

Ruta para las autoridades gubernamentales



OXFAM
México

El marco de derechos y corresponsabilidad exige pasar del reconocimiento legal a la acción pública concreta. La reforma al trabajo en plataformas digitales, incorporada en el capítulo IX bis de la Ley Federal del Trabajo (LFT), reconoce por primera vez la relación laboral subordinada entre las plataformas digitales y las personas trabajadoras. Este reconocimiento implica que el estado, a través de sus instituciones, debe garantizar derechos laborales, prevenir la violencia basada en género y asegurar condiciones de trabajo dignas, seguras y no discriminatorias.

Aunque la reforma y su prueba piloto representan un avance histórico, en la práctica persisten brechas profundas entre lo que establece la ley y lo que ocurre en el día a día. Las personas trabajadoras continúan enfrentando ambigüedad laboral, control algorítmico, inseguridad, exclusión del aseguramiento, ausencia de protocolos de violencia y falta de infraestructura básica. Para que la reforma de 2024 tenga efectos reales, **las autoridades gubernamentales deben asumir un papel activo que cierre la brecha entre la ley y las condiciones cotidianas de trabajo**. A continuación se presenta un análisis organizado de estos desafíos y las acciones que las autoridades gubernamentales pueden emprender para garantizar el cumplimiento efectivo de la regulación.

Lo que dice la ley y lo que sucede en la realidad

DESAFÍO	LO QUE DICE EL MARCO NORMATIVO 	LO QUE SUCEDE EN REALIDAD 
Ambigüedad laboral y control algorítmico	La LFT (capítulo IX bis) reconoce la relación laboral subordinada y, por tanto, la existencia de la figura jurídica patronal (la plataforma, en este caso) con deberes de dirección, registro y supervisión.	Las plataformas ofrecen “libertad”, pero esta promesa se rompe porque la única forma de alcanzar ingresos suficientes es mediante conexión constante y jornadas extendidas. El algoritmo ejerce mando, supervisión, asignación desigual de viajes y penalizaciones poco transparentes.
Opacidad algorítmica	La ley exige transparencia en la toma de decisiones automatizadas (art. 291-J LFT), es decir, desglose claro de ingresos, criterios algorítmicos, cálculo de prestaciones y parámetros de asignación.	La opacidad persiste. No hay un desglose real del ingreso, ni cálculo verificable de prestaciones (aguinaldo, utilidades, vacaciones). Existen retenciones de cuotas para la cobertura de seguridad social que, en caso de no alcanzar el umbral, no siempre son reintegradas. La ludificación (retos, bonos) funciona como mecanismo para intensificar el trabajo sin garantías.
Privatización del riesgos y costos operacionales	Bajo la LFT y los principios del derecho laboral, la empresa está obligada a proporcionar herramientas, equipo de trabajo, condiciones seguras, mantenimiento, capacitación y medidas de seguridad e higiene. También debe cubrir los riesgos inherentes a la actividad.	El sistema obliga a la persona trabajadora a operar como microempresa , ya que debe cubrir combustible, mantenimiento, reparaciones, equipo de seguridad, datos móviles, mochilas, impermeables, cascos y depreciación del vehículo. También se hacen traslados de costos, como impuestos, aportaciones, cobro por métodos de pago. Esta situación reduce, de manera drástica, el ingreso neto.

