hayan trabajado durante un mínimo de 200 días al año, aunque el trabajo no se efectúe con regularidad todo el año; y a quienes por contrato colectivo se les considere permanentes independientemente del tiempo trabajado. En la industria, artesanía, agricultura y ganadería en pequeña y mediana escala, se paga en base en el promedio de los Salarios mínimos percibidos durante el tiempo trabajado.

(Art. 347 del Código del Trabajo, Decreto 135-94 reglamento por el Acuerdo 02-95 emitido por la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social. Art. 347 del Código de Trabajo, Decreto 135-94 del 12 de octubre de 1994, Acuerdo 02-95 del Presidente de la Republica, Decreto 179-97 del 16 de octubre de 1997).

BONO EDUCATIVO

¿Quiénes tienen derecho al pago del bono educativo por familia?

Tienen derecho todos los empleados, empleadas y personas trabajadoras del sector público y privado que perciban hasta el equivalente de dos salarios mínimo. El pago del BONO EDUCATIVO POR FAMILIA se hará efectivo una sola vez por año, después de la primera prueba trimestral de los educandos, como una compensación social a los padres y madres de los hijos e hijas en edad escolar, matriculados en los niveles de kínder, primaria y secundaria del país.

Este rubro consiste en la cantidad que la Dirección General de Salarios de la Secretaria de Trabajo determine, se incrementará en la misma proporción en que sea el Salario Mínimo y se pagará en la misma modalidad y condiciones en que se haga efectivo el Décimo Tercer mes en concepto de Aguinaldo, en cuanto a la proporcionalidad para quienes no hubieren cumplido un año de trabajar con el mismo patrono. Debiendo los empleados, empleadas y personas trabajadoras presentar al patrono una constancia del centro educativo en que esté matriculado o matriculada y partida de nacimiento del educando.

¿Constituye Salarios el Bono Educativo por Familia?

El pago del Bono no se computará como salarios para el Cálculo de Prestaciones Laborales, ni para pago de Decimotercer y Decimocuarto mes de salarios.

¿Quiénes no están obligados a pagar el Bono Educativo?

No se hará efectivo el pago del Bono, a los empleados, empleadas y personas trabajadoras que laboran en la pequeña y micro empresa, incluyendo a las dedicadas a las actividades agropecuarias, entendiéndose como tales, aquellas en las que el número de trabajadores permanentes no exceda de quince (15) personas (Decreto N°43-97 del 19 de Mayo del año 2000, Reglamentado por el Acuerdo Ejecutivo N°STSS-154-2000, publicado en la Gaceta número 29.320 del 06 de Noviembre del año dos mil).

TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

¿Cuándo se puede despedir a una persona trabajadora sin responsabilidad patronal?

Una persona trabajadora puede ser despedida sin responsabilidad patronal si incurre en alguno de los siguientes casos:

- El engaño del trabajador, la trabajadora o del sindicato que lo propuso, mediante certificados de formación falsos.
 - Cuando el trabajador o trabajadora incurra en violencia, injurias o malos tratos contra el patrono, su familia, personal directivo o compañeros(as) de trabajo en el centro laboral.
 - Cuando el trabajador o trabajadora incurra en violencia, injurias, malos tratos, o grave indisciplina contra el empleador o empleadora, su familia, representantes, socios, o personal directivo.
 - Todo acto inmoral o delictuoso cometido por la persona trabajadora debidamente comprobado por la autoridad competente (Art. 112 Código de Trabajo).

Además, de acuerdo al Artículo 112 del Código de Trabajo, son causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo, sin responsabilidad de su parte:

- a) El engaño del trabajador o del sindicato que lo hubiere propuesto mediante la presentación de recomendaciones o certificados falsos sobre su aptitud. Esta causa dejara de tener efecto después de treinta (30) días de prestar sus servicios el trabajador.
- b) Todo acto de violencia, injurias, malos tratamientos o grave indisciplina, en que incurra el trabajador durante sus labores, contra el patrono, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo.
- c) Todo acto grave de violencia, injurias o malos tratamientos, fuera del servicio, en contra del patrono, de los miembros de su familia o de sus representantes y socios, o personal directivo, cuando lo cometiere sin que hubiere procedido provocación inmediata y suficiente de la otra parte o que como consecuencia de ellos se hiciera imposible de la convivencia o armonía para la realización del trabajo.
- d) Todo daño material causado dolosamente a los edificios, obras, maquinaria o materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.

- e) Todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa en el taller, establecimiento o lugar de trabajo, cuando sea debidamente comprobado ante autoridad competente.
- f) Revelar los secretos técnicos o comerciales o dar a conocer asuntos de carácter reservado en perjuicio de la empresa.
- g) Haber sido condenado el trabajador a sufrir pena por crimen o simple delito, en sentencia ejecutoriada.
- h) Cuando el trabajador deja de asistir al trabajo sin permiso del patrono o sin causa justificada durante dos (2) días completos consecutivos o durante tres (3) días hábiles en el término de un (1) mes.
- i) La negativa manifiesta y reiterada del trabajador a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades; o el no acatar el trabajador, en igual forma y en perjuicio del patrono, las normas que este o su representante en la dirección de los trabajos le indiquen con claridad, para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores que se están ejecutando.
- j) La inhabilidad o la ineficiencia manifiesta del trabajador que haga imposible el cumplimiento del contrato.
- k) El descubrimiento de que el trabajador padece enfermedad infecciosa o mental incurable o la adquisición de enfermedad transmisible, de denuncia o aislamiento no obligatorio cuando el trabajador se niegue al tratamiento y constituya peligro para terceros.
- l) Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador, de acuerdo con los artículos 97 y 98 o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos, siempre que el hecho este debidamente comprobado y que en la aplicación de la sanción se observe el respectivo procedimiento reglamentario o convencional.

¿En caso de despido, qué prestaciones sociales o derechos adquiridos deben pagársele a la persona trabajadora?

Si la persona es despedida con justa causa, se deben pagar los derechos adquiridos: vacaciones, decimotercer mes en concepto de aguinaldo y décimo cuarto mes en concepto de compensación social, ya sean completos o en forma proporcional al tiempo trabajado. Si el despido es injustificado, se deben los derechos anteriores y además de los derechos adquiridos, el preaviso y la cesantía.

¿Qué son los derechos adquiridos?

Aquellos derechos que son irrenunciables porque están tutelados por la Constitución Política de la República y son: vacaciones, decimotercer mes en concepto de aguinaldo y décimo cuarto mes en concepto de compensación social (Art. 128 inciso 10 de la Constitución de la República).

¿Tiene derecho la persona trabajadora al decimotercero como al décimo cuarto mes de salario si no ha laborado todo el año?

Sí, cuando la labor que ejecuta la persona trabajadora es permanente y continua en la empresa, pues ambas leyes se remiten al Artículo 347 del Código de Trabajo donde establece que se paga en forma proporcional a los trabajadores y trabajadoras que han cumplido como mínimo 200 días de trabajo en el año.

¿Qué es el preaviso?

Es la notificación por escrito que puede dar personalmente tanto la persona trabajadora como el patrono cuando quieran dar por terminado, sin justa causa. Durante el término del preaviso la persona trabajadora que va a ser despedida tiene derecho a licencia remunerada de un (1) día en cada semana a fin de que pueda buscar nuevo trabajo.

La persona trabajadora culpable de no haber dado el preaviso o de haberlo dado sin ajustarse a los requisitos legales, queda obligada a pagar al patrono la mitad del salario que corresponda al término del preaviso. Si es el patrono que no da el preaviso, está obligado a pagar a la persona trabajadora una cantidad equivalente a su salario durante el término de preaviso. (Art. 116 al 118). El plazo del preaviso depende del tiempo de duración de la relación laboral, como lo muestra el siguiente cuadro:

TIEMPO TRABAJADO	TIEMPO DE PREAVISO
PERÍODO DE PRUEBA	No se otorga preaviso
MENOS DE 3 MESES	1 día (24 horas)
DE 3 A 6 MESES	1 semana
DE 6 MESES A 1 AÑO	2 semanas
DE 1 A 2 AÑOS	1 mes
MÁS DE 2 AÑOS	2 meses

¿Qué es el auxilio de cesantía?

El auxilio de cesantía es la indemnización que el patrono debe pagar en dinero a la persona trabajadora cuando lo retira abruptamente de su puesto de trabajo sin causa justa, es decir, que es un despido inoportuno sin ninguna justificación, por lo que deviene en la obligación de pagarle esa indemnización de conformidad con la siguiente tabla, de acuerdo al tiempo laborado:

TIEMPO TRABAJADO	TIEMPO DE CESANTÍA
PERÍODO DE PRUEBA	No se otorga cesantía
DE 3 A 6 MESES	10 días
DE 6 MESES A 1 AÑO	20 días
DE 1 AÑO EN ADELANTE	1 mes por año, máximo 15 años

La cesantía se calcula tomando como base el promedio de los salarios recibidos por la persona trabajadora durante los últimos 6 meses de vigencia del contrato, o fracción de tiempo menor si no se hubiere ajustado dicho tiempo, y las horas extraordinarias recibidas durante los últimos 2 meses. (Art. 120, 123 inciso b, y 867 del Código de Trabajo, Decreto Legislativo 65 del 28 de septiembre de 1966, Decreto 247-89 de 15 de diciembre de 1989).

Esta indemnización en razón de la reforma del Artículo 120 del Código del Trabajo, parcialmente se ha convertido en derecho adquirido e irrenunciable y una prestación legal ya que en caso de estar laborando bajo la dirección de un mismo patrono durante un trabajo continuo no menor a quince años y, si la persona trabajadora decide renunciar, tendrá derecho a recibir el 35% de lo que le correspondería tal fuera el caso de despido injusto y si la persona trabajadora fallece por causas naturales y laboró más de seis meses, tendrán derecho sus beneficiarios a recibir el 75% de lo que le correspondería en caso de despido injusto.

Estas regulaciones no son aplicables a microempresas con un máximo de diez empleados y el auxilio de cesantía será por un máximo de quince meses.

PLAZO PARA RECLAMAR PAGO DE PRESTACIONES LABORALES

¿Cuál es el plazo para reclamar el pago de la indemnización y demás prestaciones?

El plazo para notificar el despido o poner la queja por no pago de las prestaciones laborales al Ministerio de Trabajo es de 60 días a partir de la fecha del despido, después de ese periodo. El de reclamo ante el Ministerio de Trabajo es de 2 años, si se trata de salario mínimo o salarios en general (Arts. 864 y 867 del Código de Trabajo). Art. 9 Decreto #943 de fecha 29 de mayo de 1980.

PROTECCIÓN A LA MUJER TRABAJADORA

¿Puede la mujer trabajadora recibir un trato diferente?

Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad. Toda trabajadora tiene todos los derechos desarrollados en este documento; además, cuenta con 2 horas diarias de descanso intermedio. (Art. 130 del Código de Trabajo).

No puede ser objeto de discriminación por edad, VIH/SIDA y no se le puede exigir una prueba de embarazo como requisito para su empleo. (Art. 127 a 148 Código de Trabajo, Ley de VIH y Ley de Igualdad de Oportunidades).

¿Qué derechos tiene la mujer trabajadora para proteger su maternidad?

La mujer trabajadora tiene derecho a la estabilidad en el empleo, mediante la prohibición de despedir a las mujeres trabajadoras en estado de embarazo o lactancia, cuando no exista justa causa autorizada previamente por el juzgado del trabajo. Durante el período de embarazo, la mujer no puede realizar trabajos que requieran grandes esfuerzos, ni trabajos nocturnos que duren más de 5 horas.

La trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia remunerada de 6 semanas antes del parto y 6 semanas después del parto, para un total de 6 semanas

de licencia. Durante esa suspensión por licencia de maternidad, el patrono no podrá despedir a la trabajadora ni aplicar ningún tipo de sanción disciplinaria. Lo anterior en caso de estar asegurada, pues cuando no hay cobertura del Seguro Social, la licencia es de 4 semanas antes del parto y 6 después.

El período de lactancia es de una (1) hora diaria dentro de la jornada de trabajo durante los primeros 6 meses de edad del niño o niña, y en casos certificados por el médico, podrá ser extendido.

¿Qué hacer si un empleador o empleadora despide a una mujer embarazada?