DESAFÍO	LO QUE DICE EL MARCO NORMATIVO 	LO QUE SUCEDE EN REALIDAD 
Intermitencia y exclusión del aseguramiento por umbral de ingresos	La empresa debe inscribir a las personas trabajadoras ante el IMSS desde su registro, con al menos un salario mínimo general diario de la Ciudad de México. Se aplican factores de exclusión diferenciados (de 12% a 36%) del ingreso bruto para obtener el ingreso neto debido al uso de la plataforma como herramienta tecnológica y al medio de transporte.	La protección social es inestable. Las pausas por cuidados generan periodos sin cotización y pérdida del estatus formal. Quienes no alcanzan el umbral de ingresos impuesto por las plataformas quedan fuera del aseguramiento obligatorio. Esta disposición afecta especialmente a mujeres, personas cuidadoras y gestantes. El costo humano es alto: jornadas extenuantes, acceso limitado a servicios de cuidado, riesgos para personas gestantes, falta de infraestructura básica y cobertura de accidentes restringida.
Sanciones automatizadas sin debido proceso	La ley establece derecho a audiencia, defensa y mecanismos claros de sanción disciplinaria. El artículo 291-J obliga a informar decisiones automatizadas que afecten derechos laborales.	La desconexión de cuentas sin debido proceso o derecho a réplica persiste. Esta sanción automatizada funciona como un despido encubierto y sin oportunidad de reinstalación. Además, hay sanciones poco claras por cancelaciones de pedidos inseguros.
Violencia y omisión de protocolos	La NOM-035-STPS obliga a establecer políticas de prevención de riesgos psicosociales, violencia laboral y mecanismos de queja seguros, confidenciales y accesibles. Aplica a todos los centros de trabajo, incluidas plataformas.	No hay protocolos obligatorios para prevenir violencia, incluida la de género. Las rutas de denuncia no funcionan, los botones de pánico fallan y las empresas no asumen responsabilidad. Las personas trabajadoras enfrentan violencia sexual, acoso, agresiones físicas y digitales sin acompañamiento estatal ni corporativo.
Interferencia trabajo-familia y déficit de infraestructura	La NOM-035 identifica la interferencia trabajo-familia como riesgo psicosocial y exige prevenir jornadas superiores a las legales y garantizar condiciones que reduzcan estrés y cargas excesivas.	Las personas trabajadoras reciben penalizaciones algorítmicas por horarios reducidos debido a cuidados, lo cual refuerza jornadas excesivas. No hay sanitarios, espacios de descanso, resguardo ante lluvia, sombra o puntos de hidratación. Estas carencias afectan la salud y aumentan el riesgo de accidentes.

En el siguiente apartado se plantean algunas propuestas para solucionar los riesgos y desafíos principales identificados en la implementación de la reforma. Las propuestas se organizan según el ámbito de competencia de las autoridades gubernamentales responsables, con el objetivo de garantizar los derechos reconocidos en la LFT, prevenir la violencia y asegurar condiciones dignas.

¿Qué pueden hacer las autoridades gubernamentales?

Poder Legislativo: cerrar lagunas jurídicas y garantizar derechos

El Congreso debe actuar como órgano rector para la armonización legal y la supresión de lagunas jurídicas con la finalidad de abordar los desafíos que persisten en el marco legal.

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
AMBIGÜEDAD LABORAL Y CONTROL ALGORÍTMICO	• Reconocer legalmente el tiempo de conexión como tiempo de trabajo. Cuando esperan por pedidos o viajes, las personas trabajadoras están a disposición de la plataforma, es decir, bajo sus reglas, supervisión algorítmica y criterios de asignación. La regulación laboral debe asegurar que ese tiempo cuente para el acceso a prestaciones.
OPACIDAD ALGORÍTMICA	• Crear una normativa de transparencia algorítmica detallada que debe ir más allá de la simple exigencia de una política de gestión algorítmica (PGA) y debe incluir obligaciones específicas sobre: • criterios operacionales: detallar cómo se asignan tareas, se calculan tarifas, se desglosan comisiones y cuáles son los parámetros de penalización; • desglose de ingresos: exigir un desglose claro de ingresos que incluya conceptos como el proporcional de día de descanso semanal, vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, horas extras, bonos y propinas; • reglas que prohíban, de manera explícita, la penalización por horarios restringidos o interrupciones asociadas a responsabilidades de cuidados; • datos desagregados: requerir que las políticas incluyan datos desagregados por género, edad, zona, tipo de transporte, monto y método de pago; • lineamientos de equidad algorítmica que incorporen la perspectiva de género y diversidad; y • mecanismos de control: establecer mecanismos de verificación y sanciones por sesgos o decisiones automatizadas injustificadas.
PRIVATIZACIÓN DE RIESGOS Y COSTOS OPERACIONALES	Ampliar la cobertura de riesgos de trabajo. Es necesario reformar los reglamentos para que la cobertura de riesgos de trabajo se active desde el momento en que la persona se conecta a la plataforma y hasta que se desconecta, no únicamente durante el trayecto o servicio asignado.
INTERMITENCIA Y EXCLUSIÓN DEL ASEGURAMIENTO POR UMBRAL DE INGRESOS	• Hacer más incluyente el aseguramiento. Eliminar el porcentaje de exclusión o su disminución es indispensable para garantizar el acceso real y obligatorio a la seguridad social, sin que esté condicionado por umbrales definidos por las plataformas. • Asegurar con perspectiva de género y diversidad. Se requiere garantizar la continuidad de la relación laboral y del acceso a seguridad social durante periodos de gestación, posparto, enfermedad y cuidados para poder corregir el sesgo de género presente en el artículo 291-C (terminación por inactividad de 30 días).