Las mujeres embarazadas que sean despedidas deben denunciar el caso ante la Inspección del Trabajo o el Programa Mujer Trabajadora. Cuando este despido se hace sin justa causa, autorizada por el juez del trabajo correspondiente, debe pagarse el pre y post natal, 60 días de indemnización, preaviso, cesantía, vacaciones, aguinaldo y decimocuarto mes proporcional y cualquier otro derecho que corresponda. (Arts. 124 y 144 del Código del Trabajo).

DERECHO DE SINDICALIZACIÓN

¿Qué es la sindicalización?

Es el derecho que tienen las personas trabajadoras y los patronos conforme a la Ley de asociarse libremente para los fines exclusivos, de su actividad económico-social, organizando sindicatos (trabajadores y trabajadoras) o asociaciones profesionales (patronos). Este derecho es debidamente tutelado por la Constitución Política de la República. (Art. 128 numeral 14 Constitución de la República).

¿Cuánto es la cantidad mínima de personas trabajadoras o patronos que se necesita para la formación de un sindicato de personas trabajadoras y de empleadores?

En el caso de las personas trabajadoras, el número mínimo es de 30 trabajadores(as) y en el caso de los patronos de la misma actividad es de 5 personas. (Art. 128 numeral 14 de la Constitución de la República, 475 del Código del Trabajo).

¿Gozan de alguna protección del Estado quienes participan en la formación o dirigen un sindicato?

Al momento de la formación de un sindicato, los miembros fundadores notifican a la Secretaría de Trabajo de su decisión de formar un sindicato y gozan del beneficio de la **protección especial del Estado**, y surte efectos cuando la Dirección General de Trabajo la emite y la Secretaría de Trabajo, por medio de un Inspector o Inspectora, notifica al patrono mediante levantamiento de acta respectiva la decisión de la formación del sindicato. Dicha protección la gozan no solo los miembros fundadores, sino que también la junta directiva provisional.

Existe otra protección por parte del Estado que es la que se otorga una vez que es reconocida la organización sindical, es decir, cuando son debidamente registrados ante la Secretaría de Trabajo y que se denomina **fuero sindical** (Art. 516 y 517 del Código del Trabajo).

¿Qué es el fuero sindical?

El fuero sindical es la protección que se les brinda a los miembros de la Junta Directiva de una organización sindical debidamente registrada ante la Secretaría de Trabajo y consiste en que estos miembros, desde su elección y hasta 6 meses después de cesar en sus funciones, no pueden ser despedidos o despedidas de su trabajo sin comprobar previamente ante el Juez de Letras del Trabajo respectivo, o ante el Juez de Letras de lo Civil en su defecto, que existe causa para dar por terminado el contrato laboral. Esta disposición solo es aplicable a la Junta Directiva Central, cuando los sindicatos estén organizados en secciones o sub secciones.

La violación de lo dispuesto en el párrafo anterior, sujeta al patrono a pagar a la organización sindical respectiva una indemnización equivalente a seis (6) meses de salario al sindicato, sin perjuicio de los derechos que le corresponden directamente a este.

En este último caso y dado que con base en las negociaciones vía contratación colectiva tal protección se ha extendido a las juntas directivas de las seccionales y sub seccionales, el término se ve aumentado más de 6 meses, o según lo disponga cada contrato colectivo (Art. 516 del Código del Trabajo).

¿Qué requisitos deben cumplir las organizaciones sindicales para obtener el reconocimiento de su personalidad jurídica, aprobación de estatutos e inscripción?

Los requisitos que el Código del Trabajo señala, para la obtención de la Personería Jurídica deben presentarse ante la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social por conducto de la Dirección General de Trabajo. La solicitud de inscripción y obtención de la Personería Jurídica se gestiona adicionando los siguientes documentos:

- Certificación del Acta de fundación, con las firmas autógrafas de los asistentes y sus números de identidad, con dos copias adjuntas extendidas por el secretario provisional.
- Certificación del Acta de elección de la Junta Directiva Provisional con las firmas autógrafas y números de identidad de los presentes.
- Certificación del Acta donde fueron aprobados los estatutos con las firmas e identidad de los presentes (estos tres puntos anteriores pueden presentarse en una sola Acta).
- Dos ejemplares de los Estatutos.
- Nómina de la Junta Directiva Provisional por triplicado, esta nomina debe indicar la nacionalidad, la profesión u oficio, identidad y domicilio de cada directivo.
- Nomina completa de afiliados por triplicado.
- Certificación del Inspector o Inspectora de Trabajo, de no existir otro sindicato de empresa o de base que pueda considerarse paralelo.
- Carta Poder Autenticada, cuando el que solicite el reconocimiento de la personería jurídica, no sea la junta Directiva Provisional.

Recibida la solicitud con los documentos indicados, la Dirección General de Trabajo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes revisará y dictará resolución sobre el reconocimiento o denegación de la Personería Jurídica (Arts. 481, 482 al 483 del

Código de Trabajo, 2 del Convenio 87 de la OIT, relativo a la Libertad Sindical y a la Protección del Derecho de Sindicación).

¿Qué es el derecho de negociación colectiva?

Surge de la negociación que se realiza entre uno o varios sindicatos de personas trabajadoras con el patrono y se denomina **contrato colectivo**. Este se define como todo convenio escrito que se celebra entre un patrono y uno o varios sindicatos (organizaciones de empleadores y/o empleadoras). (Art. 128 numeral 15 de la Constitución Política de la Republica; 53, 54, 57 y 472 del Código del Trabajo).

El Código de Trabajo enuncia que también pueden suscribir una convención colectiva los representantes de las personas trabajadoras de una o más empresas o grupos de trabajadores y trabajadoras asociadas transitoriamente, con un empleador o grupo de patronos. A este se le denomina **pacto colectivo** que también se inscribe en la Secretaría de Trabajo. Se diferencia del contrato colectivo de condiciones de trabajo por la transitoriedad de la agrupación de las personas trabajadoras, es decir, que su asociación es temporal, no hay organización debidamente reconocida. Además, se inscriben las actas que firmen los actores en relación con cualquier acuerdo a que lleguen en relación a una determinada situación (Art. 72 del Código de Trabajo).

¿Cómo se realizan estas negociaciones colectivas?

Los sindicatos de empresa o base deben presentar los pliegos de peticiones y nombrar a sus representantes para negociar el contrato colectivo. Los representantes acreditarán su capacidad para negociar en la forma en que lo establezcan sus estatutos. Los patronos también acreditarán su capacidad para negociar, y el patrono o su representante están en la obligación de recibir la delegación de las personas trabajadoras dentro de las 24 horas siguientes a la presentación del pliego de peticiones.

El plazo para la iniciación de conversaciones en la etapa de arreglo directo no puede ser mayor de 5 días hábiles a partir de la presentación del pliego. Si las partes llegan a un acuerdo total o parcial sobre el pliego de peticiones, se firma el contrato colectivo y se procede a su inscripción en la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. Si no hay acuerdo, se hará constar en el acta y las diferencias serán sometidas a mediación (Art. 128 numeral 15 de la Constitución de la Republica; 53, 54, 57, 472 y 790 al 794 del Código del Trabajo).

¿Qué es la prórroga y la denuncia del convenio colectivo de condiciones de trabajo (convención colectiva)?

A menos que hayan pactado normas diferentes en el contrato colectivo, si dentro de los 60 días inmediatamente anteriores a la expiración del término, las partes, o una de ellas no hubiera hecho manifestación escrita de su expresa voluntad de darlo por terminado, el contrato se entiende por prorrogado por periodos sucesivos de un año, que se cuentan desde la fecha señalada para su terminación.

Asimismo, establece que, para que sea válida la manifestación escrita de dar por terminado un contrato colectivo, si se hace por una de las partes, o por ambas separadamente, debe presentarse por triplicado ante el Inspector o Inspectora de Trabajo del lugar, y en su defecto, ante el alcalde, personas funcionarias que le ponen la hora respectiva de presentación señalando el lugar, la fecha y la hora de la misma.

El original de la denuncia se entrega al destinatario por dicha persona funcionaria y las copias se destinan a la Dirección General de Trabajo y para la persona denunciante del contrato. Formulada así la denuncia del contrato colectivo, este continúa vigente hasta tanto no se firme un nuevo contrato (Art. 69 y 70 del Código de Trabajo).

¿Cuáles son los procedimientos para la resolución de conflictos de carácter económico social?

Para la resolución de conflictos de carácter económico social, se estipulan cuatro procedimientos:



PROTECCIÓN PARA LA NIÑEZ TRABAJADORA

¿Qué edad comprende la niñez?

Convención sobre los Derechos del Niño, Artículo 1: Se entiende por niño o niña todo ser humano desde su nacimiento hasta los 18 años de edad, salvo que haya alcanzado antes la mayoría de edad.

¿Tiene la niñez trabajadora los mismos derechos que las personas adultas?

Todas las personas trabajadoras serán iguales ante la ley y gozarán de la misma protección y garantías que las personas adultas, además de la protección especial establecida en el Código de la Niñez y la Adolescencia (Arts. 115, 116, del Código de la Niñez y la Adolescencia).

¿Cuál es la edad mínima para empezar a trabajar?

El Estado reconoce el derecho a trabajar de las personas a partir de los dieciséis (16) años, para las personas menores de esa edad, el trabajo se encuentra prohibido y solo en casos especiales la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social podrá autorizar el trabajo de la niñez a partir de los catorce (14) años, siempre y cuando esté relacionada con educación vocacional (Arts. 119 y 120 del Código de la Niñez y la Adolescencia).

¿Es igual la jornada de trabajo en la niñez trabajadora?

Nuestra legislación establece que, para todas las personas trabajadoras mayores de 14 y menores de 18 años, está prohibido el trabajo nocturno y la jornada extraordinaria, y los patronos están obligados a concederles el goce de un descanso intermedio

de dos horas dentro de la Jornada ordinaria. La jornada máxima de trabajo de las personas adolescentes es la siguiente:

- La persona mayor de 14 años y menor de 16 no podrá trabajar más de 4 horas diarias y solamente si está relacionado con educación formal o no formal vocacional.
- La persona mayor de 16 y menor de 18 no podrá trabajar más de 6 horas diarias, siempre y cuando continúe cursando o haya concluido su educación secundaria obligatoria o formación vocacional.

¿Cuáles son las prohibiciones para el trabajo de la niñez?

La niñez y adolescencia no podrán desempeñar labores insalubres o peligrosas en los siguientes casos:

- Permanecer en una posición estática prolongada o en andamios de altura mayor de tres metros.
- Tener contacto con sustancias tóxicas o nocivas para la salud, sustancias radioactivas, pintura industrial etc.
- Estar expuestos a temperaturas extremas, anormales o en ambientes contaminados, húmedos y/o con poca ventilación, ruidos con más de 80 decibeles.
- Estar expuestos a tráfico vehicular.
- Permanecer en túneles, minas o lugares donde se desprenden vapores o polvos tóxicos.
- Estar expuestos a corrientes eléctricas de alto voltaje o trabajos relacionados con transmisiones pesadas o de alta velocidad.
- Actividades que impliquen inmersión en el mar.
- Actividades que tengan relación con basureros, sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
- Actividades que tengan relación con manejo de vidrio, soldaduras, hornos, fundición de metales, cargas pesadas, cortadoras, tornos, esmeriladoras, o cualquier otra maquina particularmente peligrosa.
- Casos donde su salud se ponga en riesgo (agricultura o agroindustria).
- Situaciones donde su desarrollo y su salud física, mental y emocional implique riesgo o peligro.

(Artículos. 122 del Código de la Niñez y la Adolescencia. Reglamento General de medidas preventivas de riesgos profesionales y enfermedades ocupacionales).

PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

¿Existen disposiciones sobre las personas trabajadoras en condición de discapacidad?

A través de la Ley de promoción de empleo para personas minusválidas, el Estado protege el derecho de las personas con alguna limitación física o mental, procurando

su integración al sistema ordinario de trabajo o su incorporación al sistema productivo mediante alternativas de ocupación.