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
SANCIONES AUTOMATIZADAS SIN DEBIDO PROCESO	• Establecer condiciones para el debido proceso a través de cerrar las lagunas del capítulo IX bis e incorporar explícitamente varios derechos y medidas: derecho a notificación previa, derecho a audiencia, revisión de evidencia, compensación por pérdida de ingresos y reinstalación obligatoria en casos de desconexión injustificada.
VIOLENCIA Y OMISIÓN DE PROTOCOLOS	• Definir obligaciones claras de las empresas en casos de violencia. Es necesario reformar el artículo 291-R para requerir que las empresas tengan protocolos de prevención y atención de violencia, medidas de conciliación entre trabajo y cuidados, sistemas de alerta funcionales y rutas de denuncia, y así puedan enfrentar sanciones en caso de incumplimiento.
INTERFERENCIA TRABAJO-FAMILIA Y DÉFICIT DE INFRAESTRUCTURA	• Ratificar el Convenio 156 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para garantizar igualdad de trato a personas con responsabilidades familiares, y prohibir, de manera explícita, la discriminación por motivos de cuidado, maternidad o gestación.

Poder Ejecutivo: inspeccionar para garantizar derechos

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y las autoridades laborales locales tienen la responsabilidad central de **vigilar, sancionar y garantizar el acceso efectivo a los derechos laborales en el trabajo en plataformas. La inspección laboral es la herramienta esencial para hacerlo**, y puede ser ordinaria (programada y periódica) o extraordinaria (realizada sin previo aviso ante denuncias, riesgos graves o violaciones urgentes). Dada la naturaleza híbrida del sector, **esta inspección debe adaptarse para incorporar enfoques tecnológicos, de género y de cuidados**, es decir, para verificar la transparencia y no discriminación algorítmica, garantizar la existencia de protocolos de seguridad y medidas para personas trabajadoras en el espacio público y asegurar que los sistemas de asignación no penalicen responsabilidades de cuidados. Esta labor tiene que articularse con un ecosistema institucional de defensa y resolución de controversias que debe actuar en el mismo sentido: las procuradurías para la defensa de la persona trabajadora, los Centros de Conciliación y los Tribunales Laborales, entre otros órganos.

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
OPACIDAD ALGORÍTMICA	• Emitir un protocolo de inspección especializado que debe incorporar la detección de violencia laboral y la verificación de la transparencia algorítmica. Este protocolo debe ser aplicable tanto a la inspección federal como a las autoridades laborales locales; asimismo, se debe reconocer la facultad concurrente del protocolo para supervisar condiciones de trabajo en plataformas digitales en el ámbito de sus competencias territoriales. • Crear una instancia especializada en la transparencia algorítmica. Esta Unidad de Auditoría Algorítmica (UAA) estaría encargada de auditar sesgos, criterios de asignación, penalizaciones, desconexiones y porcentajes de exclusión, al igual que verificar el cumplimiento del artículo 291-J de la LFT y garantizar que los algoritmos no generen discriminación, violencia económica ni afectaciones diferenciadas por género, edad, identidad sexogenérica u otras condiciones. • Garantizar que las políticas de gestión algorítmica sean públicas y accesibles. El Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (CFCRL) deberá supervisar que los contratos colectivos e individuales incluyan la Política de Gestión Algorítmica (PGA) y que ésta sea accesible, clara y comprensible, sin perjuicio de la facultad de las instancias locales de conciliación y tribunales laborales para revisar su contenido en casos concretos. La STPS, en coordinación con las secretarías del trabajo estatales, deberá establecer mecanismos de inspección y evaluación de accesibilidad para verificar que la PGA sea sencilla y clara. Para lograrlo, es indispensable evitar el uso de frases inexactas, ambiguas o vagas, y asegurar que la información sea comprensible para personas no especializadas.
PRIVATIZACIÓN DE RIESGOS Y COSTOS OPERACIONALES	• Establecer requisitos mínimos vinculantes en condiciones de trabajo, como sanitarios, agua, iluminación, zonas de espera seguras, resguardo ante clima, mochilas y equipo de seguridad proporcionado por la plataforma. • Elaborar y emitir una Norma Oficial Mexicana (NOM) específica para el trabajo en plataformas digitales que establezca parámetros mínimos obligatorios de inspección, incluyendo condiciones de seguridad e higiene, riesgos de trabajo, provisión y uso de equipo de protección personal, medidas de prevención de violencia y protocolos diferenciados para mujeres y personas no binarias. Esta NOM deberá servir como referencia técnica tanto para la inspección federal como para las inspecciones laborales locales, lo cual fortalecerá la exigibilidad y homologará criterios a nivel nacional.
INTERMITENCIA Y EXCLUSIÓN DEL ASEGURAMIENTO POR UMBRAL DE INGRESOS	• Dar seguimiento a los descuentos anticipados sin cobertura efectiva. Es importante evitar que las plataformas realicen cobros automáticos cuando no haya cotización o cobertura real e implementar la devolución inmediata de aportaciones cobradas sin que se haya garantizado el acceso efectivo al seguro. • Exigir a las plataformas la entrega y publicación de datos desagregados por género y diversidad sexual, edad, ubicación, tipo de trabajo, estatus migratorio e ingresos para medir brechas salariales y desigualdades.