Según lo dispuesto por esta ley, tanto la Administración Pública como las empresas de carácter privado, están obligadas a contratar un número mínimo de personas trabajadoras en condición de discapacidad según el número de personas trabajadoras:

NÚMERO DE PERSONAS TRABAJADORAS	PERSONAS TRABAJADORAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD
DE 20 A 49	1 persona
DE 50 A 74	2 personas
DE 75 A 99	3 personas
MAS DE 100	4 personas por cada 100

Por otra parte, en la venta de lotería nacional, en todas sus modalidades, se asignará obligatoriamente el 30% de la distribución para las personas en condición de discapacidad (Art. 1, 2, 3, 4 y 23 de la Ley de Promoción del Empleo para Personas Minusválidas).

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

OBLIGACIONES

¿Cuáles son las principales obligaciones de las personas trabajadoras?

Así como todas las personas trabajadoras poseen derechos que deben ser respetado, existe una serie de obligaciones por cumplir, estas obligaciones son las siguientes:

- Realizar personalmente el trabajo acordado bajo la dirección del patrono o su representante, acatando los reglamentos.
- Ejecutar el trabajo con la eficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos con el patrono, observando las buenas costumbres.
- Prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminentes en que las personas o intereses del patrono o de algún compañero o compañera de trabajo estén en peligro.
- Integrar los órganos que establecen las leyes y reglamentos.
- Devolver al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les entreguen para el trabajo. No son responsables por el deterioro normal ni por el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción.
- Comunicar las observaciones que realice y que ayuden a evitar daños, perjuicios y preservar la vida de los compañeros y compañeras de trabajo.
- Guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos en cuya elaboración participe directa o indirectamente, así como los asuntos administrativos reservados cuya divulgación pueda causar perjuicio a la empresa.
- Acatar las medidas preventivas y de higiene que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos para seguridad y protección personal de las personas o de sus compañeros y compañeras de trabajo, o de los lugares donde trabajan.
- Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste a solicitud del patrono o de las autoridades competentes, para comprobar que no padece alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable, o enfermedad mental que ponga en peligro su seguridad, la de sus compañeros, compañeras o los intereses del patrono/a.
- Desocupar dentro de un plazo de treinta (30) días, contados desde la fecha en que termine la relación laboral, la vivienda que les haya facilitado el patrono, sin necesidad de juicio de desahucio. Si la persona trabajadora consigue nuevo trabajo antes del vencimiento del plazo, el juez de trabajo ordenará el lanzamiento.
- Evitará incurrir en cualquier actividad que ponga en peligro su integridad, la de sus compañeros, compañeras o el local de trabajo.

- Cumplir con todas las obligaciones que impongan este Código, las leyes y sus reglamentos (Art. 97 del Código de Trabajo).

PROHIBICIONES

¿Qué se prohíbe a las personas trabajadoras?

Las personas trabajadoras poseen las siguientes prohibiciones a nivel laboral:

- Faltar o abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificado o sin permiso del patrono o de sus jefes inmediatos.
- Trabajar en estado de embriaguez, bajo la influencia de drogas estupefacientes o en cualquier otra condición anormal parecida.
- Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor o dentro del establecimiento, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se trate de instrumentos cortantes o punzo cortantes, que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo.
- Sustraer los útiles de trabajo, materia prima u objetos elaborados, del lugar de trabajo sin autorización del patrono.
- Disminuir el ritmo de trabajo, suspenderlo sin justificación legal, promover suspensiones del trabajo o mantenerlas, sea que participe o no en ellas.
- Impedir o disminuir la libertad para trabajar o no, o para afiliarse o no a un sindicato.
- Usar los útiles o herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquel al que normalmente estén destinados.
- Hacer durante el trabajo o dentro del establecimiento, propaganda política o contraria a las instituciones democráticas creadas por la Constitución Política, o ejecutar cualquier acto que signifique coacción a la libertad de conciencia que la misma establece, así como hacer colectas o suscripciones en horas de trabajo (Art. 98 del Código de Trabajo).

DEFENSA DE LOS DERECHOS

¿Qué debe hacer si considera que le están violando los derechos laborales?

- Primero, hacer el reclamo ante el Patrono, siguiendo los procedimientos establecidos en Reglamento Interno de Trabajo, si existe.
- Si el problema no se soluciona, presentar la denuncia ante la Inspectoría de Trabajo.
- Si realizada la investigación no se encuentra falta, se archiva el expediente, si se constata el despido verbal u otra violación de derechos laborales y no se logra un arreglo o se da cumplimiento a los derechos laborales, se agota la vía, es decir, queda siempre el recurso de acudir a los Juzgados de Trabajo y/o Juzgados de Letras, donde no hay juzgado de trabajo.

¿Cuáles reglas debe tener siempre presentes?

- No firmar hojas en blanco cuando ingrese o solicite un empleo.
- No faltar dos días consecutivos o tres días dispersos en el mes, sin avisar al patrono la causa de la ausencia.
- En caso de embarazo, aportar el certificado médico para gozar del tiempo pre y post natal.
- No hacer caso de presiones para renunciar, pues se pierden los derechos.
- No reconocer deudas que no existen a favor de la empresa.
- Pedir una nota en caso de descansos no previstos de dos días consecutivos.
- Acudir a la Inspectoría de Trabajo el mismo día cuando el despido es verbal.
- Denunciar siempre el acoso sexual.

MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA LABORAL

DE LA SECRETARÍA DE TRABAJO EN CIUDAD
MUJER DE TEGUCIGALPA: ASESORÍA EN TEMAS
DE DERECHOS LABORALES DE LAS MUJERES

A. INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Asesorar a las participantes de los servicios de Ciudad Mujer en Tegucigalpa que soliciten información o asesoría en casos de eventuales violaciones a sus derechos laborales.
ALCANCE:	Desde la recepción de la consulta hasta el servicio de asesoría.
CAMPO DE APLICACIÓN:	El presente manual de procedimientos será utilizado por el personal de la Ventanilla Laboral del Módulo de Autonomía Económica (MAE) de Ciudad Mujer, en las instalaciones de la misma, para la realización de actividades de asesoría en temas de derechos laborales de mujeres.
LINEAMIENTOS GENERALES:	<p>Se extraen algunas de los principios y comportamientos señalados en el apartado “Consideraciones Éticas” del Protocolo de Funcionamiento del MAE de Ciudad Mujer que se consideran esenciales en la provisión del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar servicios sin discriminación por la condición social, económica, cultural, étnica, estado civil, edad, ocupación, estatus migratorio, creencias religiosas, capacidades especiales, estado de salud, orientación sexual, identidad de género, lugar de residencia, u otra condición. • Ofrecer a todas las usuarias la misma calidad de atención y tratarlas con justicia, sin ser estigmatizadas o culpabilizadas por la violencia que enfrentan, incluyendo justificaciones asociadas a la edad (mujeres jóvenes), vínculo con personas en conflicto con la ley (miembros de pandillas), condición de migrante retornada, entre otros. • Manejar la información personal y laboral de la usuaria de forma confidencial, incluyendo las instancias de referencia interna y externa. • Proveer servicios en un espacio privado. • Promover acciones que protejan el bienestar físico y emocional de las usuarias en el corto, mediano y largo. • Identificar y evaluar los riesgos y amenazas que enfrentan las víctimas en su familia y en la comunidad. • Ofrecer mecanismos para acceder a la justicia distributiva en aquellos casos donde las mujeres como población vulnerable y en desventaja social, deben recibir una atención especial.

B. FLUJOGRAMA

A continuación, se muestra de forma gráfica el procedimiento:



C. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
#	ACTIVIDAD	FORMATO A UTILIZAR	DURACIÓN ESTIMADA
1	<p>RECEPCIÓN DE CONSULTAS:</p> <p>El personal de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social que labora en la Ventanilla Laboral de Ciudad Mujer, recibirá las consultas, o solicitudes que en materia de derechos laborales realicen trabajadoras, sin más trámite o requisitos que completar los datos que aparecen en la base informática o en el Registro de Asesoría en temas de Derechos Laborales de las Mujeres.</p> <p>Para los propios intereses de la Ventanilla Laboral, todas las consultas, solicitudes, asesorías que se atiendan deberán contabilizarse e incorporarse en la base de datos o al Registro de Asesoría en temas de Derechos Laborales de las Mujeres.</p>	MAE-RE-001	10 minutos
2	<p>ANÁLISIS INICIAL:</p> <p>Las denuncias o solicitudes podrán recibirse personalmente, por teléfono, email o cualquier otro medio que haga posible completar el mínimo de datos que se tienen en la base informática o en el Registro de Asesoría en temas de Derechos Laborales de las Mujeres.</p> <p>Será de mucha importancia determinar en la recepción o en el desarrollo del trámite del caso aspectos clave como: el tipo de gestión en que se apoyará, el derecho que fue vulnerado, el hecho violatorio, si el caso es individual o colectivo y a qué sector laboral pertenece la persona solicitante.</p>	MAE-RE-001	20 minutos
3	<p>DOCUMENTACIÓN Y PLAZOS:</p> <p>Las personas encargadas de recibir las solicitudes deberán completar de manera obligatoria los campos que así se designen en la base de datos o en el Registro de Asesoría en temas de Derechos Laborales de las Mujeres, así también efectuarán el estudio correspondiente de cada hecho que conozcan, a efecto de proporcionar la asistencia en base a ley, con el objeto de reclamar o reivindicar los derechos de los trabajadores/as solicitantes.</p>	MAE-RE-001	10 minutos
4	<p>TIPOLOGÍA DE SERVICIOS:</p> <p>En ningún caso se dejará una solicitud o denuncia sin respuesta o asesoría y éstas deberán ser transmitidas al solicitante en el menor tiempo posible, Una vez recibida una consulta y luego de la valoración correspondiente, se podrá ofrecer a las solicitantes las actividades y servicios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación. • Remisión. • Seguimiento. <p>El servicio a ofrecer en la Ventanilla Laboral:</p>	MAE-RE-001	10 minutos

<p>4</p>	<p>1) Orientación y Asesoría: será la asesoría puntual, inmediata que se agota con la plática o entrevista que se tenga con la persona (s) solicitante, contestando las preguntas o dudas que ésta tenga sobre algún procedimiento o derecho laboral y orientándole sobre las posibilidades legales que tendría en caso de concretarse una vulneración de sus derechos. La orientación tendrá lugar cuando se trate de consultas generales o abstractas, que no constituyan una situación real de trasgresión de derechos laborales. Un ejemplo de este tipo de servicio es cuando una persona asiste a buscar asesoría para calcular sus Prestaciones o quiere que se le aclare el alcance de uno de sus derechos.</p> <p>2) Seguimiento: Es cuando la mujer ha recibido información y/o asesoría e iniciado algún trámite y solicita al mismo el seguimiento de las diligencias, audiencias o trámites que se realicen en torno al caso por las otras dependencias de la Secretaría de Trabajo.</p> <p>3) Verificación: Cuando recibida la solicitud e información que tengan disponible las mujeres interesadas, no se logre dilucidar o especificar con precisión el tipo de violación a derecho laboral de que se trate o el estado actual de los procedimientos respectivos o el tipo de mecanismo de protección que deba recomendarse o, cuando sea necesario corroborar datos, se hará una verificación o indagación de los mismos.</p>	<p>MAE-RE-001</p>	<p>10 minutos</p>
<p>5</p>	<p>ATENCIÓN A LAS SOLICITANTES:</p> <p>La atención a las Mujeres solicitantes podrá hacerse por cualquier mecanismo que resulte adecuado para ella. Es indispensable la entrevista en persona, pero se procurará establecer este contacto directo.</p> <p>Las funcionarias de la Ventanilla Laboral contarán con un MODULO ELECTRÓNICO DE CALCULO DE PRESTACIONES que oficialmente utiliza el Ministerio de Trabajo, con lo cual los resultados del cálculo de Prestaciones en la Ventanilla Laboral, serán los mismos que obtendrían si fuesen al Ministerio de Trabajo). Dicho sistema únicamente requiere que la Mujer trabajadora responda preguntas simples como ser; fecha en que inició y fecha de su último día de trabajo, salario de los últimos 6 meses, gozó de vacaciones o se le adeudan, recibió su catorceavo salario y aguinaldo, entre otras y en menos de 2 minutos el módulo electrónico brindará la hoja del Cálculo de las Prestaciones.</p> <p>Contará también con el MANUAL DE DERECHOS Y OBLIGACIONES LABORALES (elaborado en conjunto con FUNPADEM y STSS que servirá de guía para brindar la información a las usuarias, según el caso que se presente.</p> <p>Debe tenerse muy en cuenta que el trato que debe prestarse a las mujeres solicitantes se hará con el mayor respeto, atención y dedicación posibles, de modo que durante la entrevista o preguntas que se les realicen, así como durante el tiempo que dure la Orientación/Asesoría, ellas se sientan debidamente escuchadas, respetadas y atendidas.</p>	<p>MAE-RE-001</p> <p>MANUAL DE DERECHOS Y OBLIGACIONES LABORALES</p>	<p>10 a 30 minutos</p>

5	<p>No debe perderse de vista en ningún momento, que muchas de las mujeres que acudirán a denunciar o a solicitar los servicios a la Ventanilla, llegarán sumamente desmotivadas, enojadas y en no pocos casos humilladas por patronos o autoridades, a raíz de las vulneraciones a sus derechos que han recibido, por lo que será necesario también que quienes atiendan estos casos tengan mucha paciencia y consideración con los solicitantes. Hay que recordar que la vulneración a los derechos laborales lleva irremediablemente aparejada la posibilidad o la concreción de no recibir un salario o ingresos económicos que permitan la subsistencia del trabajador/a y su familia, lo que genera irritabilidad adicional en quien sufre esta presión.</p> <p>Durante la primera entrevista, se indagarán los datos generales de la mujer, sin embargo, se respetará la omisión de algunos datos si así lo requiere el interesado/a, salvo que dicha información sea indispensable para el tipo de servicio que vaya a brindarse.</p> <p>Hay que considerar al momento de una entrevista que, si bien es cierto que interesa para efectos prácticos completar la mayoría de datos que contiene la base informática, es más importante mantener una comunicación fluida y directa con la persona que solicita los servicios.</p> <p>Será necesario también proporcionar a las trabajadoras un lugar adecuado para la entrevista o consulta, de tal manera que se garantice la confidencialidad de su relato y su propia seguridad. Asimismo, se establecerán horarios flexibles, en la atención personal o por teléfono, de modo que los trabajadores/as puedan solicitar apoyo en momentos que no se encuentran laborando en las empresas. Estos horarios deberán anunciarse debidamente cuando se difundan los servicios de la Ventanilla.</p>	MAE-RE-001 MANUAL DE DERECHOS Y OBLIGACIONES LABORALES	10 a 30 minutos
6	<p>ALIMENTACIÓN BASE DE DATOS:</p> <p>La Ventanilla Laboral contará con una base de datos o archivo de casos que captará la información básica necesaria que debe ser almacenada para el buen funcionamiento de la misma.</p>	Base de datos informática	10 minutos
7	<p>OTRAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN:</p> <p>Es necesario establecer que, durante la operación de la Ventanilla, será necesario ajustar el modelo para satisfacer las necesidades locales y diferentes entornos operativos.</p> <p>De igual forma se implementará la estrategia denominada “Ventanilla Laboral móvil”, que consiste en realizar una o dos veces al mes, una jornada de atención en un lugar público previamente identificado u otro lugar con alta concentración de mujeres en edad Activa para el trabajo.</p>		



VENTANILLA LABORAL

REGISTRO DE ASESORÍA EN TEMAS DE
DERECHOS LABORALES DE LAS MUJERES

CM-RE-001

VERSIÓN 1

PARTE A - IDENTIFICACIÓN DEL CASO

Código de Atención		Fecha de Atención	
Tipo de Recepción	Presencial c Telefónica c Otro c : _____		
Nombre de la Usuaría			
# de Identidad		Fecha de Nacimiento	
Dirección de Domicilio			
Teléfonos de Contacto			
Otro Contacto		Teléfono	

PARTE B - DESCRIPCIÓN DEL CASO (NARRACIÓN DEL CASO)

--

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LA VENTANILLA LABORAL
EN CIUDAD MUJER

INTRODUCCIÓN

El programa Presencial Ciudad Mujer se inició el 15 de diciembre del año 2016 como una iniciativa desarrollada por el Gobierno de la República de Honduras en la búsqueda de crear un novedoso espacio enfocado en la atención de mujeres para que puedan mejorar su calidad de vida. FUNPADEM, haciendo uso de su experiencia con resultados positivos en la Defensa de los Derechos Laborales de sujetos potencialmente vulnerables, apoya en la instalación de una Ventanilla de Atención Legal para que las mujeres en situación de violación de sus Derechos Laborales puedan avocarse a esta Ventanilla en busca de soluciones reales a sus problemas laborales. Esta Campaña de Comunicación toma como base el fortalecimiento de la ventanilla de atención legal que ese encuentra ubicada en Ciudad Mujer, Tegucigalpa.

Esta Campaña de Comunicación se presenta como un documento de acompañamiento a la “Propuesta Técnica y Económica de la Consultoría: Elaboración de un Modelo para el fortalecimiento de la Ventanilla Laboral de Ciudad Mujer”.

Esta ventanilla ya viene funcionando de un tiempo atrás pero, con el fortalecimiento de sus procesos internos que se ha realizado ahora en busca de que alcance mayores resultados y que se vuelva en una solución tangible para las diferentes mujeres que sufren violaciones a sus Derechos Laborales. En esta Campaña de Comunicación lo que se buscará es mejorar la afluencia de mujeres a esta ventanilla de atención legal ubicada en Ciudad Mujer, la utilización de diferentes medios de comunicación será la forma de atraer a este grupo de la población a través de una Campaña de Comunicación que permita la identificación de la mujer con sus Derechos Laborales y que a partir de ese punto, busquen la defensa permanente de sus Derechos Laborales con una atención legal gratuita y eficiente.

IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO O PÚBLICO META

Al segmento de la población que esta Campaña de Comunicación irá dirigida se determina por establecer el nivel socioeconómico de las mujeres que visitan Ciudad Mujer:

- Segmento Poblacional: Mujeres.
- Nivel Económico: Medio- Medio, Medio- Bajo, Bajo y Extremadamente pobre.
- Nivel de Escolaridad: Medio, Bajo y Nulo.