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
SANCIONES AUTOMATIZADAS SIN DEBIDO PROCESO	• Eficientar la resolución de controversias laborales por cesantía mediante una revisión trimestral de expedientes de quejas de personas trabajadoras y la garantía de reinstalación inmediata cuando no se haya cumplido el debido proceso.
VIOLENCIA Y OMISIÓN DE PROTOCOLOS	• Revisar obligaciones mínimas de las empresas en cuanto a seguridad digital. Es necesario establecer sanciones por no atender denuncias de personas trabajadoras. • Crear canales efectivos de denuncia y mecanismos de protección personal, como encriptar números o bloquear a personas usuarias agresivas. • Instalar un botón de pánico funcional. Se debe exigir que todas las plataformas cuenten con un botón de pánico operativo, técnicamente verificado y vinculado al C5, acompañado de pruebas y simulacros periódicos para garantizar su efectividad y la protección inmediata de las personas trabajadoras ante situaciones de riesgo. • Brindar representación legal y capacitación gratuita mediante la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET). Las personas trabajadoras deben ser capacitadas para utilizar mecanismos de exigencia concretos, como el formato de queja, y acompañadas en procesos de denuncia y controversias legales con sus empresas empleadoras.
INTERFERENCIA TRABAJO-FAMILIA Y DÉFICIT DE INFRAESTRUCTURA	• Regular las prácticas de ludificación y prohibir bonos que incentivan conducción peligrosa o jornadas extenuantes. • Vigilar la capacitación presencial obligatoria en seguridad, violencia, primeros auxilios y cumplimiento de la NOM-035.

Protección social y cuidados:

derechos laborales plenos y ejercibles

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
INTERMITENCIA Y EXCLUSIÓN DEL ASEGURAMIENTO POR UMBRAL DE INGRESOS	• Crear una ventanilla especializada para personas trabajadoras de plataformas. Establecer un espacio de atención interinstitucional único entre IMSS, STPS e Infonavit, que brinde orientación, registro, acompañamiento y resolución de dudas sobre derechos, modalidades de aseguramiento y acceso a prestaciones, es una medida para facilitar la inclusión y el seguimiento de quienes laboran en plataformas digitales. • Garantizar compatibilidad entre esquemas de aseguramiento. Establecer criterios que permitan a las personas trabajadoras mantener acceso continuo a servicios de salud sin exclusiones, aun cuando haya intermitencia laboral o cambios frecuentes de empresa empleadora (patrón), podrá asegurar que no pierdan atención médica por altas y bajas constantes en las plataformas, o por derechohabencia en esquemas distintos (IMSS, IMSS-Bienestar y sistemas estatales que no se encuentran en estos esquemas). • Crear modalidades de aportación proporcional al crédito para la vivienda. Es necesario permitir que las personas trabajadoras acumulen puntos y accedan progresivamente a créditos de vivienda mediante el reconocimiento del tiempo de conexión como tiempo laborado para efectos de cotización y la supervisión de las plataformas para que reporten horas e ingresos reales. Así, se podrán adaptar los sistemas a la realidad económica del trabajo digital.
INTERFERENCIA TRABAJO-FAMILIA Y DÉFICIT DE INFRAESTRUCTURA	• Ampliar los horarios de los servicios públicos de cuidado. Es fundamental extender la atención vespertina, nocturna y de fin de semana en estancias infantiles, casas de día y centros de cuidado comunitarios en las entidades federativas, con base en lineamientos nacionales de los sistemas públicos de cuidados y adaptados a las dinámicas laborales locales de quienes trabajan en plataformas digitales. • Instalar servicios públicos y gratuitos de cuidado en zonas donde operan plataformas. Realizar un mapeo territorial (con la información proporcionada por las empresas de plataformas) con enfoque de cuidados en cada entidad federativa servirá para identificar áreas de alta concentración de personas repartidoras y conductoras (como centros urbanos, corredores comerciales, zonas turísticas y avenidas principales) e implementar puntos de cuidado comunitario, articulados con la infraestructura pública existente. • Garantizar el acceso universal a los servicios públicos de cuidado. Eliminar requisitos excluyentes de residencia y documentación es una medida para asegurar el acceso efectivo de personas migrantes, en tránsito o con movilidad constante a los servicios de cuidado en todas las entidades federativas, conforme a los principios de igualdad y no discriminación.

Prevención de violencia y discriminación y acceso a la justicia

DESAFÍO	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
OPACIDAD ALGORÍTMICA	Coordinar criterios antidiscriminatorios en la gestión algorítmica. Impulsar que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (en coordinación con el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México para casos en CDMX) emita opiniones técnicas y criterios que garanticen que los sistemas de asignación de cuotas y trabajo utilizados en la gestión algorítmica cumplan con principios de igualdad y no discriminación. Esta medida podrá prevenir los sesgos que reproducen desigualdades estructurales en el trabajo en plataformas.
VIOLENCIA Y OMISIÓN DE PROTOCOLOS	Institucionalizar una instancia tripartita de coordinación interinstitucional. La creación de un mecanismo permanente de coordinación entre las fiscalías, la STPS, las autoridades laborales y las plataformas digitales —cuyos procedimientos operativos sean claros para la detección temprana de conductas delictivas, la atención inmediata de casos de violencia grave, la canalización ágil a las fiscalías competentes, el acompañamiento integral a las víctimas y el seguimiento interinstitucional de los casos—es una medida para garantizar su réplica en las entidades federativas y asegurar una respuesta homogénea en todo el país. Fortalecer la capacidad de las fiscalías en casos vinculados a plataformas digitales. Es necesario capacitar unidades especializadas para la recepción de denuncias, la preservación adecuada de evidencia digital generada por las plataformas y la atención con enfoque de derechos humanos, género y no discriminación, con la finalidad de asegurar investigaciones eficaces y sensibles a las condiciones del trabajo en plataformas.

Para que la reforma de 2024 cumpla realmente su promesa de inclusión y garantice derechos a todas las personas trabajadoras de plataformas sin distinción de género, orientación sexual o estatus migratorio es indispensable que las autoridades gubernamentales actúen de manera integral frente a dimensiones de exclusión que persisten en este sector laboral. Sin atender la ambigüedad laboral, la opacidad algorítmica, la privatización de riesgos y costos, la exclusión del aseguramiento, la falta de debido proceso en la desconexión, la violencia y la ausencia de protocolos para atenderla, así como la forma en que el trabajo de plataformas interfiere con los cuidados y las responsabilidades, el alcance transformador de la reforma será limitado.

Garantizar derechos laborales en este sector exige coordinación efectiva entre instituciones, supervisión rigurosa, políticas de prevención de la violencia con perspectiva de género y diversidad y sistemas de cuidados que respondan a las realidades de quienes sostienen esta economía. A su vez, estas medidas deben acompañarse de procesos rigurosos de capacitación para autoridades laborales, fiscalías e instancias contra la discriminación.

Este esfuerzo sólo será efectivo si las plataformas asumen su responsabilidad como empleadoras (es decir, patrones), transparentan sus procesos y garantizan condiciones laborales dignas. El siguiente apartado desarrolla estas obligaciones y las acciones necesarias para que los derechos reconocidos se traduzcan en mejoras reales en la vida de las personas trabajadoras.