Al poder determinar nuestro target u objetivo de una manera real, nos permitirá establecer los medios de comunicación idóneos para llegar a que nuestro público meta nos escuche preste atención y logremos influenciar en su comportamiento.

METODOLOGÍA

Mensaje Clave y Llamado a la acción

Para lograr que esta Campaña de Comunicación sea exitosa, se tendrá que basar por un principio sencillo de la comunicación, llegar a la mayor cantidad posible de mujeres para que estas se acerquen a la Ventanilla de Atención Legal ubicada en Ciudad Mujer. A continuación, se describen las piezas para la Campaña de Comunicación:

PUBLICIDAD FÍSICA

Se diseñarán dos piezas gráficas, en formato afiche y volantes que reflejarán los mensajes clave con información clara para que pueda ser comprendida y aplicada por el público

La pieza vendrá acompañada de iconografía, o bien, de una fotografía y el mensaje clave que corresponda, por ejemplo:

PIEZA	GANCHO DE LA CAMPAÑA	MENSAJE CLAVE	LLAMADO A LA ACCIÓN
AFICHE- VOLANTE # 1	¡Mujeres, defendamos nuestros Derechos Laborales!	Lista paso a paso para denunciar violaciones en materia de Derechos laborales en Honduras.	“Acércate o consulta a la Ventanilla de Atención Legal ubicada en Ciudad Mujer. Cuando visites la Ventanilla Legal, acuérdate de traer contigo los datos de tu Jefe o Patrono.”
AFICHE- VOLANTE # 2		Mujer, no estás sola, ¡nunca estarás sola! Si crees que tus Derechos Laborales están siendo violentados, Denuncia, nosotros te acompañaremos en el camino.	

RADIO

Se crearán dos cuñas radiales que permitan, con lenguaje coloquial e información objetiva y clara para que puedan ser aplicadas por el público. Las cuñas radiales deberán tocar los temas claves, pueden ser los siguientes:

PIEZAS	GANCHO DE LA CAMPAÑA	MENSAJE CLAVE	LLAMADO A LA ACCIÓN
CUÑA RADIAL #1	¡Mujeres, defendamos nuestros Derechos Laborales!	Lista paso a paso para denunciar violaciones en materia de Derechos Laborales en Honduras.	<p>“Acércate o consulta a la Ventanilla de Atención Legal ubicada en Ciudad Mujer.</p> <p>Cuando visites la Ventanilla Legal acuérdate de traer contigo los datos de tu jefe o Patrono”</p>
CUÑA RADIAL #2		Conversación en Lenguaje coloquial entre dos mujeres narrando una a la otra que sufrió violaciones a sus Derechos Laborales y que estos fueron resueltos gracias al haber visitado la Ventanilla Laboral en Ciudad Mujer.	

REDES SOCIALES

Se creará una compañía a través de redes sociales en conjunto con Ciudad Mujer, mediante la cual se podrá publicar diferentes imágenes que contengan temas importantes en materia de Derecho Laboral como, por ejemplo: Salario mínimo, horas extras, sindicatos, acoso sexual en el trabajo, así como diferentes temas.

Se podrán buscar diferentes perfiles de mujeres que puedan ser consideradas como “figuras públicas” o de relevancia en Honduras, para que estas colaboren con la elaboración de un pequeño video y que éste sea publicado en sus perfiles de redes sociales y puedan ser utilizados también para insumo propio de Ciudad Mujer.

PIEZAS	GANCHO DE LA CAMPAÑA	MENSAJE CLAVE	LLAMADO A LA ACCIÓN
CAMPAÑA EN FACEBOOK	¡Mujeres, defendamos nuestros Derechos Laborales!	Crear o publicitar la página de Facebook de la Ventanilla Legal de Ciudad Mujer a través de publicaciones diarias o semanales sobre la Defensa de Derechos Laborales de las Mujeres	<p>Acércate o consulta a la Ventanilla de Atención Legal ubicada en Ciudad Mujer.</p> <p>“Cuando visites la Ventanilla Legal acuérdate de traer contigo los datos de tu Jefe o Patrono.</p>
YOUTUBE		Crear un video sobre la Defensa de Derechos Laborales que pueda ser utilizado para publicidad en YouTube como en Facebook	

El Plan de Medios a utilizar tomando en base a la “Propuesta Técnica y Económica de la Consultoría: Elaboración de un Modelo para el fortalecimiento de la Ventanilla Laboral de Ciudad Mujer” será la siguiente:

MEDIO DE COMUNICACIÓN	VISIÓN	OBJETIVO
<p>REDES SOCIALES ONLINE - ABOVE THE LINE</p>	<p>Crear una campaña segmentada en redes sociales que permita la identificación de las mujeres con sus Derechos Laborales a través del pago de publicidad en redes sociales para que el público meta reciba publicidad individualizada.</p>	<p>Utilizar la interacción que permiten las redes sociales para que las mujeres que se puedan encontrar en una situación de violación de sus Derechos Laborales puedan e ir creando una comunidad de mujeres en redes sociales vigilantes de sus Derechos Laborales y que puedan encontrar una solución en visitar la Ventanilla Laboral ubicada en Ciudad Mujer.</p>
<p>RADIO ONLINE - ABOVE THE LINE</p>	<p>Crear una Campaña de Publicidad a través de radio como medio de comunicación masivo mediante la utilización de cuñas radiales con lenguaje coloquial que inviten a asistir a la ventanilla legal ubicada en Ciudad Mujer.</p>	<p>Con la Identificación socioeconómica del público meta de la campaña podemos concluir que, este será el medio más efectivo en esta campaña de comunicación.</p>
<p>PUBLICIDAD FÍSICA OFFLINE - UNDER THE LINE</p>	<p>Crear una campaña de publicidad a través de la utilización de volantes y afiches para dar a conocer la Ventanilla Laboral de Ciudad Mujer.</p>	<p>Todas las personas que visiten Ciudad Mujer se les pueda proporcionar información impresa para que esta pueda ser compartida y comentada con otras personas.</p>



FUNPADEM

FUNDACIÓN PARA LA PAZ Y LA DEMOCRACIA

INFORMACION DE CONTACTO

f/FUNPADEM | **t**@FUNPADEM

e info@FUNPADEM.org

funpadem.org